

**SMIA**

*Samvardhana Motherson Innovative Autosystems*

**Lieferantenhandbuch  
Reklamationsmanagement**

**Samvardhana Motherson  
Innovative Autosystems B.V. & Co. KG  
Siemensstr. 8  
96247 Michelau**

## Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	2
1. Anwendungsbereich .....	3
2. Begriffklärung Reklamationsfall .....	3
3. Gewährleistung: Inhalt der Gewährleistungspflicht.....	5
4. Gewährleistungszeitraum .....	6
5. Reklamation/Gewährleistung bei 0-Kilometer-Ausfällen.....	6
5.1 Bei Reklamationen im Wareneingang bei SMIA:.....	7
5.2 Bei Reklamationen nach Weiterverarbeitung bei SMIA: .....	8
5.3 Kundenreklamation:.....	8
5.4 Wiederholreklamationen.....	8
6. Gewährleistung für Feldausfälle .....	9
6.1 Teilerückführung mittels Stichprobe .....	9
6.2 Befundung .....	9
6.3 Gewährleistungskostenberechnung nach Anerkennungsquote.....	10
6.4 Kostenermittlung.....	10
7. Serienschäden .....	11
8. Eskalationsstufenmodell - Escalation Ladder .....	12
Anlage 1: Gewährleistungszeitraum .....	13

## 1. Anwendungsbereich

Dieses Lieferantenhandbuch stellt eine verbindliche Vereinbarung zwischen SMIA und dem Lieferanten im Hinblick auf die Abarbeitung von Reklamationen sowie für die Haftung im Gewährleistungsfall dar. Alle Regelungen und Verpflichtungen müssen in konsequenter Weise eingehalten und fest in die Prozesse und Verfahren des Lieferanten implementiert werden.

Der Geltungsbereich der Vereinbarung erstreckt sich sowohl auf die vom Lieferanten hergestellten Produkte und Produktteile als auch auf die von SMIA an den Lieferanten als sog. verlängerte Werkbank bereitgestellten Produkte und Produktteile, an denen der Lieferant eine Werkleistung (im Folgenden „Leistung“) durch z.B. Beschichten oder Anbringen von Klebebändern oder Clipsen erbringt. Die vom Lieferanten hergestellten bzw. mittels Leistung veredelten Produkte und Produktteile werden im Folgenden „Vertragsgegenstände“ genannt.

Die vorliegenden Regelungen gelten in Verbindung mit der Qualitätsmanagementvereinbarung (QMV), mit dem SMIA Rahmenvertrag für Zukaufteile sowie mit sonstigen vertraglichen Dokumenten als Grundlage für jeden Liefervertragsabschluss für Vertragsgegenstände in der zum Zeitpunkt der Liefervereinbarung gültigen Fassung bzw. in einer als vereinbart geltenden späteren Fassung, auch wenn im Einzelnen nicht explizit darauf hingewiesen wurde.

Eine spätere Fassung gilt mit dem Lieferanten für bestehende Lieferverträge als vereinbart, sofern der Lieferant nach Mitteilung der geänderten Fassung nicht binnen zwei Wochen schriftlich widerspricht. Der Lieferant ist verpflichtet bei Neuanfragen und Neuauftragsvergabe die jeweils zu Vertragsschluss aktuelle Fassung des Lieferantenhandbuchs bei SMIA anzufordern. Mit Auftragsvergabe an den Lieferanten ist das jeweils gültige Lieferantenhandbuch fester Vertragsbestandteil, sofern der Lieferant nicht noch vor Auftragsvergabe dem Lieferantenhandbuch im Ganzen oder teilweise widerspricht.

## 2. Begriffklärung Reklamationsfall

Grundsätzlich ist der Lieferant verpflichtet, das Null-Fehler-Ziel zu erreichen, d.h. 100 % fehlerfreie Vertragsgegenstände zu liefern.

Das Qualitätsmanagement des Lieferanten muss sicherstellen, dass ein Vertragsgegenstand, welcher die vereinbarten Anforderungen nicht erfüllt, gekennzeichnet und gelenkt wird, um seinen unbeabsichtigten Gebrauch oder seine Auslieferung zu verhindern. Sollten fehlerhafte Vertragsgegenstände erkannt werden, so verpflichtet sich der Lieferant, SMIA unverzüglich zu informieren.

Jegliche Anlieferung von Vertragsgegenständen, die durch Art, Menge oder Zustand nicht den vereinbarten Anforderungen gemäß SMIA Anfrageunterlagen, Zeichnungen, Spezifikationen oder sonstigen schriftlichen Vereinbarungen, insbesondere den geltenden Unterlagen und Spezifikationen gemäß projektbezogenen Preisblatt zum Rahmenvertrag für Zukaufteile, entsprechen, ziehen Beanstandungen in Form von Reklamationen nach sich. Im Reklamationsfall fordern wir im Zuge unserer Sorgfaltspflicht ebenfalls den Lieferanten auf seine Versicherung umgehend über den Sachverhalt zu Informieren.

Folgende Gründe können einer Reklamation zugrunde liegen:

- *Oberflächen-/Lackfehler*
- *Funktion nicht i. O.*
- *Maßliche Abweichung*
- *Mengenabweichung*
- *Terminabweichung*
- *Falschetikettierung (fortan Falschzeichnung genannt)*
- *Verpackung nicht nach Vorschrift*
- *Beschädigung durch Transport*
- *etc.*

SMIA behält sich das Recht vor, weitere Reklamationsgründe zu definieren.

Im Falle der Lieferung fehlerhafter Vertragsgegenstände ist der Lieferant verpflichtet, unverzüglich für Abhilfe zu sorgen (Ersatz-/Sonderlieferung, Nach-/Sortierarbeit).

Werden bei angelieferten Vertragsgegenständen Qualitätsmängel erkenntlich, so wird der Lieferant über das Fehlerbild informiert. Bei verborgenen und verdeckten Mängeln nach §377 HGB, die erst während der eigentlichen Verwendung festgestellt werden und nicht als offenkundige Mängel erkennbar sind, werden umgehend nach Entdecken gerügt. Insoweit verzichtet der Lieferant auf den Einwand der verspäteten Mängelrüge.

Der Lieferant ist verpflichtet innerhalb von 24 Stunden nach Fehlermitteilung Sofortmaßnahmen für die Abstellung des Fehlers zu definieren und diese SMIA in Form eines 8D Berichtes mitzuteilen. Im besonderen Falle kann nach Absprache mit SMIA eine schriftliche Stellungnahme, zum Aufzeigen der Ursachen und Abstellmaßnahmen mit Terminangabe erfolgen.

Erfolgt die Erstellung eines Prüfberichts / Reklamation, so ist der Lieferant verpflichtet einen 8D-Report anzufertigen und diesen mit Sofortmaßnahmen SMIA zu übermitteln.

Zur Vermeidung von Bandstillständen und zur Aufrechterhaltung der Produktion / Fertigung, behält sich SMIA das Recht vor, die fehlerhaften Vertragsge-

genstände auf Kosten des Lieferanten nachzuarbeiten oder zu sortieren, hierzu können auch Dritte herangezogen werden.

Binnen 7 Tagen ist ein Zwischenbericht mit Ursachenanalyse und festgelegten Maßnahmen ohne Anforderung zu übermitteln.

Der Abschluss- 8D Bericht muss 14 Tage nach Reklamationsdatum unaufgefordert an den jeweiligen Sachbearbeiter von SMIA gesendet werden.

Maßnahmen die nicht innerhalb der angegebenen Fristen umgesetzt werden können, müssen dem Sachbearbeiter unmittelbar nach Feststellung schriftlich kommuniziert werden.

Nach Erhalt eines Prüfberichtes / Reklamation müssen die nächsten 3 Folge-lieferungen zu 100% auf das aufgetretene Fehlerbild hin untersucht und entsprechend gekennzeichnet werden.

Die Kennzeichnung sollte mindestens die Prüfberichts / Reklamationsnummer, Name des Kontrolleurs und eine Datum enthalten.

Bei Handelsware (durchlaufenden Posten) muss mit dem Reklamationssachbearbeiter eine geeignete Maßnahme zur Kennzeichnung und Nachverfolgung festgelegt werden.

Sonderfreigaben sind ausschließlich seitens SMIA zu erstellen. Dies ist schriftlich zu dokumentieren und die Vertragsgegenstände eindeutig mit der Kennzeichnung „Sonderfreigabe“ mit Angabe des Sachbearbeiters von SMIA zu versehen.

### **3. Gewährleistung: Inhalt der Gewährleistungspflicht**

3.1 Weiterer Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Sachmängelgewährleistung des Lieferanten für alle gelieferten Vertragsgegenstände. Die nachfolgenden Regelungen gelten in Ergänzung von § 11 des SMIA Rahmenvertrages für Zukaufteile, von Abschnitt 6 der SMIA Allgemeinen Einkaufsbedingungen und von den jeweiligen Gewährleistungsvorschriften in den einschlägigen Verträgen von SMIA für die sog. verlängerten Werkbänke.

3.2 Mängel der Vertragsgegenstände, die zu Gewährleistungsansprüchen führen, sind vom Lieferanten auf eigene Kosten auf ihre Ursachen zu untersuchen. Prüfumfang und -tiefe sind mit SMIA abzustimmen. Die Prüfergebnisse einschließlich der beschlossenen Abhilfemaßnahmen sind SMIA unverzüglich vorzulegen.

Der Lieferant wird die Maßnahmen auf eigene Kosten regelmäßig auf deren Wirksamkeit überprüfen und SMIA hierüber berichten. Ist der Lieferant nicht in

der Lage, eigene Untersuchungen durchzuführen, wird SMIA auf Wunsch des Lieferanten die Untersuchungen durchführen und die Kosten dem Lieferanten belasten. Über den Umfang der Kosten stimmen sich die Vertragsparteien im Voraus ab.

## 4. Gewährleistungszeitraum

Für die in der Anlage 1 hinterlegten Kunden von SMIA gilt der ebenfalls in der Anlage 1 hinterlegte Gewährleistungszeitraum als mit dem Lieferanten vereinbart. Im Übrigen erstreckt sich die Sachmängelhaftung auf einen Zeitraum von 36 Monate ab Fahrzeugerstzulassung oder ab Verkauf des Endprodukts beim Händler (Industriebereich) sowie ab Ersatzteileeinbau.

## 5. Reklamation/Gewährleistung bei 0-Kilometer-Ausfällen

Unter 0-km Ausfälle fallen Reklamationen aufgrund Mängel, die

- 1 *im Wareneingang bei SMIA*
- 2 *bei der Weiterverarbeitung bei SMIA (Ausnahme: unsachgemäße Behandlung der Teile durch SMIA)*
- 3 *am Band bzw. bei Funktionsprüfung nach Verbau beim Kunden von SMIA (Kundenreklamationen)*

festgestellt werden.

Vor Beginn der Fertigung (Bearbeitung oder Einbau) bei SMIA erhält der Lieferant Gelegenheit zur Mangelbeseitigung, d.h. Nachbesserung oder Nach- (Ersatz-)lieferung. SMIA fordert den Lieferanten u.a. zur sofortigen Fehlerbefundung, ggf. Sortierung im Hause SMIA, Erstellung eines Ursachen- und Maßnahmenplanes (8D-Report o.ä.) sowie ggf. zur i. O.- Anschlusslieferung auf.

Die in Punkt 2. „Begriffklärung Reklamationsfall“ dargestellten Ausführungen finden hier die gleiche Anwendung.

Sollte es für SMIA aus betrieblichen – insbesondere fertigungs- oder ablauf-technischen Gründen – nicht zumutbar sein, die Mängelbeseitigung oder den Ersatz des Vertragsgegenstandes vom Lieferanten, innerhalb der geforderten Zeit, durchführen zu lassen oder sollte dies dem Lieferanten unmöglich sein, so kann SMIA die Mängelbeseitigung selbst vornehmen oder durch einen Dritten ausführen lassen. Dies gilt insbesondere, wenn SMIA den Lieferanten nach Mängelfeststellung nicht unverzüglich erreichen kann und/oder der Lieferant die Mängelbeseitigung nicht unverzüglich vornehmen kann.

Zur Vermeidung von Bandstillständen und zur Aufrechterhaltung der Produktion / Fertigung, behält sich SMIA das Recht vor, die fehlerhaften Vertragsgegenstände auf Kosten des Lieferanten nachzuarbeiten bzw. zu sortieren, hierzu können auch Dritte herangezogen werden.

Alternativ kann SMIA ohne weitere Fristsetzung vom Kauf der mangelhaften Vertragsgegenstände bzw. von der mangelhaften Leistung zurücktreten sowie die mangelhaften Vertragsgegenstände auf Gefahr des Lieferanten zurückschicken.

Werden die gleichen Vertragsgegenstände wiederholt mangelhaft geliefert, so ist SMIA nach schriftlicher Abmahnung bei erneut mangelhafter Lieferung auch für den nicht erfüllten Lieferumfang zum Rücktritt berechtigt.

Bei Kundenreklamationen hat SMIA die gleichen Rechte und Pflichten wie unter Ziffer 5 genannt. Soweit ausnahmsweise eine Nachbesserung an den Vertragsgegenständen möglich ist, wird SMIA sich beim Kunden darum bemühen, dem Lieferanten Gelegenheit zur Nachbesserung zu geben. Kann dies der Lieferant nicht durchführen, da ihm eine Nachbesserung tatsächlich nicht möglich ist oder er dieser nicht unverzüglich nachkommen kann oder stimmt der Kunde einer Nachbesserung nicht zu, trägt der Lieferant im Gewährleistungsfall die Kosten, welche SMIA für Auswechselarbeiten oder sonstige Arbeiten beim Kunden, durch eine sofortige und gründliche Reparatur oder den Austausch des mangelhaften Vertragsgegenstandes entstehen (z.B. Montageaufwand, Reisespesen, administrativer Aufwand etc.). Als Verrechnungsgrundlage werden diejenigen Kostensätze herangezogen, wie sie vom Kunden gegenüber SMIA verrechnet werden.

SMIA erstellt für alle vorgenannten Fälle der Mängelbeseitigung oder Rücksendung jeweils Prüfberichte, welche er unter Angabe der entstandenen und vom Lieferanten zu erstattenden Aufwendungen dem Lieferanten zur Verfügung stellt.

Folgende Kosten werden auf Basis des Prüfberichtsinhaltes berechnet und vom Lieferanten erstattet (ab einem Reklamations- oder Beanstandungswert von 1.000 € muss der Lieferant vorab informiert werden):

## **5.1 Bei Reklamationen im Wareneingang bei SMIA:**

- der jeweils gültige Serienpreis des fehlerhaften Vertragsgegenstandes;
- zzgl. Frachtkosten für Rückversand bzw. Verschrottungskosten bei SMIA, falls der Lieferant auf Rückversand verzichtet;
- zzgl. Verpackungspauschale
- zzgl. Bearbeitungsaufwand,
- oder Prüf-, Sortier- und Nacharbeitskosten
- zzgl. Bearbeitungsaufwand



## 5.2 **Bei Reklamationen nach Weiterverarbeitung bei SMIA:**

- der jeweils gültige Serienpreis des fehlerhaften Vertragsgegenstandes;
- zzgl. Frachtkosten für Rückversand bzw. Verschrottungskosten bei SMIA, falls der Lieferant auf Rückversand verzichtet;
- zzgl. Aus-/ Einbaukosten sowie Materialkosten für infolge der Weiterverarbeitung des fehlerhaften Vertragsgegenstandes des Lieferanten nicht mehr verwendbare Bauteile von SMIA oder, anderer Lieferanten von SMIA;
- zzgl. Bearbeitungsaufwand;
- oder Prüf-, Sortier- und Nacharbeitskosten;
- zzgl. Bearbeitungsaufwand.

## 5.3 **Kundenreklamation:**

- der jeweils gültige Serienpreis des fehlerhaften Vertragsgegenstandes
- zzgl. Frachtkosten für Rückversand bzw. Verschrottungskosten, falls der Lieferant auf Rückversand verzichtet;
- zzgl. Aus-/ Einbaukosten sowie Materialkosten für infolge der Weiterverarbeitung des fehlerhaften Vertragsgegenstandes des Lieferanten nicht mehr verwendbare Bauteile von SMIA, anderer Lieferanten von SMIA;
- zzgl. Kosten für den auf die Reklamation bezogenen Aufwand beim Kunden von SMIA, die SMIA in Rechnung gestellt werden; dem Lieferanten wird diesbezüglich auf Verlangen Einsicht in die Originalunterlagen des Kunden von SMIA gewährt;
- zzgl. Bearbeitungsaufwand;
- evtl. Prüf-, Sortier- und Nacharbeitskosten

Falls es für einzelne Reklamationsstufen sinnvoll erscheint, können zur Erleichterung der Reklamationsabwicklung auch Standard-Verrechnungspreise festgelegt werden. Diese gelten für die im Einzelnen festgelegten Zeiträume und werden als Anlage zu dieser Gewährleistungsvereinbarung dokumentiert.

## 5.4 **Wiederholreklamationen**

Wiederholreklamationen sind als das erneute Auftreten von Fehlerbildern zu verstehen, die seitens des Lieferanten als bereits abgestellt gelten. Damit wird das zunächst temporäre Unvermögen der Fehlerabstellung zum Ausdruck gebracht. Durch eine Wiederholreklamation gilt die gesamte angelieferte Charge der Vertragsgegenstände als nicht verwendbar und wird für die Lieferantenbewertung mit 100% Ausfall bewertet (Stufe 4).

Der Lieferant verpflichtet sich, im Falle von Wiederholreklamationen umgehend Maßnahmen zu ergreifen, die das Fehlerbild endgültig beseitigen. Diese Maßnahmen sind SMIA in Form eines Maßnahmenplans vorzustellen. Bis zur Umsetzung und Verifizierung der Maßnahmen muss der Vertragsgegenstand 100% auf das Fehlerbild hin kontrolliert und wie im Punkt 2. „Begriffklärung Reklamationsfall“ beschrieben gekennzeichnet werden.



Zur Verifizierung von Maßnahmen müssen durch den Lieferanten die 3 Folge-lieferungen nach Umsetzung der Maßnahmen zu 100% kontrolliert werden. Tritt in dieser Verifizierungsphase erneut der bekannte Fehler auf, muss der bestehende Maßnahmenplan aufgegriffen und neu bewertet werden. Die Ursachenanalyse sollte mit bekannten Qualitätstools erfolgen und im 8D Bericht dargestellt werden. (5 Why, Ishikawa, etc.) Die Wirksamkeit kann seitens SMIA im Hause des Lieferanten überprüft werden.

## 6. Gewährleistung für Feldausfälle

Durch den Lieferanten zu vertretende Feldausfälle sind Mängel an den von SMIA an den Kunden verkauften Gesamtbauteilen bzw. Vertragsgegenständen, welche die Produktionsstätte der SMIA-Kunden verlassen haben und deren Ursache auf Mängel an den durch den Lieferanten gelieferten Vertragsgegenständen zurückzuführen ist. Ein Feldausfall liegt auch dann vor, wenn noch keine Erstzulassung des Fahrzeugs oder Fahrzeugübergabe an den Endkunden oder noch kein Verkauf des Ersatzteils an den Endkunden erfolgt ist.

### 6.1 Teilerückführung mittels Stichprobe

SMIA stellt dem Lieferanten die als mangelhaft reklamierten SMIA-Gesamtbauteile / die Vertragsgegenstände in dem mit dem Kunden vereinbarten Umfang (Stichprobe) aus dem sog. Referenzmarkt gemäß Ziffer 6.2 zur Verfügung. Diese Stichprobe wird aus dem Schadteilvolumen eines Referenzmarktes gebildet. Referenzmarkt ist Deutschland, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren. Die Stichprobengröße enthält in der Regel 10 - 30% der im Referenzmarkt angefallenen Schadteile.

### 6.2 Befundung

SMIA stellt dem Lieferanten die vom Kunden erhaltenen Schadteile zur Befundung im Hause SMIA oder nach Vereinbarung auch beim Lieferanten selbst bereit. Der Lieferant prüft die Schadteile bzw. entscheidet in Absprache mit SMIA über weitergehende Befundung. Übermittelt der Lieferant SMIA innerhalb von 4 Wochen kein Untersuchungsergebnis, erkennt er seine Verantwortung für die Fehlerhaftigkeit der betroffenen Schadteile an.

Sofern vom Lieferanten kein Mangel gefunden wird oder nach Auffassung des Lieferanten der Mangel nicht von ihm verursacht ist, kann SMIA selbst bzw. können die Parteien gemeinsam eine erneute Befundung vornehmen und das Ergebnis überprüfen.

Sofern der Fehler vom Lieferanten anerkannt bzw. der Fehler dem Lieferanten nachgewiesen wird, ist der Schaden gemäß Ziffer 6.3 und 6.4 vom Lieferanten zu vergüten.

## 6.3 Gewährleistungskostenberechnung nach Anerkennungsquote

Basierend auf den Ergebnissen der Schadteileprüfung/Befundung oder von durchgeführten Analysen wird in der Regel quartalsweise eine sog. Anerkennungsquote für die Vertragsgegenstände – entweder produktgruppenbezogen oder auf alle SMIA Produkte bezogen – ermittelt, welche auf die weltweiten Ausfälle von Schadteilen der gleichen Produktgruppe (Warenkörbe) oder aller Produkte von SMIA übertragen wird.

Dies bedeutet, dass Vertragsgegenstände, die nicht Umfang einer Teileprüfung oder durchgeführten Analyse waren, aber in der betreffenden Abrechnungsperiode Kosten verursacht haben, mit der Anerkennungsquote produktgruppenbezogen oder auf alle SMIA Produkte bezogen berücksichtigt werden.

## 6.4 Kostenermittlung

Die Sachmängelkosten ergeben sich aus den zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen. Diese sind wie folgt:

- jeweils gültiger Serienpreis des im Schadteil enthaltenen Vertragsgegenstandes;
- zzgl. Bearbeitungspauschale sowie Frachtkosten für Rückversand bzw. Verschrottungskosten bei SMIA, falls auf Rückversand verzichtet wird;
- zzgl. Wiederbeschaffungskosten des beim Kunden ausgefallenen und als fehlerhaft festgestellten SMIA-Lieferumfangs minus jeweils gültigem Serienpreis des im Schadteil enthaltenen Vertragsgegenstandes;
- zzgl. der SMIA vom Kunden in Rechnung gestellten Kosten für den Rückfluss des Schadteiles bzw. Hinfluss des Ersatzteiles, einschließlich Zoll-, Handlings-, Verpackungs- und Frachtkosten und Versicherungen; dem Lieferanten wird diesbezüglich auf Verlangen Einsicht in die Originalunterlagen des SMIA-Kunden gewährt;
- zzgl. der SMIA vom Kunden in Rechnung gestellten länder- und antragspezifischen Lohnkosten, d.h. u.a. Kosten für den Ausbau des Schadteiles und den Einbau des Ersatzteiles; dem Lieferanten wird diesbezüglich auf Verlangen Einsicht in die Originalunterlagen des SMIA-Kunden gewährt.

Zur Erleichterung der Abwicklung können für einzelne Vertragsgegenstände des Lieferanten und Kunden von SMIA auch Standard-Verrechnungspreise für die Gewährleistungsabwicklung für Schadteile mit Befundung festgelegt werden. Diese können gegebenenfalls auch Zuschläge für die Abgeltung der Gewährleistungsabwicklung von Schadteilen ohne Befundung beinhalten. Diese Standard-Verrechnungspreise gelten für die im Einzelnen festgelegten Zeiträume und werden als Anlage zu dieser Gewährleistungsvereinbarung dokumentiert.

## 7. Serienschäden

Serienschäden sind Schäden aus gleicher Fehlerursache oder Konstruktionsmängel. Der Lieferant haftet für dessen Konstruktionsmängel (z.B. bei Baugruppenbezug oder Eigenentwicklung des Lieferanten).

Sobald SMIA Kenntnis von einem möglichen Serienschaden erhält, der auf Mängel an den vom Lieferanten gelieferten Vertragsgegenständen zurückzuführen ist, wird SMIA den Lieferanten hierüber möglichst umfassend informieren.

Der Lieferant verpflichtet sich, unverzüglich qualitativ einwandfreie Teile für die Serie und für das Feld zur Verfügung zu stellen.

Darüber hinaus stellt der Lieferant SMIA von allen anfallenden Kosten frei, die seitens SMIA bzw. SMIA-Kunden ins Auge gefassten präventiven Kundendienstmaßnahmen (Rückruf, Austausch der Komponenten, Bereitstellung und Einsatz von Reparatursätzen, etc.) entstehen.

Für diese Kostenfreistellung gelten grundsätzlich folgende Richtwerte (ab einem Reklamations- oder Beanstandungswert von 1.000 € muss der Lieferant vorab informiert werden):

- jeweils gültiger Serienpreis der Vertragsgegenstände des Lieferanten, der in den im Rahmen von präventiven Kundendienstmaßnahmen ausgetauschten SMIA-Gesamtbauteilen enthalten ist;
- zzgl. Wiederbeschaffungskosten des Kunden der im Rahmen von präventiven Kundendienstmaßnahmen ausgetauschten SMIA-Gesamtbauteilen minus jeweils gültigem Serienpreis der Vertragsgegenstände; dem Lieferant wird diesbezüglich auf Verlangen Einsicht in die Originalunterlagen des SMIA-Kunden gewährt;
- zzgl. der SMIA vom Kunden oder eingeschalteten Dienstleister in Rechnung gestellten Kosten für den Rückfluss der ausgetauschten Teile bzw. Hinfluss der Ersatzteile, einschließlich Zöllen und Versicherungen; dem Lieferant wird diesbezüglich auf Verlangen Einsicht in die Originalunterlagen des SMIA-Kunden / des eingeschalteten Dienstleisters gewährt;
- zzgl. der SMIA vom Kunden oder eingeschalteten Dienstleister in Rechnung gestellten Kosten für den Ausbau des Rückrufteiles und den Einbau des Ersatzteiles; dem Lieferant wird diesbezüglich auf Verlangen Einsicht in die Originalunterlagen des SMIA-Kunden / eingeschalteten Dienstleisters gewährt.

SMIA wird die zu treffenden präventiven Kundendienstmaßnahmen (Rückruf, Austausch der Komponenten, Bereitstellung und Einsatz von Reparatursätzen, etc.) mit dem Lieferanten und dem Kunden von SMIA verhandeln, mit dem Ziel, die Kosten und den Imageschaden für alle Beteiligten zu minimieren.

## 8. Eskalationsstufenmodell - Escalation Ladder

	Initiiert durch:	Maßnahmen Lieferant:	Maßnahmen SMIA:
<b>Normal</b>	keine Vorkommnisse <i>A - Lieferant</i>	Langfristige Sicherung des aktuellen Zustands	Kontinuierliches Monitoring der Lieferantenleistung
<b>Escalation Level 1</b>	Reklamation <i>B - Lieferant</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erstellung 8D-Report</li> <li>- Ggf. Erstellung Maßnahmenplan</li> <li>- Abstellmaßnahmen-Reporting</li> <li>- 100% Kontrolle der 3 Folgelieferungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontrolle der ein bis drei folgenden Wareneingänge</li> <li>- Unternehmensinterne Abteilungsinformation</li> <li>- Passives Lieferantenmanagement</li> </ul>
<b>Escalation Level 2</b>	Wiederholreklamation <i>C - Lieferant</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Q-Gespräch bei SMIA</li> <li>- Darlegung Strategie</li> <li>- Einführung Regelkommunikation mit SMIA</li> <li>- 100% - Kontrolle bis 3 Lieferungen nach Einführung Abstellmaßnahmen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Überwachung v. Abstellmaßnahmen (Audits)</li> <li>- Aktives Lieferantenmanagement</li> <li>- Lieferantenentwicklungsplan</li> </ul>
<b>Escalation Level 3</b>	Langfr. Unvermögen <i>D - Lieferant</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Besuch der Geschäftsleitung bei SMIA</li> <li>- Präsentation des Eskalationsplanes</li> <li>- 100% - Kontrolle durch Lieferant</li> <li>- 100% - Kontrolle durch 3. Firma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entscheidung über Fortbestehen der Geschäftsbeziehung</li> <li>- Auftragsstop</li> <li>- Überwachung von Abstellmaßnahmen</li> </ul>

## Anlage 1: Gewährleistungszeitraum

Gemäß Ziffer 4 gelten für Vertragsgegenstände des Lieferanten, die bei folgenden Kunden der Firma SMIA als selbständiges Bauteil oder als Bestandteil des SMIA Gesamtbauteils zum Einsatz kommen, die nachfolgend aufgeführten, erweiterten Gewährleistungsfristen:

- 1. BMW Group**
  - generell: 48 Monate ab Fahrzeugerstzulassung bzw. Ersatzteileinbau in das Fahrzeug; bei Lieferungen nach USA; Canada oder Puerto Rico: 60 Monate ab Fahrzeugerstzulassung bzw. Ersatzteileinbau in das Fahrzeug
- 2. Ford Group (Ford, Volvo)**
  - 36 Monate ab Fahrzeugerstzulassung bzw. Ersatzteileinbau in das Fahrzeug weltweit mit folgender Ausnahme
  - 48 Monate ab Fahrzeugerstzulassung bzw. Ersatzteileinbau in das Fahrzeug für Nordamerika.
- 3. GM Group (Opel, Vauxhall, etc.)**
  - 36 Monate ab Fahrzeugerstzulassung bzw. Ersatzteileinbau in das Fahrzeug
- 4. Porsche**
  - 48 Monate ab Auslieferungsdatum des Vertragsgegenstandes an Porsche weltweit.
- 5. Honda**
  - 36 Monate ab Fahrzeugerstzulassung bzw. Ersatzteileinbau in das Fahrzeug weltweit
- 6. Toyota**
  - 60 Monate ab Fahrzeugerstzulassung bzw. Ersatzteileinbau in das Fahrzeug oder 100.000 km weltweit
- 7. VW Group (Audi/VW/Skoda/Seat/Porsche)**
  - 48 Monate ab Fahrzeugerstzulassung bzw. Ersatzteileinbau in das Fahrzeug
- 8. Daimler**
  - 48 Monate ab Fahrzeugerstzulassung bzw. Ersatzteileinbau in das Fahrzeug

Diese Vereinbarung wird rechtsverbindlich bestätigt von:

Firmenstempel:

Datum:

Unterschrift:

---

---

---

---

---

---

SMIA

Lieferant