

Synoptische* Darstellung der bisherigen und neuen Fassung des Müller Process Manuals Gültig ab 01.04.2019

Bisherige Fassung	Neue Fassung (Änderungen gelb dargestellt)
Zusammenfassung Prozessveränderungen werden grundsätzlich immer zum 01. April eines Jahres eingeführt.	Zusammenfassung Prozessveränderungen werden künftig immer zum 01. Januar eines Jahres eingeführt. Diese Version des Process Manuals ersetzt alle früheren Versionen.
1.1 Preisniveau Angebote sind immer in Euro mit Endkunden-Listenpreis ab Werk versehen. Je nach Produktgruppe muss der entsprechende Wiederverkäuferrabatt abgezogen werden, um den Händlerpreis zu erhalten. Folgende (Diverse) Kosten/Dienstleistungen für den Betrieb der Anlage müssen vom Händler getragen/organisiert werden: – Transport zum Aufstellungsort – Steuern und Zölle – Installation – Training – Gewährleistung (Zeit)	1.1 Preisniveau Angebote sind immer in Euro mit Endkunden-Listenpreis ab Werk versehen. Je nach Produktgruppe muss der entsprechende Wiederverkäuferrabatt abgezogen werden, um den Händlerpreis zu erhalten. Folgende (Diverse) Kosten/Dienstleistungen für die Inbetriebnahme der Anlage sind nicht im Angebot enthalten und sind vom Händler zu tragen/organisieren : – Transport zum Aufstellungsort – Steuern und Zölle – Installation – Training – Gewährleistung (Kosten für die Zeit des Austausches)
1.2 Produktgruppen Alle Artikel von Müller gehören einer Produktgruppe an. Jede Produktgruppe hat spezielle Eigenschaften, wie z. B. Produktart, Wiederverkäuferrabatt, Zahlungsziel. Produktgruppe 1 Module 1 Produktgruppe 2 Module 2 Produktgruppe 3 Ersatzteile Produktgruppe 4 Support Dienstleistungen Produktgruppe 5 weitere Leistungen, externe Dienstleistungen	1.2 Produktgruppen Alle Artikel von Müller gehören einer Produktgruppe an. Jede Produktgruppe hat spezielle Eigenschaften, wie z. B. Produktart, Wiederverkäuferrabatt und Zahlungsziel. Produktgruppe 1 (PG1) Module 1 Produktgruppe 2 (PG2) Module 2 (typischerweise niedrigerer Wiederverkäuferrabatt als PG1) Produktgruppe 3 (PG3) Ersatz- und Verschleißteile Produktgruppe 4 (PG4) Support, Dienstleistungen Produktgruppe 5 (PG5) weitere Leistungen, externe Dienstleistungen
-/-	1.5 Bankgebühren und Rechnungsstellung Jede Partei trägt die Bankgebühren ihrer eigenen Bank (Prinzip „SHARE – Share costs“). Rechnungsstellung: Müller stellt Rechnungen ausschließlich in Euro und erwartet die Bezahlung in Euro.
1.5.1 Ersatzteile (E-Teile) Ersatzteile werden als E-Teile bezeichnet. Ersatzteile gliedern sich in A-Teile (Austauschteile) und N-Teile (Neuteile).	1.6.1 Ersatzteile (E-Teile) Ersatzteile werden als E-Teile bezeichnet.
1.5.2 Austauschteile (A-Teile) Austauschteile werden als A-Teile bezeichnet. Diese sind an Müller zurückgeschickte, defekte E-Teile, die repariert und wiederverkauft werden. A-Teile sind günstiger als N-Teile. A-Teile haben dieselbe Artikelnummer wie N-Teile, jedoch mit dem Zusatz „-A“. Beispiel: N-Teil = 45735 A-Teil = 45735-A	<i>(A-Teile wurden gestrichen)</i> 1.6.2 Verschleißteile (V-Teile) Verschleißteile werden als V-Teile bezeichnet.
1.5.3 Neuteile (N-Teile) Neuteile werden als N-Teile bezeichnet. Neuteile sind E-Teile. Grundsätzlich sind alle bei Müller gefertigten Teile N-Teile. Der Begriff wird ausschließlich im Zusammenhang mit dem Prozess von Austauschteilen verwendet, um eine klare Abgrenzung zu wiederaufbereiteten A-Teilen darzustellen.	<i>(N-Teile nicht mehr benötigt)</i> -/-
1.6 Versand E-Teile – Produktgruppe 3 Der Versand erfolgt ausschließlich mit UPS (werktägliche Abholung ab Werk; Montag bis Freitag). Es gibt den UPS-Standard-Versand oder den UPS-Express-Versand. Die Kosten für den Versand sind immer vom Händler zu tragen. Die Bestellung läuft automatisch über die UPS-Kundennummer von Müller. Die Versandkosten werden Ihnen in Rechnung gestellt. Alternativ können Sie Ihre eigene UPS-Kundennummer angeben. 1.6.1 UPS-Standard-Versand Deutschlandweit erfolgt die Zustellung innerhalb von 48 Stunden (D < 48 h). Europaweit erfolgt die Zustellung innerhalb von 72 Stunden (EU < 72 h). 1.6.2 UPS-Express-Versand Deutschlandweit erfolgt die Zustellung bis 10.30 Uhr (D < 10.30 h).	1.7 Versand E-Teile (Lieferart) – Produktgruppe 3 Der Versand erfolgt ausschließlich mit UPS. Die Bestellung läuft automatisch über die UPS-Kundennummer von Müller. Die Kosten für den Versand sind vom Händler zu tragen (Ausnahme entsprechend definiert). Die Versandkosten werden Ihnen in Rechnung gestellt. Beim Express-Versand erfolgt deutschlandweit die Zustellung bis 10.30 Uhr (D < 10.30 h). E-Teile-Bestellungen per Express-Versand werden mit einem Express-Bestellaufschlag von 75 Euro pro Bestellung verrechnet. Bei Teillieferungen wird der Aufschlag einmalig fällig. Europaweit erfolgt die Zustellung innerhalb von 48 Stunden (EU < 48 h).

Europaweit erfolgt die Zustellung innerhalb von 48 Stunden (EU < 48 h).	Beim Standard-Versand erfolgt deutschlandweit die Zustellung typischerweise innerhalb von max. 24 Stunden (D < 24 h). Europaweit erfolgt die Zustellung typischerweise innerhalb von max. 72 Stunden (EU < 72 h). Die typische Zustellungsdauer beträgt je nach Region 24 – 48 Stunden.
1.8 Marketingmaterial	1.9 Marketingmaterial Videos finden Sie zudem auf dem Müller YouTube-Kanal.
2.2 Arbeitsstundensatz Die Arbeitsstundensätze für Servicetechniker betragen: Mo – Fr 06:00 Uhr – 18:00 Uhr 120 € Mo – Fr 18:00 Uhr – 06:00 Uhr 150 € Sa / So / Feiertag 180 € Die Arbeitsstundensätze für Softwarespezialisten betragen: Mo – Fr 06:00 Uhr – 18:00 Uhr 150 € Mo – Fr 18:00 Uhr – 06:00 Uhr 190 € Sa / So / Feiertag 225 €	2.2 Arbeitsstundensatz Die Arbeitsstundensätze für Servicetechniker betragen: Mo – Fr 06:00 Uhr – 18:00 Uhr 120 € Mo – Fr 18:00 Uhr – 06:00 Uhr 180 € Sa / So / Feiertag 200 € Die Arbeitsstundensätze für Softwarespezialisten betragen: Mo – Fr 06:00 Uhr – 18:00 Uhr 150 € Mo – Fr 18:00 Uhr – 06:00 Uhr 225 € Sa / So / Feiertag 250 €
3. Bestellung E-Teile – Produktgruppe 3 Die Bestellung von E-Teilen erfolgt ausschließlich schriftlich über das Müller Bestellformular oder über ein vergleichbares Formular aus Ihrer Firma an die E-Mail-Adresse ersatzteile@mueller-phs.com . Die Ersatzteilabteilung ist von Montag bis Donnerstag von 8 Uhr bis 17 Uhr und am Freitag von 8 Uhr bis 13 Uhr besetzt. Bei einer Bestellung erfolgt diese unter Zugrundelegung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Diese können im Internet abgerufen werden. Gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Zahlung Eigentum der Müller Apparatebau GmbH.	3. Bestellung E-Teile – Produktgruppe 3 Die Bestellung von E-Teilen erfolgt ausschließlich schriftlich über das Müller Bestellformular oder über ein vergleichbares Formular aus Ihrer Firma an die E-Mail-Adresse spareparts@mueller-phs.com . Die Beratungszeiten in der Ersatzteilabteilung sind von Montag bis Donnerstag von 8 Uhr bis 17 Uhr und am Freitag von 8 Uhr bis 13 Uhr. Jeweils eine Stunde bevor die Beratungszeit endet hat der E-Teil-Versand oberste Priorität. Daher ist mit eingeschränkter telefonischer Erreichbarkeit zu rechnen. Bei einer Bestellung erfolgt diese unter Zugrundelegung unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Diese können im Internet abgerufen werden und befinden sich im Anhang des Müller Process Manuals. Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Erfüllung aller gegenwärtigen Forderungen aus der Geschäftsverbindung gegen den Käufer das Eigentum von Müller (Vorbehaltsware).
3.1 Hinweise zum Müller Bestellformular Bitte beachten Sie: Nur vollständig und korrekt ausgefüllte Bestellformulare können zügig bearbeitet werden.	3.1 Bestellformular ausfüllen Bitte beachten Sie: Nur vollständig und korrekt ausgefüllte Bestellformulare können zügig bearbeitet werden. Bestellungen sind eindeutig als solche zu kennzeichnen und dürfen keine weiteren Themen beinhalten. Preisanfragen, technische Fragen etc. sind separat abzufragen. Nicht korrekt ausgefüllte Bestellungen erhalten die niedrigste Bearbeitungspriorität oder werden im Zweifel ignoriert.
3.1.1 Zwingend erforderliche Angaben zur Bestellung Für eine gültige Bestellung sind folgende Positionen zwingend erforderlich: – Kundennummer bei Müller – Firma – Vorname und Nachname Besteller – Besteller-Handy-Nr. – E-Mail-Adresse für die Auftragsbestätigung (AB) – Bestelldatum Ist die Lieferadresse abweichend von der Rechnungsadresse, sind folgende Positionen zwingend erforderlich: – Kundennummer der Lieferadresse bei Müller – Firma Kreuzen Sie an, ob es sich um eine Bestellung handelt, oder ob Sie ein Angebot abfragen möchten. Kreuzen Sie an, ob Sie Teillieferungen wünschen.	3.1.1 Grundsätzliche Angaben Das Müller Bestellformular ist grundsätzlich für die Bestellung von E-Teilen gedacht. Es kann aber auch für die Anfrage von Angeboten (E-Teile) oder für Reparaturanfragen verwendet werden. Kreuzen Sie daher Bestellung, Angebot oder Reparatur an. Für eine gültige Bestellung sind folgende Positionen zwingend erforderlich: – Kundennummer bei Müller – Firma – Name Besteller – Tel.-Nr. Besteller (wenn möglich mobil) – E-Mail-Adresse für die Auftragsbestätigung (AB) – Bestelldatum Ist die Lieferadresse abweichend von der Rechnungsadresse, sind folgende Positionen zwingend erforderlich: – Kundennummer der Lieferadresse bei Müller – Firma – Name Ansprechpartner – Telefon
3.1.2 Zwingend erforderliche Angaben zum E-Teil Die Angaben für das zu bestellende E-Teil sind so genau wie möglich anzugeben: – Stück – Artikelnummer Die Artikelnummer ist numerisch fünf- bzw. siebenstellig (mit dem Anhang „-A“).	3.1.2 Angaben zum E-Teil Die Angaben für das zu bestellende E-Teil sind: – Stück – Artikelnummer Die Artikelnummer ist numerisch fünfstellig, z. B. 50037. Fehlende Artikelnummer Für Bestellungen von E-Teilen, von denen die Müller Artikelnummer nicht in den E-Teilunterlagen hinterlegt sind, vermerken Sie im Bestellformular bei „Artikelbezeichnung“ die – Müller Modell-Nr., – Seriennummer vom Modell und

	<p>– den Dateinamen von dem Foto des Ersatzteils, das Sie im E-Mailanhang mitschicken.</p> <p>Sollte es sich um eine Baugruppe eines Drittherstellers handeln (z. B. Kompressor), ist zusätzlich ein Foto vom Typenschild der Baugruppe mitzusenden.</p> <p>Beispiel:</p>																									
<p>3.1.3 Angaben zur Auslieferung</p> <p>Beachten Sie die Hinweise zur Auslieferung.</p>	<p>3.1.3 Angaben zur Auslieferung</p> <p>Wählen Sie die gewünschte Bestellkategorie: Express, Standard oder Standard-Eco.</p> <table><tr><td colspan="2" rowspan="2"></td><th colspan="3">Bestellkategorie</th></tr><tr><th>Express (z. B. bei Maschinenstillstand, kleine Mengen)</th><th>Standard (z. B. bei geplanter Reparatur)</th><th>Standard-Eco (z. B. für die Auffüllung des Lagerbestandes)</th></tr><tr><td rowspan="4">Leistungsart</td><td>Bearbeitungspriorität</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Lieferart</td><td>Express-Versand</td><td>Standard-Versand</td><td>Standard-Versand</td></tr><tr><td>Teillieferung</td><td>Ja</td><td>Ja</td><td>Nein</td></tr><tr><td>Ausliefertag wählbar</td><td>Nein</td><td>Nein</td><td>Ja</td></tr></table>			Bestellkategorie			Express (z. B. bei Maschinenstillstand, kleine Mengen)	Standard (z. B. bei geplanter Reparatur)	Standard-Eco (z. B. für die Auffüllung des Lagerbestandes)	Leistungsart	Bearbeitungspriorität	1	2	3	Lieferart	Express-Versand	Standard-Versand	Standard-Versand	Teillieferung	Ja	Ja	Nein	Ausliefertag wählbar	Nein	Nein	Ja
				Bestellkategorie																						
		Express (z. B. bei Maschinenstillstand, kleine Mengen)	Standard (z. B. bei geplanter Reparatur)	Standard-Eco (z. B. für die Auffüllung des Lagerbestandes)																						
Leistungsart	Bearbeitungspriorität	1	2	3																						
	Lieferart	Express-Versand	Standard-Versand	Standard-Versand																						
	Teillieferung	Ja	Ja	Nein																						
	Ausliefertag wählbar	Nein	Nein	Ja																						
<p>-/-</p>	<p>3.1.4 Bearbeitungspriorität</p> <p>Die Priorität der Bearbeitung bei Müller richtet sich nach der Bestellkategorie. Folgende Ziele sollen erreicht werden:</p> <p>– Express: Versand der bestellten E-Teile am selben Tag bei Bestelleingang Montag bis Donnerstag, 8 bis 16 Uhr, Freitag, 8 bis 11.30 Uhr, vorausgesetzt die Teile sind verfügbar.</p> <p>– Standard: Versand der bestellten E-Teile spätestens am folgenden Tag, vorausgesetzt die Teile sind verfügbar.</p> <p>– Standard-Eco: Versand der bestellten E-Teile erfolgt laut Auftragsbestätigung bzw. nach Wunschtermin Kunde.</p> <p>Wenn keine Angaben bei der Bestellkategorie vorgenommen worden sind, erfolgt die Lieferung der E-Teile nach Bestellkategorie Standard.</p>																									
	<p>3.1.4 Lieferart</p> <p>(siehe 1.7)</p>																									
<p>3.4 Versand E-Teile: Vollständige Lieferung/Teillieferung</p> <p>Grundsätzlich versenden wir direkt nach Eingang der Bestellung. Haben Sie einen konkreten Termin für die Übergabe der Ware an den Kurier angegeben, hat dieser Priorität.</p> <p>3.4.1 Vollständige Lieferung</p> <p>Standardmäßig werden E-Teile-Bestellungen vollständig (als eine Einheit) geliefert. Versandkosten fallen einmalig an.</p> <p>Bei E-Teile-Bestellungen, die aus mehreren Artikeln bestehen, kann es zu unterschiedlichen Versandterminen (vorrätig/nicht vorrätig) kommen. Diese teilen wir Ihnen in der Auftragsbestätigung (E-Mail) mit. Bitte reagieren Sie entsprechend auf entstehende Wartezeiten.</p> <p>3.4.2 Teillieferungen</p> <p>Im Bestellformular haben Sie die Möglichkeit anzugeben, ob Sie Teillieferungen wünschen. Das heißt, E-Teile, die zur Verfügung stehen, werden sofort geliefert.</p> <p>Die restlichen Positionen der Bestellung werden zu einem späteren Termin in sinnvoll gebündelten Einheiten geliefert. Gegebenenfalls sprechen wir uns mit Ihnen ab, um die Versandkosten gering zu halten.</p> <p>Beachten Sie: Teillieferungen werden sofort in Rechnung gestellt.</p>	<p>3.1.6 Teillieferung</p> <p>Bei E-Teile-Bestellungen, die aus mehreren Artikeln bestehen, kann es zu unterschiedlichen Versandterminen (vorrätig/nicht vorrätig) kommen. Diese teilen wir Ihnen in der Auftragsbestätigung (E-Mail) mit. Grundsätzlich arbeitet Müller mit Teillieferungen, so dass Sie Reparaturen zügig durchführen können.</p> <p>Die restlichen Positionen der Bestellung werden zu einem späteren Termin in sinnvoll gebündelten Einheiten geliefert. Gegebenenfalls sprechen wir uns mit Ihnen ab, um die Versandkosten gering zu halten.</p> <p>Beachten Sie: Teillieferungen werden sofort in Rechnung gestellt.</p> <p>3.1.7 Ausliefertag</p> <p>Grundsätzlich versenden wir E-Teile direkt nach Eingang der Bestellung (0 bis 1 Tage). Wünschen Sie einen konkreten späteren Termin für die Übergabe an den Kurier, geben Sie diesen an. Dies ist nur in der Bestellkategorie Standard-Eco möglich.</p>																									
<p>3.5.1 Bestellung mit Versand am selben Tag</p> <p>E-Teile-Bestellungen mit gesicherter Übergabe an den Kurier am selben Tag werden mit einem Aufschlag von 75 Euro pro Bestellung verrechnet, wenn die Bestellung Montag bis Donnerstag nach 12 Uhr bzw. Freitag nach 10 Uhr eingeht.</p> <p>3.5.4 Spezielle Lieferdokumente</p> <p>Für Präferenz- und Ursprungsnachweise (zum Beispiel A.TR. und EUR.1) sowie sonstige Spezialdokumente organisieren wir Ihnen nach Aufforderung gegen eine Gebühr von 200 Euro.</p>	<p>3.4.1 Bestellung mit Bestellkategorie Express</p> <p>E-Teile-Bestellungen mit gesicherter Übergabe an den Kurier am selben Tag werden mit einem Express-Bestellaufschlag von 75 Euro pro Bestellung verrechnet. Bei Teillieferungen wird der Aufschlag nur einmalig fällig.</p> <p>3.4.4 Spezielle Lieferdokumente</p> <p>Für Präferenz- und Ursprungsnachweise (zum Beispiel A.TR. und EUR.1) sowie sonstige Spezialdokumente organisieren wir Ihnen nach Aufforderung gegen eine Gebühr von 200 Euro/Dokument.</p>																									

-/-	3.4.6 Rechnungsversand per Post Für Rechnungen, die postalisch zugestellt werden, fällt eine Gebühr von 20 Euro pro Bestellung an.
4. Bestellung A-Teile – Produktgruppe 3 ...	-/- (A-Teile wurden gestrichen)
5. Gewährleistung E-Teile – Produktgruppe 3 Der allgemeine Gewährleistungszeitraum beträgt zwölf Monate. Für A-Teile beträgt er drei Monate (sogenannte Einschaltgewährleistung). Der Gewährleistungszeitraum beginnt mit dem Lieferscheindatum. Der Lieferschein wird an dem Tag erstellt, an dem die Anlage / das Modul / das E-Teil lieferbar ist. Typischerweise ist das auch der Tag der Auslieferung. Die Gewährleistung tritt bei nachweisbar mangelhafter Ausführung, fehlerhafter Bauart oder schlechten Baustoffen in Kraft. Verschleißschäden oder Schäden aufgrund unsachgemäßer Behandlung sind von der Gewährleistung ausgeschlossen. Für E-Teile, die nicht von der Müller Apparatebau GmbH hergestellt, sondern von einem Zulieferer bezogen werden, wird in dem Umfang Gewährleistung erteilt, wie sie der Zulieferer gewährt. Für von Müller generalüberholte Anlagen oder Module werden A-Teile und keine N-Teile geliefert. Ausführliche Erläuterungen zur Gewährleistung lesen Sie in unseren AGB. Der Gewährleistungsprozess bietet zwei Möglichkeiten: die Standard-Gewährleistung oder die Sofort-Gewährleistung. <u>Standard-Gewährleistung</u> Wir erhalten zuerst das defekte E-Teil von Ihnen zurück, dann schicken wir ein N-Teil an Sie raus. Der Gewährleistungsprozess beginnt mit dem Eintreffen des defekten E-Teils bei Müller. + Der Prozess ist gesichert kostenfrei – Die Abwicklung des Vorgangs kann bis zu zwei Wochen dauern <u>Sofort-Gewährleistung</u> Wir schicken das N-Teil sofort an Sie und erhalten das defekte E-Teil später von Ihnen zurück. Der Gewährleistungsprozess beginnt mit dem Eintreffen Ihrer schriftlichen Bestellung. + Sie erhalten das N-Teil schnell – Wenn Ihr zurückgeschicktes, defektes E-Teil kein Gewährleistungsfall ist, verrechnen wir das bereits an Sie verschickte N-Teil zum N-Teil-Preis Für die zügige Bearbeitung eines Gewährleistungsfalls sind mehrere Schritte notwendig. Für die zügige Bearbeitung eines Gewährleistungsfalls sind mehrere Schritte notwendig.	4. Gewährleistung E-Teile – Produktgruppe 3 Der allgemeine Gewährleistungszeitraum beträgt zwölf Monate. Für Verschleißteile (V-Teile) gibt es keine Gewährleistung. Der Gewährleistungszeitraum beginnt mit dem Lieferscheindatum. Der Lieferschein wird an dem Tag erstellt, an dem das E-Teil lieferbar ist. Typischerweise ist das auch der Tag der Auslieferung. Die Gewährleistung tritt bei nachweisbar mangelhafter Ausführung, fehlerhafter Bauart oder schlechten Baustoffen in Kraft. Verschleißschäden oder Schäden aufgrund unsachgemäßer Behandlung sind von der Gewährleistung ausgeschlossen. Versandkosten ab Müller für die Bestellkategorien Standard und Standard-Eco werden von Müller getragen. Versandkosten ab Müller für die Bestellkategorie Express sowie der Express-Bestellaufschlag von 75 Euro (siehe 3.4.1.) sind vom Händler zu tragen. Versandkosten zu Müller und Zollkosten sind grundsätzlich vom Händler zu zahlen. Die Verrechnung der Gewährleistung mit anderen Rechnungen von Müller ist nicht möglich. <u>Gewährleistungsprinzip</u> Ziel im Gewährleistungsprozess ist, den Händler möglichst schnell mit einem E-Teil zu versorgen. Gleichzeitig sollen die Verzweigungen im Gewährleistungsprozess schlank bleiben. Daraus ergibt sich folgendes Vorgehen: Mit jedem Gewährleistungsantrag geht eine E-Teil-Bestellung einher. Diese Bestellung wird sofort ausgeführt. Bei Akzeptanz der Gewährleistung wird das E-Teil nicht verrechnet. Sie erhalten eine Null-Rechnung. Wird die Gewährleistung abgelehnt, wird das E-Teil entsprechend verrechnet.
5.2 Bestellformular ausfüllen Füllen Sie das Müller Bestellformular für das zu gewährleistende E-Teil korrekt aus (siehe 3.1). Geben Sie zusätzlich an, ob Sie Standard-Gewährleistung oder Sofort-Gewährleistung wünschen. Sollte Ihnen das Müller Bestellformular nicht vorliegen, schreiben Sie Ihre Wahl hinter die Artikelbezeichnung. Wenn Sie keine Wahl treffen, gehen wir von Standard-Gewährleistung aus.	4.1 Bestellformular ausfüllen Für die zügige Bearbeitung eines Gewährleistungsfalls sind mehrere Schritte notwendig. Füllen Sie das Müller Bestellformular für das zu gewährleistende E-Teil korrekt aus (siehe 3.1. ff). Grundsätzlich sollte ein Bestellformular, mit dem eine Gewährleistung eingereicht wird, keine weiteren „normalen“ E-Teil-Bestellungen enthalten.
5.4.1 Standard-Gewährleistung Das Bestellformular, der Gewährleistungsantrag sowie das defekte E-Teil gehen etwa zeitgleich bei Müller ein. Es folgt die Überprüfung des defekten E-Teils. Dabei stellt sich heraus, ob es sich um einen Gewährleistungsfall handelt, oder nicht (siehe 5).	4.5 Bewertung Gewährleistung Das Müller Bestellformular und der Gewährleistungsantrag gehen bei Müller ein. Je nach Bestellkategorie senden wir Ihnen mit entsprechender Priorität das bestellte E-Teil. Sie erhalten vorerst keine Rechnung. Sobald das defekte E-Teil inkl. Lieferschein (innerhalb von 21 Tagen ab dem Datum des Gewährleistungsantrags) bei Müller eintrifft, erfolgt die Überprüfung. Dabei stellt sich heraus, ob es sich um einen Gewährleistungsfall handelt, oder nicht.
4.5.1.1 Ja, Gewährleistung wird gegeben Die Überprüfung ergab einen Gewährleistungsfall. Dies teilen wir Ihnen in der Auftragsbestätigung mit. Umgehend senden wir Ihnen ein N-Teil per Kurier mit beigelegtem Lieferschein zu. Sie erhalten eine 0-Rechnung.	4.5.1 Ja, Gewährleistung wird gegeben Die Überprüfung ergab einen Gewährleistungsfall. Sie erhalten eine Null-Rechnung auf das bestellte E-Teil.
4.5.1.2 Nein, Gewährleistung wird nicht gegeben, defektes E-Teil nicht reparabel Die Überprüfung ergab keinen Gewährleistungsfall. Sie erhalten keine Teile, der Auftrag wird storniert. Dies teilen wir Ihnen in der Auftragsbestätigung mit. Das defekte, nicht reparable E-Teil wird entsorgt.	4.5.2 Nein, Gewährleistung wird nicht gegeben Die Überprüfung ergab keinen Gewährleistungsfall. Dies teilen wir Ihnen in der Rechnung und per E-Mail mit. Sie erhalten eine Rechnung über den Betrag, den das E-Teil kostet, plus die Versandkosten. Das defekte E-Teil wird entsorgt.

<p>→ Der Gewährleistungsfall ist abgeschlossen.</p> <p>4.5.1.3 Nein, Gewährleistung wird nicht gegeben, defektes E-Teil aber reparabel Die Überprüfung ergab keinen Gewährleistungsfall. Sie erhalten keine Teile, der Auftrag wird storniert. Dies teilen wir Ihnen in der Auftragsbestätigung mit.</p> <p>Umwandlung eines abgelehnten Gewährleistungsfalles in eine A-Teil-Bestellung Auch wenn die Gewährleistung nicht gegeben wird, so kann das defekte E-Teil (welches reparabel ist) durch eine A-Teil-Bestellung (Standard-Ersatz) kostengünstig ersetzt werden. Dazu wird das defekte E-Teil 14 Tage eingelagert. Sie haben nun die Möglichkeit durch Zusendung einer entsprechenden A-Teil-Bestellung den Austauschprozess auszulösen.</p> <p>5.4.2 Sofort-Gewährleistung Nur das Bestellformular und der Gewährleistungsantrag gehen bei uns ein. Nicht aber das defekte E-Teil, das für die Überprüfung des Falls notwendig ist. Trotzdem senden wir Ihnen umgehend das bestellte N-Teil per Kurier mit beigelegtem Lieferschein. Sie erhalten vorerst keine Rechnung. Verpacken Sie das defekte E-Teil (siehe 5.4) und schicken Sie es sobald als möglich los. Das defekte E-Teil muss samt Lieferschein innerhalb von 21 Tagen (ab Lieferscheindatum) bei Müller eingehen. In der Auftragsbestätigung erinnern wir Sie daran, das defekte E-Teil an uns zurückzusenden.</p> <p>Das Paket erreicht Müller innerhalb von 21 Tagen und es erfolgt die Überprüfung des defekten E-Teils. Dabei stellt sich heraus, ob es sich um einen Gewährleistungsfall (siehe 5) handelt, oder nicht.</p> <p>5.4.2.1 Ja, Gewährleistung wird gegeben Die Überprüfung ergab einen Gewährleistungsfall. Sie erhalten eine 0-Rechnung. → Der Gewährleistungsfall ist abgeschlossen.</p> <p>5.4.2.2 Nein, Gewährleistung wird nicht gegeben, defektes E-Teil nicht reparabel Die Überprüfung ergab <u>keinen</u> Gewährleistungsfall. Sie erhalten eine Rechnung über den Betrag, den das N-Teil kostet. Dies teilen wir Ihnen in der Auftragsbestätigung mit. Das defekte, nicht reparable E-Teil wird entsorgt. → Der Gewährleistungsfall ist abgeschlossen.</p> <p>5.4.2.3 Nein, Gewährleistung wird nicht gegeben, defektes E-Teil aber reparabel Die Überprüfung ergab keinen Gewährleistungsfall. Sie erhalten eine Rechnung über den Betrag, den das N-Teil kostet. Dies teilen wir Ihnen in der Auftragsbestätigung mit. → Der Gewährleistungsfall ist abgeschlossen.</p> <p>Umwandlung eines abgelehnten Gewährleistungsfalles in eine A-Teil-Bestellung Auch wenn die Gewährleistung nicht gegeben wird, so kann das defekte E-Teil (welches reparabel ist) durch eine A-Teil-Bestellung (Standard-Ersatz) kostengünstig ersetzt werden. Dazu wird das defekte E-Teil 14-Tage eingelagert. Sie haben nun die Möglichkeit durch Zusendung einer entsprechenden A-Teil-Bestellung den Austauschprozess auszulösen.</p> <p>5.4.2.4 Das Paket erreicht Müller später als 21 Tage Erreicht uns Ihr Paket <u>nach</u> 21 Tagen, fehlt der Lieferschein oder erreicht uns kein Paket, entfällt der Anspruch auf Gewährleistung. Die Frist, in dem der Gewährleistungsfall geprüft werden kann, ist abgelaufen. Sie erhalten eine Rechnung über den Betrag, den das N-Teil kostet.</p>	<p>→ Der Gewährleistungsfall ist abgeschlossen.</p> <p>4.5.3 Das Paket erreicht Müller später als 21 Tage Erreicht uns Ihr Paket nach 21 Tagen, fehlt der Lieferschein oder erreicht uns kein Paket, entfällt der Anspruch auf Gewährleistung. Die Frist, in dem der Gewährleistungsfall geprüft werden kann, ist abgelaufen. Sie erhalten eine Rechnung über den Betrag, den das E-Teil kostet, und die Versandkosten.</p>
<p>-/-</p>	<p>5. Reparatur E-Teile – Produktgruppe 3 (neu eingeführter Prozess, siehe Process Manual)</p>
<p>6.2 Angebot Folgende (Diverse) Kosten/Dienstleistungen für den Betrieb der Anlage müssen vom Händler getragen/organisiert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Transport zum Aufstellungsort – Steuern und Zölle – Installation – Training – Gewährleistung (Zeit) 	<p>6.2 Angebot Folgende (Diverse) Kosten/Dienstleistungen für die Inbetriebnahme der Anlage sind nicht im Angebot enthalten und sind vom Händler zu tragen/organisieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Transport zum Aufstellungsort – Steuern und Zölle – Installation – Training – Gewährleistung (Kosten für die Zeit des Austausches)
<p>-/-</p>	<p>7. Gewährleistung Maschinen – Produktgruppe ½ Der Gewährleistungszeitraum für neue und für wiederaufbereitete Maschinen liegt für Händler bei 12 Monaten.</p>

Irrtümer vorbehalten

Kommentare kursiv geschrieben

-/- (bisher nicht oder nicht mehr vorhanden)

* Duden: [übersichtlich] zusammengestellt, nebeneinandergereiht