

REKLAMATIONSRICHTLINIEN

INHALTSVERZEICHNIS

1. Reklamationsansprüche / -voraussetzungen	2
1.1 Vor der Bestellung	2
1.2 Nach der Bestellung	2
2. Reklamationsgründe	3
2.1 Konstruktive Reklamationsgründe	3
2.2 Reklamationsgründe bei ZEG	6
3. Kennzeichnung und Verpackung	7
3.1 Bauteiletikett	7
3.2 Verpackung	7

REKLAMATIONSRICHTLINIEN

Reklamationsrichtlinien für den Raumplaner der ZEG Zentraleinkauf Holz + Kunststoff eG

1. REKLAMATIONSANSPRÜCHE / -VORAUSSETZUNGEN

1.1 VOR DER BESTELLUNG

Die Besteller von Möbelfertigteilen haben nach Absenden der Projektbestellung keine Möglichkeit mehr diese zu stornieren oder nachträgliche Änderungen vorzunehmen.

Sollten Änderungen an der Standardkonfiguration durch den Besteller gewünscht sein, sind diese vor der Bestellung schriftlich mit der ZEG abzuklären. Eine Änderung wird nur angenommen, wenn diese schriftlich durch die ZEG dem Besteller bestätigt wurde.

Um Neukunden/Interessenten des Raumplaners eine erste Preisvorstellung darlegen zu können, bietet die ZEG an, zwei Planungen kostenlos als Unterstützung zu erstellen. Mündet ein mit der ZEG geplantes Projekt in einer Bestellung, ist der Besteller verpflichtet das erhaltene Angebot hinsichtlich aller Konfigurationsspezifikationen zu prüfen und schriftlich freizugeben.

Die ZEG übernimmt für erstellte Planungen keine Gewährleistung. Reklamationen, die aus nicht sorgfältig kontrollierten Angeboten resultieren, stellen keinen Reklamationsgrund dar.

1.2 NACH DER BESTELLUNG

Liefert die ZEG Möbelfertigteile nicht in der geforderten Qualität, besteht das Recht der zweimaligen Nacherfüllung, bevor durch den Besteller Schadensersatz geltend gemacht werden kann.

Im ausgewiesenen Gesamtpreis des Raumplaners sind einmalige Anfahrtkosten, wie auch die Verpackungskosten enthalten. Der Logistikpartner wird während der Auslieferung der Möbelbauteile den Besteller telefonisch avisieren.

Sollte der Besteller zum Zeitpunkt der Anlieferung nicht anzutreffen sein, wird ihm die erneute Anlieferung über die ZEG Niederlassung zusätzlich berechnet.

Die ZEG behält sich zur Prüfung der Reklamationen vor, diese vor Ort mit dem Besteller zu begutachten, aufzunehmen und zu dokumentieren. Nimmt der Besteller vor Meldung einer Reklamation Änderungen an den gelieferten Bauteilen vor, erlischt der Mängelanspruch. Ebenso besteht kein Recht des Bestellers auf geldwerte Vergütung für die Nachbearbeitung, weder für Personal- noch für Maschinenkosten, sollte dies nicht zuvor mit der ZEG abgeklärt sein.

Bei Warenannahme der Möbelbauteile verpflichtet sich der Besteller, die Lieferung auf offensichtliche Mängel zu untersuchen. Werden die in Flat-Packs verpackten Möbelbauteile mit offensichtlichen Mängeln wie beispielsweise äußerlichen Beschädigungen oder durchweicht angeliefert, verpflichtet sich der Besteller, die Ware anzunehmen und dies der ZEG schriftlich nach nachfolgendem Ablauf zu melden.

Offensichtliche Mängel sind auf dem Lieferschein der ZEG zu vermerken und vom Logistikpartner (Fahrer) gegenzeichnen zu lassen.

Der Besteller verpflichtet sich, die Reklamation unter Einbezug von Bildern des unterzeichneten Lieferscheins wie auch der Ware am Anlieferungstag bei der ZEG zu melden. Sollten nur einzelnen Pakete beschädigt sein, ergänzt der Besteller Bilder der Paketetiketten.

Nach Prüfung der Ware bei Anlieferung ist das bestellte Möbel zur Anerkennung nicht offensichtlicher Mängel innerhalb von 15 Werktagen (Montag-Freitag) zu montieren. Nicht offensichtliche Mängel, die nach dieser Frist gemeldet werden, können von der ZEG nicht mehr anerkannt werden.

REKLAMATIONSRICHTLINIEN

Für mögliche Folgekosten, wie z. B. Aus- und Einbaukosten, die durch eine vollständige und zeitnahe Wareneingangskontrolle hätten vermieden werden können, haftet der Besteller.

Treten beim Auspacken / Montieren der Möbelfertigteile Mängel wie Beschädigungen an Bauteilen, fehlende Bauteile, falsch produzierte Bauteile auf, sind die Bauteile unter Einbezug von Bildmaterial schriftlich an die ZEG zu melden. Ebenso verpflichtet sich der Besteller, das zu dem Bauteil zugehörige Etikett der ZEG zu übermitteln. Werden Reklamationen vom Besteller ohne Bildmaterial des Bauteiletiketts gemeldet, wird die Reklamation nicht anerkannt.

Handelt es sich bei der Reklamation um eine Beschädigung an einem Bauteil (Ausplatzer, Riss) so ist das Bauteil nur im nicht eingebauten Zustand zu reklamieren. Wurde das Bauteil bereits verbaut, besteht kein Reklamationsanspruch mehr. Bauteile, bei denen Bearbeitungen fehlen oder falsch ausgeführt wurden, dürfen selbstverständlich im eingebauten Zustand reklamiert und fotografiert werden.

2. REKLAMATIONSGRÜNDE

2.1 KONSTRUKTIVE REKLAMATIONSGRÜNDE

Unter Berücksichtigung der zuvor beschriebenen Reklamationsansprüche können folgende Abweichungen an Holzbauteilen als Reklamation geltend gemacht werden:

Allgemeine Anforderungen:

Für die Ausführung der Außenkonturen, Bohrungen und Ausfräsungen gelten grundsätzlich die Angaben der Fertigungszeichnungen (Fertigungspapiere). Die Maße der Bauteile entsprechen den Kundenvorgaben aus der 3D Planung. Abweichungen sind nur innerhalb der definierten Toleranzfelder zulässig. Diese richten sich nach der Norm DIN 2768 f, H. Oberflächenfehler auf Bauteilen sind lediglich dann zulässig, wenn sich diese innerhalb des definierten Toleranzfeldes befinden (siehe Abbildung 1: Oberflächen Prüfschablone 20-031).

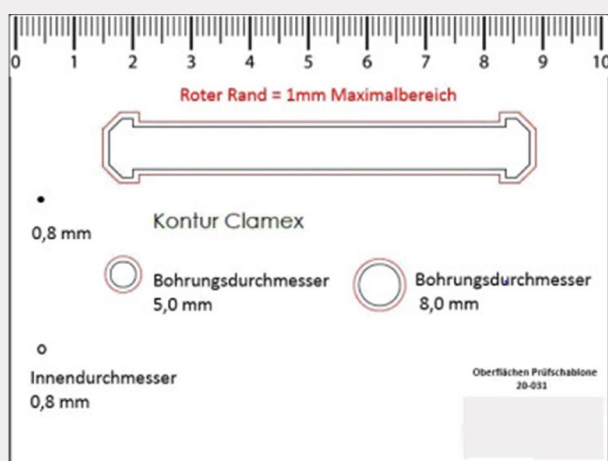


Abbildung 1: Oberflächen Prüfschablone 20-031

REKLAMATIONSRICHTLINIEN

Maßtoleranzen:

Bauteile unterliegen bezüglich ihrer Dimensionen der Toleranzklasse f der DIN 2786-1 Allgemeintoleranzen, Toleranzen für Längen und Winkelmaße ohne einzelne Toleranzeintragung.

Toleranzklasse		Grenzabmaße für Nennmaßbereiche							
Kurzzeichen	Benennung	von 0,5 ¹ bis 3	über 3 bis 6	über 6 bis 30	über 30 bis 120	über 120 bis 400	über 400 bis 1.000	über 1.000 bis 2.000	über 2.000 bis 4.000
f	fein	± 0,05	± 0,05	± 0,1	± 0,15	± 0,2	± 0,3	± 0,5	–
m	mittel	± 0,1	± 0,1	± 0,2	± 0,3	± 0,5	± 0,8	± 1,2	± 2
c	grob	± 0,2	± 0,3	± 0,5	± 0,8	± 1,2	± 2	± 3	± 4
v	sehr grob	–	± 0,5	± 1 °	± 1,5	± 2,5	± 4	± 6	± 8

¹ Für Nennmaße unter 0,5 mm sind die Grenzmaße direkt an dem (den) entsprechenden Nennmaß(en) anzugeben.

Auszug aus DIN 2768 Teil 1, Grenzabmaße für Längenmaße außer für gebrochene Kanten (Werte in mm)

Winkelgenauigkeit:

Bauteile unterliegen bezüglich ihrer Rechtwinkligkeit der Toleranzklasse H der DIN 2768-2 Allgemeintoleranzen, Toleranzen für Form und Lage ohne einzelne Toleranzeintragung.

Toleranz- klasse	Rechtwinkligkeitstoleranzen für Nennmaßbereiche für den kürzeren Winkelschenkel (in mm)			
	bis 100	über 100 bis 300	über 300 bis 1.000	über 1.000 bis 3.000
H	0,2	0,3	0,4	0,5
K	0,4	0,6	0,8	1,0
L	0,6	1,0	1,5	2,0

Auszug aus DIN 2768 Teil 2, Rechtwinkligkeitstoleranzen für Nennmaßbereiche für den kürzeren Winkelschenkel (Werte in mm)

Winkelmaße:

Bauteile unterliegen bezüglich ihrer Winkelmaße der Toleranzklasse f der DIN 2786-1 Allgemeintoleranzen, Toleranzen für Längen und Winkelmaße ohne einzelne Toleranzeintragung.

Toleranzklasse		Grenzabmaße für Längenbereichen, in mm, für den kürzeren Schenkel des betreffenden Winkelschenkels				
Kurzzeichen	Benennung	bis 10	über 10 bis 50	über 50 bis 120	über 120 bis 400	über 400
f	fein	± 1 °	± 0 ° 30 '	± 0 ° 20 '	± 0 ° 10 '	± 0 ° 5 '
m	mittel					
c	grob	± 1 ° 30 '	± 1 °	± 0 ° 30 '	± 0 ° 15 '	± 0 ° 10 '
v	sehr grob	± 3 °	± 2 °	± 1 °	± 0 ° 30 '	± 0 ° 20 '

Auszug aus DIN 2768 Teil 1, Grenzabmaße für Längenbereichen, in mm, für den kürzeren Schenkel des betreffenden Winkelschenkels

REKLAMATIONSRICHTLINIEN

Parallelität:

Bauteile unterliegen bezüglich ihrer Parallelität der Toleranzklasse f der DIN 2768-1 Allgmeintoleranzen, Toleranzen für Form und Lage ohne einzelne Toleranzeintragung. Der Grenzwert entspricht dabei dem Zahlenwert der Maßtoleranz (siehe Abbildung Maßtoleranzen). Als Bezugselement gilt das längere der beiden Bezugselemente.

Kantenverleimung:

Verleimung: Für die Kantenverleimung wird ein Polyurethan-Schmelzkleber (Farbe beige) verwendet. Dieser Klebertyp verfügt über eine besonders hohe Hitze- und Kältebeständigkeit, Wasser- und Dampfbeständigkeit sowie Lösungsmittelbeständigkeit.

Leimfuge: Die Kantenausführung in Form einer sogenannten „Nullfuge“ ist mit dem eingesetzten Klebstofftyp nicht möglich, da die zur Vernetzung benötigte Auftragsmenge nicht in einem dafür benötigten Umfang reduziert werden kann. Die Kantenverleimung der Bauteile zeichnet sich allerdings durch eine hohe Widerstandsfähigkeit und Dauerhaftigkeit aus. Die bei der Kantenverleimung entstehende Leimfuge muss ringsum gleichmäßig ausgeführt und geschlossen sein. Leimreste ab einer Länge von 20 mm sowie Fehlstellen stellen einen Reklamationsgrund dar.

Kantenbild: Das Kantenbild ist gleichmäßig und vollständig auszuführen. Die Ausführung der horizontalen Kantenbearbeitung entspricht dem ausgewählten Kantentyp (Rundung/Fase). Rattermarken, Konturverletzungen der Oberfläche oder Weißbruch sind nicht zulässig und stellen einen Reklamationsgrund dar.

Eckradius: Die vertikale Kantenbearbeitung (Rundung/Fase Kappen) ist gleichmäßig und vollständig auszuführen und entspricht dem ausgewählten Kantentyp bzw. der Bauteilspezifikation. Offene Fugen vor und nach dem Radius, Weißbruch sowie Konturverletzungen sind nicht zulässig und stellen einen Reklamationsgrund dar.

Oberflächenbeschaffenheit: Die Oberfläche der Kante ist frei von Oberflächenfehlern (Druckstellen, Kratzer) auszuführen und muss frei von Klebstoffresten sein. Siehe DIN EN 14323:2017-07, Holzwerkstoffe – Melaminbeschichtete Platten zur Verwendung im Innenbereich – Prüfverfahren definierten Grenzbereiche (siehe genannte DIN, Punkt 5.4) und Oberflächen Prüfschablone 20-031.

Oberflächenbeschaffenheit bei Möbelfertigteilen:

Bohrungen sowie Fräsungen, die später im Sichtbereich liegen, dürfen keine Dekorausrisse vorweisen. Druckstellen $> 0,8 \text{ mm}^2$ und Haarkratzer ab einer Länge von 10 mm stellen einen Reklamationsgrund dar (siehe Prüfmittel). Siehe DIN EN 14323:2017-07, Holzwerkstoffe – Melaminbeschichtete Platten zur Verwendung im Innenbereich – Prüfverfahren definierten Grenzbereiche (siehe genannte DIN, Punkt 5.4) und Oberflächen Prüfschablone 20-031.

Bohrungen:

Sichtbare Bohrungen dürfen keine Abplatzungen im Randbereich auf der Dekoroberfläche aufweisen (z. B. Lochreihenbohrung). Für Bohrungen in Dekorkanten oder Dekoroberflächen im nicht sichtbaren Bereich (Verbindungsmitel/Beschläge) gilt eine maximale Breite der Abplatzung zum Rand der Bohrung von 1,0 mm (siehe Prüfmittel). Bohrungen ohne Dekor/Schichtstoffoberfläche sind hiervon nicht betroffen.

Fräsungen, Außenkonturen:

Bei Fräsungen und Außenkonturen, dessen Kantenoberflächen im später verbauten Sichtbereich liegen, dürfen keine Dekorausrisse vorhanden sein. Im nicht sichtbaren Bereich liegt ein Ausreißen des Dekors bis zu einer maximalen Breite von 1,0 mm noch im Toleranzbereich (siehe Prüfmittel).

REKLAMATIONSRICHTLINIEN

Oberflächenbeschaffenheit:

Bohrungen sowie Fräsungen, die später im Sichtbereich liegen, dürfen keine Dekorausrisse vorweisen. Druckstellen > 0,8 mm² und Haarkratzer ab einer Länge von 10 mm stellen einen Reklamationsgrund dar (siehe Prüfmittel). Siehe DIN EN 14323:2017-07, Holzwerkstoffe – Melaminbeschichtete Platten zur Verwendung im Innenbereich – Prüfverfahren definierten Grenzbereiche (siehe genannte DIN, Punkt 5.4) und Oberflächen Prüfschablone 20-031.

Reklamation durch nicht korrekte Verpackung oder genereller Beschädigung auf dem Transportweg:

Resultieren Reklamationen aus einer nicht korrekten Lieferung / Verpackung haftet hierfür die ZEG und übernimmt alle Kosten, um die Bauteile in der bestellten Qualität montieren zu können. Bei Transportschäden müssen die Flat-Packs im geschlossenen und am besten gebänderten Zustand fotografiert werden. Das Etikett des Pakets ist hierbei zu übermitteln. Später müssen die Einzelteile kontrolliert werden und die beschädigten Bauteile fotografiert werden. Auf der Fotografie muss das Etikett lesbar sein. Auch wenn die ZEG die Flat-Packs nach definierten Vorgaben verpackt hat und Beschädigungen auf dem Transportweg entstehen, haftet hierfür die ZEG.

2.2 REKLAMATIONSGRÜNDE BEI ZEG

Lieferung von Schubkästen / Beschläge:

Folgende Mängel werden als Reklamation bei Lieferung der Beschläge und Holzfertigschubkästen angenommen:

- Beschläge in der falschen Stückzahl geliefert,
- Falsche Beschläge geliefert,
- Holzschubkästen, die in der falschen Abmessung / Holzart / Oberflächenbeschaffenheit geliefert werden,
- Holzschubkästen die beschädigt angeliefert werden.

Falsche / zu wenig gelieferte Beschläge:

Liefert die ZEG falsche oder zu wenig Beschläge, sind diese innerhalb von zwei Werktagen (je nach Lagerverfügbarkeit) dem Kunden zuzustellen. Die ZEG hat zweimal die Möglichkeit der Nacherfüllung. Sollte die dritte Lieferung ebenfalls nicht erfolgreich sein, werden entstandene Kosten (z. B. Personal, Treibstoff) auf Nachweis dem Besteller zum Selbstkostenpreis erstattet.

Beschädigte / zerstörte Holzbauteile durch falsch gelieferte Beschläge:

Liefert die ZEG falsche Beschläge, welche vom Kunden verbaut werden und aus denen eine Beschädigung resultiert oder eine Montage mit den richtigen Beschlägen unmöglich gemacht wird (z. B. aufgeplatzte Verbinder Bohrungen oder Bohrungen für Auszugsführungen), haftet hierfür die ZEG und übernimmt die Kosten der Ersatzbeschaffung der beschädigten Holzbauteile, um das Möbel in der bestellten Qualität montieren zu können. Die ZEG hat zweimal die Möglichkeit der Nacherfüllung. Sollte die dritte Lieferung ebenfalls nicht erfolgreich sein, werden entstandene Kosten (z. B. Personal, Treibstoff) auf Nachweis des Bestellers zum Selbstkostenpreis erstattet.

REKLAMATIONSRICHTLINIEN

3. KENNZEICHNUNG UND VERPACKUNG

3.1 BAUTEILETIKETT

Alle Bauteile sind mit einem eindeutigen Bauteiletikett zu Kennzeichnen. Dieses beinhaltet eine eindeutige numerische Bauteildefinition. Anhand dieser Nummer erfolgt die Zuordnung des Bauteils auf der Montage (siehe Abbildung 2: Bauteiletikett). Die auftragsbezogene Montagezeichnung ist dem Kunden von der ZEG Zentraleinkauf Holz + Kunststoff eG bereitzustellen.

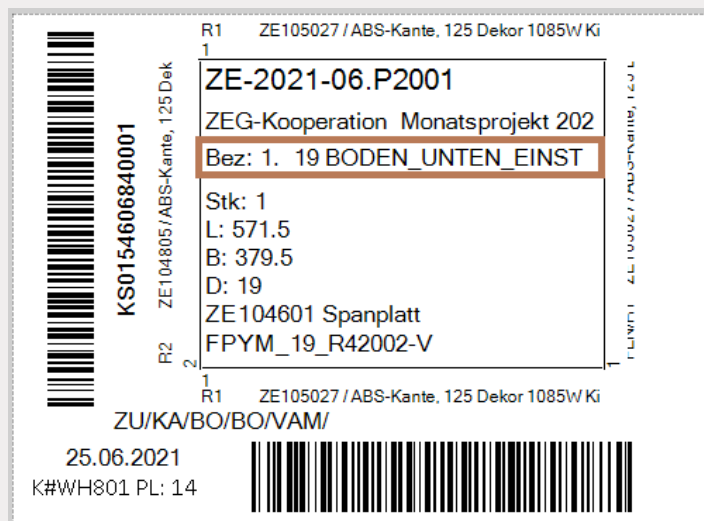


Abbildung 2: Bauteiletikett

3.2 VERPACKUNG

Alle Bauteile sind entsprechend der Verpackungsoptimierung in Flat-Packs zu verpacken. Jedes Paket erhält eine eindeutige Kennzeichnung durch einen QR-Code. Die Flat-Packs dürfen ein Gewicht von 50 kg nicht überschreiten. Die Pakete sind immer auftragsbezogen auf eine Einwegpalette (siehe Tabelle) zu stapeln. Die Paletten dürfen aus Transportgründen ein Gewicht von 700 kg nicht überschreiten. Die Pakete sind mit Kunststoffbändern auf der Palette und zwischen den einzelnen Paketen mit Antirutschmaterial zu sichern. Die Palette ist mit Stretchfolie zu umwickeln.

A	B	C	D
1.200 x 800 mm	2.350 x 800 mm	2.350 x 1.100 mm	3.050 x 1.320 mm

Standard Paletten Maße

Die fertigen Paletten sind mit einer Stapelschutzpyramide „Bitte nicht Stapeln“ zu versehen.