

# Servicebedingungen

der Dauphin-Gruppe: hier Bosse - Stand September 2023

## 1. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die von Ihnen bestellten und von uns zu erbringenden Lieferungen und Leistungen erfolgen ausschließlich auf Grundlage der jeweils aktuell gültigen Lieferbedingungen der Dauphin-Gruppe für Verträge mit Unternehmern (B2B). Die Lieferbedingungen finden Sie im Internet unter [http://www.dauphin-group.com/AGB/Lieferbedingungen\\_D.pdf](http://www.dauphin-group.com/AGB/Lieferbedingungen_D.pdf)

## 2. Auftragsänderungen

Auftragsänderungen inklusive Terminverschiebungen können nur berücksichtigt werden, wenn dies noch möglich ist und von uns schriftlich bestätigt wird. Befinden sich die Produkte bereits in der Fertigung, stellen wir die vertraglich vereinbarte Vergütung abzüglich der ersparten Aufwendungen, mindestens jedoch 30 % des Bruttowertes in Rechnung. Bei Musterbestellungen, Aufträgen mit gegenüber unserer Standardlieferzeit verkürzter Lieferzeit (inkl. Ersatzteile) und Aufträgen mit Fremdkollektionen sind Auftragsänderungen nicht möglich.

## 3. Lieferung & Lieferkosten

Für die Lieferung an Adressen innerhalb Deutschlands (Festland ohne Inseln in Nord- und Ostsee oder Binnenseen) gilt:

- 3.1.1 Bei Lieferung ab Werk (Ziffer 4 AGB) berechnen wir zusätzlich zum Preis für den Gegenstand der Lieferung einen Frachtkostenanteil in Höhe von EURO 50,- (Lieferung Lager des Fachhandels-partners).
- 3.1.2 Ab einem Listen-Warenwert von EURO 550,- pro Auftrag liefern wir frei Lager Fachhändler (Ziffer 4 der AGB).
- 3.1.3 Die Anlieferung zum Endkunden frei Bordstein berechnen wir bis 2000,- € mit 7% des Warenwertes (min. jedoch 100,- €), bis 5000,- € mit 6% (min. 200,-€), bis 10.000,- € 5%, >10.000,- € wird frei angeliefert.
- 3.2 Für die Lieferung an Adressen außerhalb Deutschlands (Definition s.o.) werden die Frachtkosten gesondert vereinbart.
- 3.3 Die Wahl der Versandart behalten wir uns vor.
- 3.4 Bei Versand von Ersatz- und Einzelteilen berechnen wir eine Kostenpauschale in Höhe von EURO 9,90 bzw. 19,90.

## 4. Dienstleistungspakete

Gern bieten wir Ihnen folgende Dienstleistungspakete an:

### 4.1. Montage Inland modul space

Wir berechnen die Montage des Möbelprogramms modul space im Inland (ohne Inseln) mit von uns autorisierten Montageteams für 8% des Listenwertes, mindestens aber EURO 400,-. Montagearbeiten

für Umbauten werden im Stundennachweis zu einem Montagestundensatz von EURO 65,- abgerechnet.

### 4.2. Montage Inland human space

Die Montage der human space-Systeme führen wir gemäß den Angaben in den Preislisten bzw. separaten Angeboten durch.

## 5. Modellausführungen

Alle Modelle sind ausschließlich in den in der jeweils aktuell gültigen Preisliste spezifizierten Ausführungen lieferbar. Unsere Produkte unterliegen einer ständig fortschreitenden Entwicklung. Änderungen, die dem technischen Fortschritt oder der Produktverbesserung dienen, bleiben uns vorbehalten.

## 6. Sonderausführungen

Sonderausführungen werden zu effektiven Aufwandskosten berechnet. Zusätzlich fällt eine Bearbeitungspauschale von EURO 300,- pro Position der Auftragsbestätigung (AB) bei **modul space** und EURO 500,- pro Position der AB bei **human space** an.

## 7. Internet, Partnerportal

Auf unseren Websites (z. B. [www.bosse.de](http://www.bosse.de), [www.bossecube.com](http://www.bossecube.com)) und im Partner-Portal stehen Ihnen verkaufsunterstützende Informationen und Downloads zur Verfügung. Nutzen Sie die dort hinterlegten Abbildungen, Produktdatenblätter und Zertifikate, um Angebote und Präsentationen zu erstellen.

## 8. Kundendienst

Für Reparaturen und Ersatzteilbestellungen steht Ihnen unser Kundendienst bzw. Customer Service gern zur Verfügung. Um Ihr Anliegen so schnell wie möglich bearbeiten zu können, bitten wir Sie, das Kundendienstformular auf der Webseite [www.dauphin-group.com](http://www.dauphin-group.com) (**Rubrik Services**) zu benutzen. Bitte reichen Sie Ihre Reparaturmeldung bzw. Kundendienstbestellung mit den Angaben des Produktes (AB) sowie der Beschreibung des Defektes (inkl. Bildmaterial) immer über das Formular auf der Webseite ein bzw. schriftlich an [service@bossedesign.de](mailto:service@bossedesign.de). Ohne die Übermittlung oben stehender Angaben können wir Ihr Anliegen nicht bearbeiten und behalten uns den Ausschluss einer Leistung vor.

Alle genannten Preise gelten zuzüglich gesetzlicher MwSt.

Irrtümer und Änderungen behalten wir uns vor.

# Garantiebedingungen

der Dauphin-Gruppe: hier Bosse - Stand September 2023

## 1. Sachmängelhaftung

Für Lieferungen von Produkten von der Dauphin HumanDesign Group GmbH & Co. KG („Dauphin“) gelten die jeweils aktuell gültigen Lieferbedingungen („AGB“) der Dauphin-Gruppe. Die Lieferbedingungen finden Sie im Internet unter [http://www.dauphin-group.com/AGB/Lieferbedingungen\\_D.pdf](http://www.dauphin-group.com/AGB/Lieferbedingungen_D.pdf)

Die Sachmängelhaftung und sonstige Haftung sind in den AGB abschließend geregelt.

## 2. Garantie

Zusätzlich zu der Sachmängelhaftung gewährt Bosse für die Produkte der Marke Bosse (modul space, human space) eine freiwillige Garantie gemäß nachfolgender Bestimmungen gegenüber dem Vertragspartner, mit dem Bosse einen (Liefer-)Vertrag über Bosse-Produkte abgeschlossen hat. Die Rechte aus dieser Garantie gelten nur in Deutschland und sind nicht auf Dritte übertragbar.

### 2.1 Garantiezeit

Die Garantiezeit beginnt mit dem Gefahrenübergang des Produktes an den Vertragspartner ge. Ziffer 8 der AGB. Die Garantiezeit beträgt **5 Jahre**, ausgenommen sind jedoch alle beweglichen Teile, Elektrokomponenten und Verschleißteile.

### 2.2 Garantieleistungen

Die Garantieleistungen von Bosse bestehen abschließend in Folgendem:

- Unentgeltliche Lieferung der zur Mangelbeseitigung erforderlichen Ersatzteile inklusive Fracht und Verpackung in den ersten 5 Jahren
- Mobiler Kundendienst, der in Deutschland beim Fachhändler oder dessen Kunden («Endverwender») die Produkte instandsetzt.

Folgende Garantieleistungen werden erbracht:

Garantiezeitraum (Monate)	Ersatzteile	Fracht + Verpackung	Fahrt Kundendienst	Lohn Kundendienst
0 – 24	kostenfrei	kostenfrei	kostenfrei	kostenfrei
25 – 60	kostenfrei	kostenfrei	65,- €	65,-€/Std

Die Erbringung von Garantieleistungen bewirkt keine Verlängerung oder Neubeginn der Garantiezeit für ersetzte oder nachgebesserte Teile. Nach Ablauf der jeweiligen Garantiezeit werden keine Garantieleistungen mehr erbracht.

Alle Originalteile, die im Rahmen der Erbringung von Serviceleistungen ersetzt wurden, gehen in das Eigentum von Dauphin über. Die neuen Teile bzw. Austauschteile gehen in das Eigentum des Kunden über.

### 2.3 Inanspruchnahme und Ausschluss der Garantieleistung

Voraussetzung für die Inanspruchnahme dieser Garantie ist ein fachgerechter Aufbau des betroffenen Produkts gemäß der Betriebs- und Montageanleitungen (Produktbeipackzettel bzw. Webseite).

Zur Inanspruchnahme der Garantieleistungen hat der Vertragspartner innerhalb einer Ausschlussfrist von vier Wochen ab dem Zeitpunkt, an dem der Fehler erkannt wurde bzw. hätte erkannt werden müssen, unter Angabe des Produktes (AB), des Kaufnachweises sowie der Beschreibung des Defektes (inkl. Bildmaterial) eine schriftliche Meldung über das Kontaktformular auf der Webseite [www.dauphin-group.com](http://www.dauphin-group.com) zu übermitteln.

Zur Inanspruchnahme der Garantieleistung muss der Vertragspartner den Fehler weiterhin so rechtzeitig melden, dass dadurch keine Folgeschäden

entstehen. Eine Haftung für Folgeschäden wird nicht übernommen.

Der Vertragspartner hat auf Verlangen von Bosse den Nachweis zu erbringen, dass die Voraussetzungen für Garantieleistungen gegeben sind. Kann Bosse nachweisen oder besteht der objektiv begründete Verdacht, dass diese Inanspruchnahmevoraussetzungen nicht erfüllt sind, so kann Bosse die Garantieleistung verweigern, es sei denn, der Vertragspartner weist nach, dass die vorstehend genannten Voraussetzungen erfüllt sind.

Die Garantieleistungen sind in Fällen z.B. unsachgemäßer Behandlung oder Eingriffe/Wartung durch Fremde, nicht bestimmungsgemäßer Einsatz, extreme klimatische Bedingungen, vom Kunden beigestellte Materialien und fehlende Mitteilung der Kommissionsnummer, ausgeschlossen. Eine abschließende Übersicht befindet sich auf folgender Webseite [www.dauphin-group.com](http://www.dauphin-group.com) (**Rubrik AGB**).

### 2.4 Folgen bei unberechtigtem Garantieverlangen

Sollte der Vertragspartner einen Fehler als Garantiefall melden, bei dem die Voraussetzungen für eine Garantieleistung nach dieser freiwilligen Garantie aber nicht erfüllt sind oder Falschangaben gemacht wurden, so sind die durch Versand oder Transport des Produkts entstandenen Kosten vom Vertragspartner selbst zu tragen. Zusätzlich hat der Vertragspartner die Kosten, einschließlich etwaiger Arbeitskosten, zu tragen, die bei Bosse für den etwaigen Ausbau oder die Untersuchung oder den Rücktransport des Produkts entstehen.

Sofern der Vertragspartner nach Information über das Nichteingreifen der Garantie und über die voraussichtlichen durch die Instandsetzung entstehenden Kosten dennoch die Ausführung der Instandsetzung wünscht, so hat er die Kosten für die Ersatzteile und die Arbeitskosten selbst zu tragen.

Hat das Produkt den beanstandeten Fehler nicht bereits bei Auslieferung aufgewiesen, entscheidet Bosse im Einzelfall, ob eine Beseitigung auf dem Kulanzweg vorgenommen wird. Einen Rechtsanspruch auf Fehlerbeseitigung hat der Vertragspartner in diesem Fall nicht.

### 2.5 Verjährung

Mit Ablauf der Garantiefrist verjährt der Garantieanspruch. Wurde ein Anspruch innerhalb der Garantiefrist unter Wahrung der vorstehenden Anforderungen geltend gemacht, aber die geschuldete Garantieleistung von Bosse noch nicht erbracht, ist die Verjährung bis zur Leistungserbringung gehemmt.

### 2.6 Haftungsausschluss

Im Rahmen der Garantie haftet Bosse nicht für Vermögensschäden, Ausfallzeiten, Leih- oder Mietgeräte, Fahrtkosten, entgangenen Gewinn oder ähnliches; die Haftung von Bosse ist auf den Anschaffungswert des Produktes beschränkt

### 2.7 Nebenabreden

Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Schriftliche Nebenabreden sind nur vom Leiter Qualitätsmanagement verbindlich.

### 2.8 Gerichtsstand

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Garantie ist Nürnberg.

### 2.9 Anwendbares Recht

Diese Garantiebedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen vom 11. April 1980 über den Internationalen Warenkauf findet keine Anwendung.

Alle genannten Preise gelten zuzüglich gesetzlicher MwSt. Irrtümer und Änderungen behalten wir uns vor.