

# Servicebedingungen

## der Dauphin-Gruppe – Stand Juli 2024

### 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 Musterstuhlbestellungen, Aufträgen mit gegenüber unserer Standardlieferzeit verkürzter Lieferzeit (inkl. Ersatzteile und Polster) 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 berechnen wir zusätzlich zum Preis für den Gegenstand der Lieferung einen Frachtkostenanteil in Höhe von EURO 22,-; davon ausgenommen sind Loungemöbel und Tische: Hier beträgt der Frachtkostenanteil EURO 44,- (Loungemöbel: Frachtkosten pro Sitzplatz/Element).
- 3.1.2** Ab einem Nettowarenwert von EURO 1.500,- pro Auftrag liefern wir frei Haus.
- 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 Lieferung an die Lageradresse des Fachhandels liefern wir in der Regel folienverpackt bzw. entsprechend der in der Bestellung gewählten Versandart. Bei Lieferung an andere gewerbliche oder private Adressen liefern wir ab 2 Stück folienverpackt. Bei der Menge von 1 Stück erfolgt die Lieferung ausschließlich im Karton (ausgenommen es werden Dienstleistungspakete bestellt). Bei Loungemöbeln (z.B. Reefs, Atelier) und bei Tischen ist vom Kunden eine Person für das Abladen bereit zu stellen. Ansonsten ist das Dienstleistungspaket 2 zu bestellen (bitte vor Lieferung angeben).
- 3.4** Für die Lieferung gemäß eines vom Kunden vorgegebenen Fixtermins berechnen wir pro Auftrag zusätzlich EURO 40,- (bei Angabe des Tages) bzw. EURO 100,- (Tag und Uhrzeit). Ab einem Nettowarenwert von EURO 4.000,- 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 8,-.

### 4. Dienstleistungspakete

Aufträge mit Dienstleistungspaketen werden ausschließlich folienverpackt geliefert. Gern bieten wir Ihnen folgende Dienstleistungspakete an (ausgenommen Produkte der Marke Trendoffice sowie kartonverpackte Stuhlvarianten). Die Kosten entstehen zusätzlich zu den o.a. Frachtkosten:

#### 4.1. Dienstleistungspaket 2 (Lieferung ausschließlich an gewerbliche Adressen)

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 24,- (nicht rabattfähig).

Aufpreis pro Loungemöbel (z.B. Reefs, Atelier): Preis auf Anfrage, abhängig vom Aufwand (Umfang, Stockwerk, Aufzug etc.).

#### 4.2. Dienstleistungspaket 2R (Lieferung und Altstuhlrücknahme ausschließlich an gewerbliche Adressen)

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. **Zusätzlich** wird die gleiche Menge an Altstühlen bei Anlieferung zurückgenommen und fachgerecht verwertet oder entsorgt.

Aufpreis pro Stuhl EURO 69,- (nicht rabattfähig), bei Mengen über 20 auf Anfrage.

Aufpreis für Loungemöbel (z.B. Reefs, Atelier) auf Anfrage.

#### 4.3. Dienstleistungspaket 4 (Lieferung ausschließlich an private Adressen)

Der von uns beauftragte Spediteur vereinbart vor Lieferung einen Termin, liefert die Stühle hinter die erste verschließbare Tür des Empfängers, packt diese Stühle aus und entsorgt die Verpackung.

Aufpreis pro Stuhl EURO 35,- (nicht rabattfähig).

Aufpreis pro Loungemöbel (z.B. Reefs, Atelier): Preis auf Anfrage, abhängig vom Aufwand (Umfang, Stockwerk, Aufzug etc.).

### 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.

### 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.com](http://www.trendoffice.com), [www.zueco.com](http://www.zueco.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.

### 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 auf der Webseite [www.dauphingroup.com](http://www.dauphingroup.com) (**Rubrik Services**) zu benutzen. Bitte reichen Sie Ihre Reparaturmeldung bzw. Kundendienstbestellung mit den Angaben des Produktes (z.B. Etikett an der Sitzunterseite bzw. unter der Blende der Sitzunterseite oder unterhalb der Tischplatte) sowie der Beschreibung des Defektes (inkl. Bildmaterial) immer über das Formular auf der Webseite ein. 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 – Stand Juli 2024

### 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.dauphingroup.com/AGB/Lieferbedingungen\\_D.pdf](http://www.dauphingroup.com/AGB/Lieferbedingungen_D.pdf)

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

### 2. Garantie

Zusätzlich zu der Sachmängelhaftung gewährt Dauphin für die Produkte der Marken Züco, Dauphin, Dauphin Industry und Trendoffice eine freiwillige Garantie gemäß nachfolgender Bestimmungen gegenüber dem Vertragspartner, mit dem Dauphin einen (Liefer-)Vertrag 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.

Die **Garantiezeit beträgt 5 Jahre**. Werden die Produkte mehr als 8 Stunden pro Tag (1-Schicht-Betrieb) eingesetzt, so verkürzt sich die Garantiezeit gemäß den 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 in den ersten 5 Jahren
- Mobiler Kundendienst, der in Deutschland beim Fachhändler oder dessen Kunden («Endverwender») die Produkte instand setzt.

Folgende Garantieleistungen werden erbracht:

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

Die Erbringung von Garantieleistungen bewirkt keine Verlängerung oder Neubeginn der Garantiezeit für ersetzte oder nachgebestellte 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 Wertgrenze

Garantieleistungen nach obiger Tabelle werden nur erbracht, wenn der Wert des zu ersetzenden Teils gemäß jeweils aktueller Ersatzteil-Preisliste EURO 500,- Listenpreis (exkl. MwSt.) nicht übersteigt. Bei höheren Preisen stellt Dauphin erbrachte Garantieleistungen in vollem Umfang in Rechnung. Weist der Vertragspartner nach, dass es sich um eine Garantieleistung handelt, wird Dauphin anschließend in Höhe dieses Rechnungsbetrages eine Gutschrift erteilen.

#### 2.4 Inanspruchnahme und Ausschluss der Garantieleistung

Voraussetzung für die Inanspruchnahme dieser Garantie ist ein fachgerechter Aufbau des betroffenen Produktes 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 (z.B. Etikett an der Unterseite des Sitz bzw. unter Blende unter dem Sitz, unterhalb der Tischplatte), 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.

Auf Anforderung des Kundendienstes von Dauphin ist das Produkt zur Durchführung von Garantieleistungen in der Originalverpackung (oder gleichwertiges) an Dauphin zu übersenden; für Serviceleistungen vor Ort wird die Fahrt des Kundendienstes berechnet.

Der Vertragspartner hat auf Verlangen von Dauphin den Nachweis zu erbringen, dass die Voraussetzungen für Garantieleistungen gegeben sind. Kann Dauphin nachweisen oder besteht der objektiv begründete Verdacht, dass diese Inanspruchnahmevoraussetzungen nicht erfüllt sind, so kann Dauphin 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**).

#### 2.5 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 Dauphin 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 Dauphin im Einzelfall, ob eine Beseitigung auf dem Kulanzweg vorgenommen wird. Einen Rechtsanspruch auf Fehlerbeseitigung hat der Vertragspartner in diesem Fall nicht.

#### 2.6 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 Dauphin noch nicht erbracht, ist die Verjährung bis zur Leistungserbringung gehemmt.

#### 2.7 Haftungsausschluss

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

#### 2.8 Nebenabreden

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

#### 2.9 Gerichtsstand

Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus der Garantie ist Nürnberg.

#### 2.10 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.