

# Service

(Servicebedingungen der Dauphin-Gruppe für Verträge mit Unternehmen (B2B); Stand Januar 2019)

## 1. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die von Ihnen bestellten und von uns zu erbringenden Lieferungen und Leistungen erfolgen ausschließlich auf Grundlage der Lieferbedingungen der Dauphin-Gruppe für Verträge mit Unternehmen (B2B), Stand Oktober 2014. 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. Bei nicht von uns verursachten Änderungen berechnen wir pauschal EURO 48,- und stellen zusätzlich alle weiteren aus der Änderung resultierenden und von uns nachgewiesenen Aufwendungen und Kosten in Rechnung. 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 Musterstuhlbestellungen, Aufträgen mit gegenüber unserer Standardlieferzeit verkürzter Lieferzeit (inkl. Ersatzteile und Polster) und Aufträgen mit Fremdkollektionen sind Auftrags-Änderungen nicht möglich.

## 3. Lieferung

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 der AGB) berechnen wir zusätzlich zum Preis für den Gegenstand der Lieferung einen Frachtkostenanteil in Höhe von EURO 15,- zzgl. MwSt.; davon ausgenommen sind Loungemöbel und Tische: Hier beträgt der Frachtkostenanteil EURO 30,- zzgl. MwSt.

**3.1.2** Ab einem Nettowarenwert von EURO 1.000,- pro Auftrag liefern wir frei Haus (Ziffer 4 der AGB).

**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. Bei den Loungemöbeln (z.B. backGround, Atelier, club-chair) und bei den Tischen ist vom Kunden eine Person für das Abladen bereit zu stellen. Ansonsten ist das Dienstleistungspaket 1 oder 2 zu bestellen (bitte vor Lieferung angeben).

**3.4** Für die Lieferung gemäß eines vom Kunden vorgegebenen Fixtermins berechnen wir pro Auftrag zusätzlich EURO 30,- netto zzgl. MwSt. (bei Angabe des Tages) bzw. EURO 80,- netto zzgl. MwSt. (Tag und Uhrzeit). Ab einem Nettowarenwert von EURO 3.000,- entfällt die Fixterminpauschale.

**3.5** Hinweis für die üblicherweise verwendete Versandverpackung: 400 Verpackungseinheiten = 1 x 20' Container = 27 m<sup>3</sup>.

**3.6** Bei Versand von Ersatz- und Einzelteilen berechnen wir eine Kostenpauschale in Höhe von EURO 6,-.

## 4. Dienstleistungspakete

Gern bieten wir Ihnen folgende Dienstleistungspakete an:

### Dienstleistungspaket 1:

Der von uns beauftragte Spediteur liefert hinter die erste verschließbare Tür des Gebäudes, packt die Stühle aus, montiert diese und entsorgt die Verpackung.  
Aufpreis pro Stuhl EURO 16,- (nicht rabattfähig).  
Aufpreis pro Loungemöbel (backGround, Atelier, club-chair etc.):  
Preis auf Anfrage, abhängig vom Aufwand (Umfang, Stockwerk, Aufzug etc.).

### Dienstleistungspaket 2

Der von uns beauftragte Spediteur liefert die Stühle, packt diese Stühle aus, montiert diese, trägt die Stühle nach Weisung des Empfängers bis zur vorgesehenen Verwendungsstelle im Gebäude und entsorgt die Verpackung.  
Aufpreis pro Stuhl EURO 20,- (nicht rabattfähig).  
Aufpreis pro Loungemöbel (backGround, Atelier, club-chair etc.):  
Preis auf Anfrage, abhängig vom Aufwand (Umfang, Stockwerk, Aufzug etc.).

## 5. Modellausführungen

Alle Modelle sind ausschließlich in den in dieser 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.

## 7. Holz

Sonderfarben können auf Anfrage nach Vorlage eines Holzfarbmusters gegen einen Mehrpreis pro Auftrag und Stuhl umgesetzt werden. Die Lieferung erfolgt nach Erhalt der Musterfreigabe im Rahmen der regulären Lieferzeit.

## 8. Stickereien auf Textilien und Leder

Firmenlogos können, entsprechend der vom Kunden beizustellenden digitalen Datenvorgabe, auf Stoff oder Leder gestickt werden. Je nach Motiv werden die zusätzlichen Kosten nach Aufwand verrechnet.

## 9. Internet, Partnerportal

Auf unseren Websites (z. B. [www.dauphin.de](http://www.dauphin.de), [www.trendoffice.de](http://www.trendoffice.de)) 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 oder versenden Sie die aktuellen Verkaufsunterlagen per E-Mail an Ihre Kunden.

## 10. 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 zu benutzen (siehe Partner-Portal). Andernfalls wenden Sie sich an Ihren Ansprechpartner im Customer Service. Bitte reichen Sie Ihre Reparaturmeldung bzw. Kundendienstbestellung mit den Angaben des Stuhles (Etikett unter dem Sitz) sowie der Beschreibung des Defektes immer schriftlich ein.

Alle genannten Preise gelten zuzüglich gesetzlicher MwSt.

# Garantiebedingungen

(Garantiebedingungen der Dauphin-Gruppe für Verträge mit Unternehmern (B2B); Stand Januar 2019)

## 1. Sachmängelhaftung

Für Lieferungen von Produkten von Dauphin an Unternehmer gelten die Lieferbedingungen der Dauphin-Gruppe für Verträge mit Unternehmern (B2B), Stand Oktober 2014. 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 ist in den AGB abschließend geregelt.

## 2. Garantie

Zusätzlich zu der Sachmängelhaftung gewährt Dauphin für die Produkte der Marken Dauphin und Trendoffice eine Garantie gemäß nachfolgender Bestimmungen gegenüber dem Vertragspartner, mit dem Dauphin einen Liefervertrag über Dauphin-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 gemäß Ziffer 8 der AGB. Die **Garantiezeit beträgt 5 Jahre**. Werden die Produkte mehr als 8 Stunden pro Tag (1-Schicht-Betrieb) eingesetzt, so verkürzt sich die Garantiezeit gemäß Angaben in nachstehender Tabelle:

Nutzungsdauer	Garantiezeit in Monaten
1-Schicht-Betrieb (220 Arbeitstage/Jahr à 8 Std./Tag)	60
2-Schicht-Betrieb (220 Arbeitstage/Jahr à 16 Std./Tag)	30
3-Schicht-Betrieb (220 Arbeitstage/Jahr à 24 Std./Tag)	20*
Dauerbetrieb (365 Tage/Jahr à 24 Std./Tag)	12*

\*Hinweis: Von der Verkürzung der Garantiezeit auf 20 bzw. 12 Monate sind etwaige Ansprüche aus Sachmängelhaftung nicht betroffen und gelten unabhängig von dieser Garantie.

Für Produkte, die explizit für den Dauerbetrieb ausgewiesen sind (24-Stunden-Drehsessel), gilt eine Garantiezeit von 60 Monaten ab Gefahrübergang.

### 2.2 Garantieleistungen

Die Garantieleistungen von Dauphin bestehen abschließend in Folgendem:

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

Diese Garantieleistungen werden erbracht:

Garantiezeitraum (Monate)	Ersatzteile	Fracht + Verpackung	Fahrt Kundendienst	Lohn Kundendienst
0 – 24	kostenfrei	kostenfrei	kostenfrei	kostenfrei
25 – 60	kostenfrei	kostenfrei	45,- €	45,- €/Std.

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

### 2.3 Wertgrenze

Garantieleistungen nach obiger Tabelle werden nur erbracht, wenn der Wert des zu ersetzenden Teils gemäß jeweils aktueller Ersatzteillistenliste EURO 150,- Bruttolistenpreis (exkl. MwSt.) nicht übersteigt. Bei höheren Preisen stellt Dauphin erbrachte Garantieleistungen in vollem Umfang in Rechnung. Weist der Fachhändler nach, dass es sich um eine Garantieleistung handelt, wird Dauphin anschließend in Höhe dieses Rechnungsbetrages eine Gutschrift erteilen.

### 2.4 Voraussetzungen der Garantieleistung

Von den Garantieleistungen - unabhängig vom Wert - ausgeschlossen sind:

- Produktteile, die einem allgemeinen Verschleiß unterliegen (wie z. B. Rollen, Bezugstoffe, Gasfedern, Oberflächen von Gestellen, Tischen und Tischkanten)
- Mängel durch nicht bestimmungsgemäßen Einsatz (z. B. Einsatz weicher Rollen auf Teppichböden)
- Mängel durch unsachgemäße Behandlung oder durch Nichtbeachten der Bedienungsanleitung
- Mängel aufgrund extremer klimatischer Bedingungen oder nicht üblicher Umgebungseinflüsse (z. B. Säure, Nässe, usw.)
- Mängel aufgrund unsachgemäßer Eingriffe oder Wartung durch von Dauphin nicht bevollmächtigte Personen
- Mängel bei vom Kunden beigegebenen und von Dauphin verarbeiteten Materialien (z. B. Bezugstoffe)
- Mängel aufgrund gewünschter Abweichungen von der Serienausführung eines Produktes
- bei den Naturmaterialien Leder und Holz ist folgendes zu beachten:
  - Leder ist ein Naturprodukt. Narben, Risse und Mastfalten sind das Echtheitszeugnis für dieses Material. Diese typischen Merkmale können nicht Grund zur Beanstandung sein.
  - Holz ist ein Naturprodukt, weshalb Abweichungen im Farbton und in der Holzstruktur nicht immer zu umgehen sind. Dies gilt für Farbtöne nach Farbmustern und für Nachlieferungen. Diese Abweichungen können nicht Grund für Beanstandungen sein.
- Reklamationen ohne Mitteilung der Kommissionsnummer von Dauphin (die erforderliche Kommissionsnummer ist bei jedem Produkt auf einem Etikett an der Unterseite des Produktes zu finden)

Der Fachhändler hat – unabhängig vom Wert – auf Verlangen von Dauphin den Nachweis zu erbringen, dass die Voraussetzungen für Garantieleistungen gegeben sind.

### 2.5 Geltungsdauer

Diese Garantiebedingungen gelten für alle Produkte, die während der derzeitigen Gültigkeit der Preislisten von Dauphin an einen Vertragspartner verkauft werden.

### 2.6 Gerichtsstand

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Garantie ist Nürnberg.

### 2.7 Anwendbares Recht

Diese Garantie unterliegt 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.