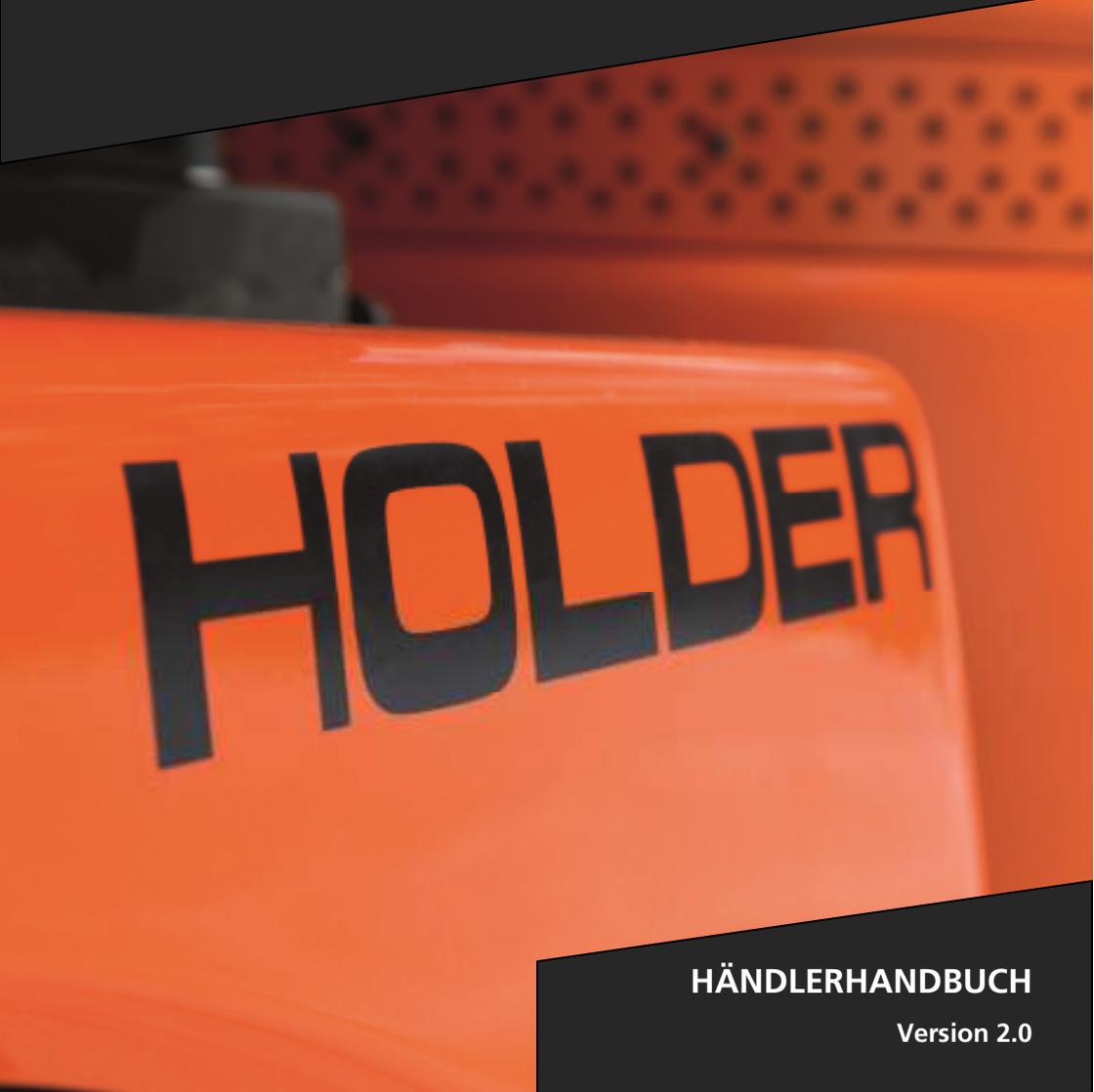


HOLDER

KEINE KOMPROMISSE

DAS KLEINE HOLDER 1X1



HOLDER

HÄNDLERHANDBUCH

Version 2.0

HOLDER

HÄNDLERHANDBUCH

DAS KLEINE HOLDER 1X1

Version 2.0 | Mai 2015

VORWORT

Sehr geehrter Geschäftspartner,

Sie halten die zweite, aktualisierte Version unseres Holder-Händlerhandbuchs in Ihren Händen. Dieses wurde komplett überarbeitet und soll Ihnen, wie auch in der Vergangenheit, einen Überblick über die wesentlichen Abläufe und Fragestellungen bei der Zusammenarbeit mit unserem Hause geben.

Wir freuen uns, wenn Sie dieses Nachschlagewerk umfassend in Ihrem Betrieb einsetzen. Ob als Hilfestellung bei der täglichen Arbeit oder als Leitfaden für neue Mitarbeiter.

Auf eine weiterhin erfolgreiche und partnerschaftliche Zusammenarbeit.

Es grüßt Sie herzlichst,

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Vorig', written in a cursive style.

Andreas Vorig

INHALTSVERZEICHNIS

1	DIE MAX HOLDER GMBH	6
	Innovation durch Tradition	6
	Das System Holder	7
	Die Menschen bei Holder	8
	Begegnungsstätte Kundencenter	8
	Ihr Weg zu uns	10
	Schnittstellen zu Holder	11
2	MARKETING	12
	Werbemittel und Prospekte	12
	Kundenzeitschrift	12
	Partneranzeigen	13
	Unternehmens-Website	14
	Extranet	14
	Händlerrundschreiben	15
3	VERKAUFSFÖRDERUNG	16
	Vorfühomaschinen zu Demonstrationszwecken	16
	Werksbesuche	17
	Schulungen	18
	Händlerveranstaltungen	18
	Messen und Veranstaltungen	18
4	PRODUKTMANAGEMENT	20
	Technische Anfragen	20
	Produktverbesserungen/Neuprodukte	20
5	ANBAUGERÄTEMANAGEMENT	21
	Informationen zu Anbaugeräten	21
	Anbaugerätebeurteilungen	21
	Anbauportal	21

6	VERTRIEB	22
	Anfragen und Angebote	22
	Auftragsabwicklung und Termine	22
	Fahrzeugauslieferung	23
	Gebrauchtfahrzeuge	23
7	SERVICE	24
	Hotline	24
	Garantie	25
8	WERKSTATT	27
	Leistungsumfang	27
	Fahrzeuganmeldung	27
	Abwicklung	28
	Technische Informationen	28
9	ERSATZTEILWESEN	29
	Ersatzteilumfang	29
	Mindermengenzuschlag	29
	Ersatzteil-Preisliste	29
	Zahlungsbedingungen	30
	Anfragen/Ersatzteilbestellungen	30
	Versandkosten	31
	Rückgabe und Rücksendung	32
	ET-Onlinekatalog	33
10	HOLDER RENT	34
	Allgemeines	34
	Mietlaufzeit	34
	Wartung und Reparatur	35
	Verrechnung	35
	Abwicklung	36
	Weitere Konditionen	38
	Erwerb von Mietmaschinen	39

1 DIE MAX HOLDER GMBH

Innovation durch Tradition

Seit 1888 steht HOLDER für beste Ingenieursarbeit und die Fertigung von hochwertigen Produkten für den Einsatz im Kommunalbereich und im Wein- und Obstbau.

Holder ist seit Oktober 2008 wieder fest in deutscher Hand. Drei erfolgreiche Unternehmer aus Baden-Württemberg haben die Marke zurück zu alter Stärke geführt. Die Max Holder GmbH hat sich auf das besonnen, was das Unternehmen groß gemacht hat: hohe Qualität, schwäbischer Fleiß und innovative Ideen.

Holder **HOLDER** **HOLDER**

Nach wie vor fertigt Holder im schwäbischen Metzingen. Das Bekenntnis zum Produktionsstandort Deutschland ist Teil der Unternehmensphilosophie. Damit sichert Holder die hohe Qualität, die alle Fahrzeuge auszeichnet. Hochwertige Bauteile, zertifizierte Lieferanten und optimierte Produktionsprozesse garantieren die hohe Qualität der Holder-Geräteträger.



A 10 Erster knickgelenkter Traktor (1954)



C 250 Neue Generation von Multifunktions-Geräteträgern (2014)

Das System Holder

Einen Multifunktions-Geräteträger von Holder zeichnen in erster Linie Qualität, Vielseitigkeit, Wendigkeit und Komfort aus. Gerade durch die Kombination dieser vier Eigenschaften hebt sich Holder entschieden von seiner Konkurrenz ab.

Das System Holder ist darauf ausgelegt, dass unsere Fahrzeuge nicht nur besser und zuverlässiger, sondern auch wirtschaftlicher arbeiten als andere Arbeitsgeräte. Sämtliche Trägerfahrzeuge sind durch folgende Merkmale gekennzeichnet:

Robust und zuverlässig

- Minimale Ausfallzeit
- Hoher Wiederverkaufswert

Vier Jahreszeiten, ein Holder

- 3 Anbauräume für maximale Anwendungsmöglichkeiten
- Effizienz durch 365 Einsatztage im Jahr

Extreme Wendigkeit

- Engste Kurvenfahrt durch Knicklenkung
- Schmalspur für den Gehweg

Fahr- und Bedienkomfort

- Durchdachtes und ergonomisches Bedienkonzept
- Fahrgeschwindigkeit problemlos bis 40 km/h



Die Menschen bei Holder

Holder ist ein solides, mittelständisches Unternehmen, eine Firma zum Anfassen. Die Menschen, die hier arbeiten, haben eine besondere Beziehung zu "ihrem" Holder und identifizieren sich in hohem Maße mit dem Unternehmen.

Dies zeigt unter anderem eine überdurchschnittlich lange Betriebszugehörigkeit vieler Mitarbeiter im Unternehmen. Nicht selten trifft man Kollegen an, die schon 30 Jahre und länger bei Holder zu Hause sind. Aber auch die jungen und neuen Kollegen sind stolz, bei einer Traditionsmarke wie Holder zu arbeiten.

Rund 230 Mitarbeiter weltweit sorgen mittlerweile wieder für den Erfolg des Unternehmens: von der Entwicklung und Produktion, über den Einkauf und Verkauf, über den Kundendienst und Ersatzteilservice bis hin zur EDV und zum Finanzwesen.



September 2013 Einmal Holder- immer Holder: Der Pionier der Knicklenkung feiert sein 125-jähriges Firmenjubiläum

Begegnungsstätte Kundencenter

Das 900 Quadratmeter große Kundencenter am Standort Metzingen hat sich zu einem wahren Anziehungspunkt entwickelt. Es dient nicht nur zur Präsentation aktueller und historischer Fahrzeuge des

Unternehmens, sondern auch als Begegnungsstätte für Holder-Interessierte, Kunden, Lieferanten und Mitarbeiter.



Holder-Kundencenter – seit der Einweihung im Juni 2010 konnten hier tausende Besucher Holder hautnah erleben.

Komplettiert wird die Einrichtung durch einen Demopark mit vielseitigen Geländearten. Ob Weinberg mit extremen Steillagen, schwierige Rasenflächen, schmutziger Asphalt, bepflanzte Böschungen, steile Treppen oder trockener Steingarten – hier können Sie unsere Fahrzeuge auf Herz und Nieren testen.



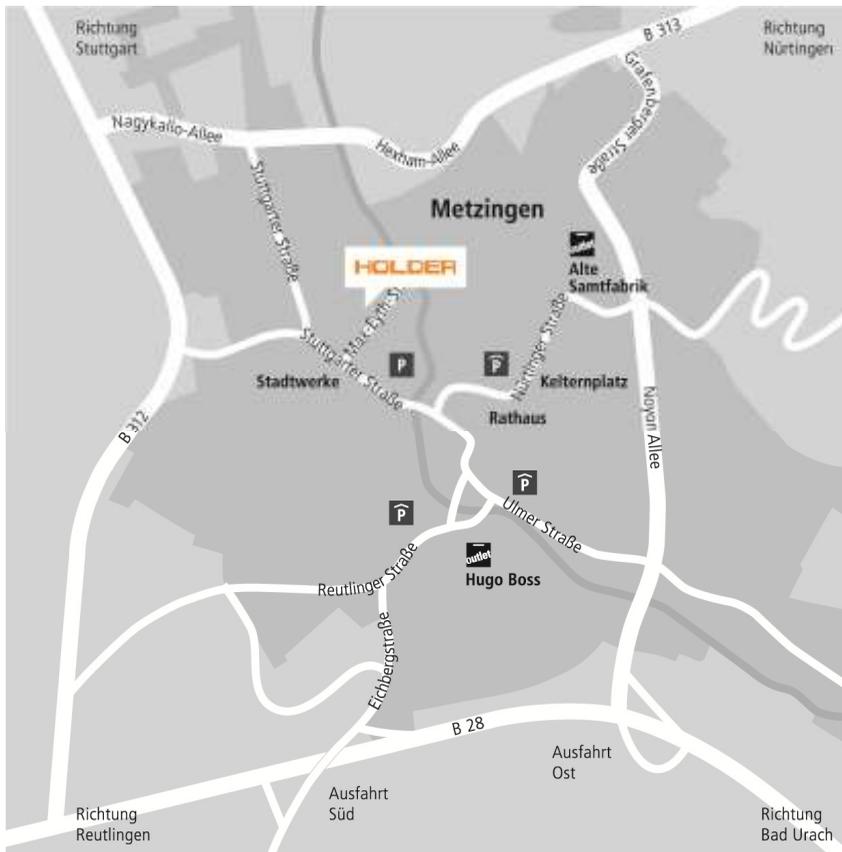
Der Holder-Demopark begeistert jeden Testfahrer mit zahlreichen Geländearten.

Ihr Weg zu uns

Max-Holder-Straße 1
72555 Metzingen

Tel.: +49 7123 966-0
Fax: +49 7123 966-213

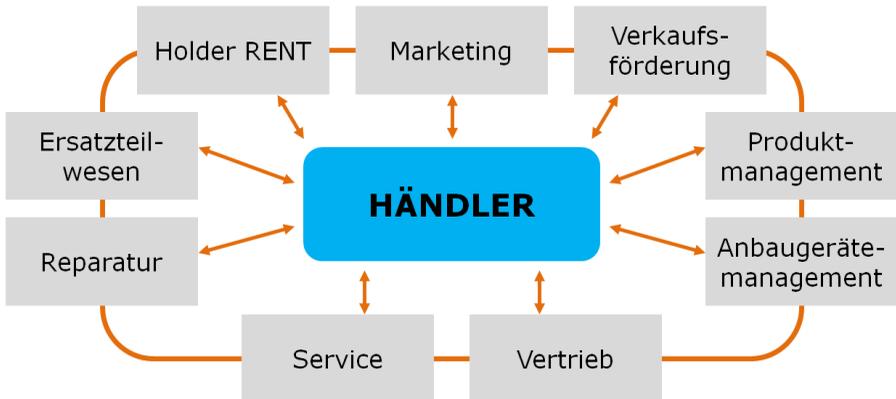
info@max-holder.com
www.max-holder.com



Falls Ihr Navigationssystem die Max-Holder-Straße nicht erkennt, geben Sie alternativ Max-Eyth-Straße 15 ein.

Schnittstellen zu Holder

Tagtäglich stehen Sie mit verschiedenen Bereichen unseres Hauses in Kontakt. Folgende Schnittstellen zwischen Holder und seinen Handelspartnern werden wir Ihnen in diesem Handbuch beschreiben:



2 MARKETING

Kontakt

marketing@max-holder.com
+49 7123 966-323

Werbemittel und Prospekte

- Sie haben als Händler die Möglichkeit, bei uns Werbemittel und Prospekte für Ihren eigenen Bedarf zu bestellen. Prospekte sind in der Regel für Sie kostenlos. Werbemittel werden Ihnen in Rechnung gestellt.
- Die Artikelbestellung erfolgt über ein Formular im Extranet oder auch online im Bereich der ET-Abwicklung.
- Eine exakte Auflistung der aktuell angebotenen Artikel und deren Preise finden Sie im Extranet.
- Beispiele für Werbemittel sind z.B. Flaggen, Softshell-Jacken, Kugelschreiber, Notizbuch etc.
- Es gibt jeweils eine Gesamtbroschüre für die Zielgruppe Kommunal, Dienstleister und Facility Management, sowie Wein- und Obstbau. Darüber hinaus gibt es diverse Produkt- und Aktionsflyer.
- Druckunterlagen werden in der Regel in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Italienisch bereitgestellt. Für weitere Übersetzungen in den Zielmärkten können offene Daten angefordert werden.

Kundenzeitschrift

- Einmal jährlich erscheint die Kundenzeitschrift KNICKPUNKT. Sie erhalten nach Abstimmung ein Kontingent zur Verteilung an Ihre Kunden.

Partneranzeigen

- Sie können bei uns die Möglichkeit der Schaltung von Partneranzeigen in Anspruch nehmen. Dabei kombinieren wir Ihre Adress-/Logodaten mit einer individuell erstellten Anzeige im Corporate Design von Holder. Die Gestaltung der Anzeige übernehmen wir gern für Sie.
- Eine mögliche Beteiligung unsererseits an den Schaltungskosten erfolgt nur auf Anfrage vorab. Holder behält sich vor, im Einzelfall zu entscheiden. Die Erstattung des Beteiligungsbetrags erfolgt gegen Rechnung des Händlers und nach Vorlage des Belegexemplars.
- Bereits realisierte Anzeigen können Sie im Extranet einsehen.

Beispiel für eine Partneranzeige:

HOLDER
KEINE KOMPROMISSE

**VIER JAHRESZEITEN,
EIN HOLDER**

365 Tage fahren, mähen, säugen und räumen. Holder Kommunalfahrzeuge sind nicht nur vielseitiger, sondern auch wirtschaftlicher als andere Gerätezüge. Mehr über maximale Effizienz erfahren Sie hier: www.max-holder.com

DEGNER
SACHSISCHER MASCHINENBAU

Degner Agrartechnik GmbH
Fuhmannstraße 21, 95030 Hof
Telefon 09281/7574-40

Unternehmens-Website

- Der Internetauftritt ist unter www.max-holder.com erreichbar.
- Sprachen: Deutsch, Englisch, eingeschränkt auch: Italienisch, Französisch, Spanisch und Russisch
- Die wichtigsten Inhalte sind:
 - Produkt- und Unternehmensinformationen
 - Gebrauchtmaschinenbörse
 - Aktuelle Meldungen sowie Messe- und Ausstellungstermine
 - Downloads: Prospekte, Betriebsanleitungen, Logos etc.
 - Kontaktmöglichkeiten, Ansprechpartner und Händlersuche
- Bei Sonderveranstaltungen werden ggf. Aktionswebseiten geschaltet (z. B. www.holder-auf-tour.de).
- Zur Optimierung Ihrer Website unterstützt Sie Holder mit der Bereitstellung diverser Daten (z.B. Logos, Bilder, Texte etc.). Diese stehen im Extranet zum Download zur Verfügung.

Extranet

- Das Extranet ist unter <http://extranet.max-holder.com> erreichbar.
- Sprachen: Deutsch, Englisch, eingeschränkt auch: Italienisch, Französisch
- Das Extranet stellt eine zentrale Plattform dar, auf der Ihnen sämtliche Materialien, Formulare und Informationen rund um die Zusammenarbeit mit Holder bereitgestellt werden.
- Die wichtigsten Inhalte sind:
 - Gebrauchtmaschinenbörse und Fahrzeugregistrierung
 - Bestellung und Download von Marketingunterlagen
 - Veranstaltungs- und Schulungskalender
 - Preislisten
 - Ersatzteillisten und Betriebsanleitungen

- Händlerrundschreiben
- Die Zugangsdaten zum Extranet sind über Ihren zuständigen Gebietsverkaufsleiter anzufordern und werden Ihnen anschließend per E-Mail bereitgestellt.
- Bei Zugangsproblemen wenden Sie sich bitte an folgende Telefonnummer: +49 7123 966-323.
- Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, folgen Sie den Anweisungen in der Anmeldemaske.

Händlerrundschreiben

- In Form von sogenannten Händlerrundschreiben informieren wir Sie regelmäßig über Aktionen, Bekanntmachungen und Neuerungen aus den Bereichen Marketing, Vertrieb, Service und Technik.
- Sie erhalten die Rundschreiben per E-Mail und können sie gleichzeitig im Extranet abrufen.

3 VERKAUFSFÖRDERUNG

Kontakt

vkf@max-holder.com
+49 7123 966-288

Vorführmaschinen zu Demonstrationszwecken

- Es steht von allen Fahrzeugtypen mindestens eine umfangreich ausgestattete Vorführmaschine zur Verfügung.
- Eine Auswahl an Anbaugeräten für unterschiedliche Anwendungen steht ebenfalls zur Verfügung.
- Die Maschinen sind auf die Max Holder GmbH zugelassen.
- Die Terminabstimmung erfolgt über den Gebietsverkaufsleiter. Es hat eine schriftliche Maschinenanforderung zu erfolgen. Das Formular erhalten Sie von Ihrem Gebietsverkaufsleiter oder im Extranet. Nach Prüfung der Verfügbarkeit der Fahrzeuge und Anbaugeräte erhalten Sie eine Bestätigung.
- Eine Terminanfrage kann auch direkt durch den Endkunden über das Kontaktformular auf der Website erfolgen. Der zuständige Händler wird dann umgehend zur weiteren Bearbeitung informiert.
- Sollten Sie für die Vorführung Unterstützung aus dem Werk benötigen, ist der Gebietsverkaufsleiter zu kontaktieren.
- Transport und Frachtkosten: Die Anlieferung der Geräte erfolgt auf Gefahr des Empfängers. Die Kosten für Anlieferung und Rücktransport werden zu gleichen Teilen von Holder und dem Handelspartner getragen.
- Bis zu 8 Arbeitsstunden je Ausleihe stehen zur freien Verfügung. Darüber hinaus werden dem Handelspartner 60 Euro zzgl. MwSt. pro Betriebsstunde berechnet.
- Die Fahrzeuge und Anbaugeräte sind komplett gereinigt und vollgetankt zurückzugeben. Ebenso sind sämtliche Werbeaufkleber und Markierungen des Händlers vollständig zu entfernen.

- Sollten dennoch Kosten für Reinigung, Kraftstoff und durch die Behebung von bei der Präsentation entstandenen Beschädigungen entstehen, werden diese dem Handelspartner vollumfänglich in Rechnung gestellt.
- Der Zustand bei Aus- und Rücklieferung wird durch Holder dokumentiert. Reklamationen bedürfen der schriftlichen Form.

Werksbesuche

- Der Ablauf eines Werksbesuchs ist wie folgt:
 - Firmenvorstellung
 - Rundgang Produktion und Kundencenter inklusive Museum
 - Fahrzeugpräsentation
 - Fahren im Demopark
- Für eine Terminanfrage übergeben Sie das ausgefüllte Anmeldeformular (im Extranet) an Ihren Gebietsverkaufsleiter.
- Nach Prüfung von Maschinenverfügbarkeit, Termin etc. erhalten Sie eine Bestätigung. Agenda, Ablauf sowie Bereitstellung von Prospekten und Werbegeschenken werden persönlich mit Ihnen abgestimmt.
- Es können Besuchergruppen von bis zu 45 Personen angemeldet werden.
- Hotel bzw. Übernachtungsmöglichkeiten werden von Holder organisiert. Diese Kosten werden nicht von Holder übernommen.
- Verpflegung (Speisen, Getränke) wird von Holder kostenfrei bereitgestellt. Ausnahme: Ausflüge von Vereinen und sonstigen Gruppen sind davon ausgenommen.
- Aus Haftungs- und Sicherheitsgründen wird vor Ort eine Sicherheitsbelehrung durchgeführt.
- Das Fahren im Demopark erfordert das Mitführen einer gültigen Fahrerlaubnis (mindestens Klasse B, L, T).
- Bei Betriebsrundgängen sind aus haftungsrechtlichen Gründen den Anweisungen der Holder-Mitarbeiter strikt Folge zu leisten.

Schulungen

- Das Holder-Schulungsangebot umfasst Vertriebs- und Serviceschulungen. Das aktuelle Angebot und die jeweiligen Schulungskosten können Sie im Extranet einsehen.
- Darüber hinaus sind individuelle Terminvereinbarungen jederzeit möglich. Die Abstimmung erfolgt über den Gebietsverkaufsleiter.
- Die Anmeldung erfolgt über ein Anmeldeformular im Extranet.
- Teilnehmerbegrenzung: 5 bis 15 Personen.
- Hotel/Übernachtung müssen vom Teilnehmer selbst organisiert und bezahlt werden. Holder stellt Hotelempfehlungen bereit.
- Verpflegung (Speisen, Getränke) wird von Holder bereitgestellt.
- Die Teilnehmer erhalten vor Ort ausführliche Schulungsunterlagen.
- Am Ende der Schulung wird jedem Teilnehmer ein Teilnahmezertifikat ausgehändigt.

Händlerveranstaltungen

- Gerne unterstützen wir Sie bei Ihren Veranstaltungen vor Ort. Hierzu ist eine zeitnahe Abstimmung mit dem Gebietsverkaufsleiter erforderlich.
- Werbeträger (Banner, Fahnen etc.): siehe Punkt Werbemittel und Prospekte.
- Fahrzeugbereitstellung: siehe Punkt Vorführmaschinen.
- Informationen zu den aktuellen Veranstaltungsrichtlinien erhalten Sie von Ihrem Gebietsverkaufsleiter.

Messen und Veranstaltungen

(Organisation durch die Max Holder GmbH)

- Termine entnehmen Sie der Holder-Website.

- Außerdem werden Sie durch uns rechtzeitig in Form von Anschreiben über anstehende Aktivitäten und Aktionen informiert.

4 PRODUKTMANAGEMENT

Kontakt

produktmanagement@max-holder.com

Technische Anfragen

- Das Produktmanagement ist Ihr Ansprechpartner, wenn es um technische Fragen rund um unsere Produkte geht, z. B.:
 - Fahrzeugtechnik
 - Bedienung
 - Ausstattungsmöglichkeiten
 - Spezielle Fahrzeugkonfigurationen

Produktverbesserungen/Neuprodukte

- Wir arbeiten kontinuierlich an der Weiterentwicklung unserer Produkte. Sie haben die Möglichkeit, uns Verbesserungsvorschläge zur Weiterentwicklung unserer aktuellen Modelle mitzuteilen.
- Auch Ideen für neue Produkte oder Anwendungsgebiete, sowie Rückmeldungen zum Einsatz unserer aktuellen Produkte und Anwendungen nehmen wir gerne entgegen.
- Das Produktmanagement führt nach Bedarf Kundenbefragungen durch und freut sich in diesem Zusammenhang über Anregungen für Referenzkunden.

5 ANBAUGERÄTEMANAGEMENT

Kontakt

produktmanagement@max-holder.com
+49 7123 966-121

Informationen zu Anbaugeräten

Das Anbaugerätemanagement ist Ihr Ansprechpartner, wenn es um Informationen bzgl. Aufbaumöglichkeiten und Richtlinien für den Anbau von Geräten geht. Unter Angabe des Verwendungszwecks erhalten Sie Anbauzeichnungen, Leistungsdaten und technische Detailinformation. In speziellen Fällen besteht auch die Möglichkeit, digitale Daten zu bekommen.

Anbaugerätebeurteilungen

Das Anbaugerätemanagement ist zudem Ansprechpartner für Anbaugerätebeurteilungen. Diese enthalten eine Kompatibilitätsprüfung der Kombination aus Holder und Anbaugerät anhand eines Musteraufbaus und geben Auskunft darüber in welcher Art und Weise ein Anbaugerät eingesetzt werden darf.

Anbauportal

Im Anbauportal finden Sie ein Werkzeug zur Berechnung statischer Lasten sowie zahlreiche Anbauinformationen, Ausstattungslisten usw. Die Registrierung zum Anbauportal erfolgt über das gleichnamige Feld im Händler-Login zu unserem Holder Extranet (<http://www.max-holder.com/top-navi/haendler-login/>).

6 VERTRIEB

Kontakt

vertrieb@max-holder.com
+49 7123 966-161

Anfragen und Angebote

- **Anfragen**
Anfragen können direkt an den Vertriebsinnendienst (VID) und an den Außendienst (Gebietsverkaufsleiter, kurz: GVL) gestellt werden.
- **Angebote**
Schriftliche Angebote werden auf Anfrage erstellt.
- **Endkundenanfragen**
Anfragen von Endkunden werden an den Außendienst (GVL) des entsprechenden Gebietes weitergegeben, der die weitere Bearbeitung mit dem Vertriebspartner übernimmt.
- **Technische Machbarkeit/Sonderausstattung**
Diese unterliegen einer gesonderten Prüfung. Darunter fallen generell alle nicht in der Preisliste enthaltenen Optionen. Nach Abschluss der Prüfung erhält der Vertriebspartner eine Rückmeldung, ob die/der gewünschte Anforderung/Sonderwunsch realisierbar ist, zusammen mit einer Information über Preis und Lieferzeit.

Auftragsabwicklung und Termine

- **Bestellung**
Erfolgt schriftlich per Fax bzw. E-Mail an den Vertriebsinnendienst (VID).
- **Auftragsbestätigung**
Wird auf Grund der vertraglich geregelten Konditionen erstellt und erfolgt schriftlich nach evtl. technischer Prüfung und Abklärung aller Sachfragen.

- **Liefertermine**
Diese werden mit der Auftragsbestätigung kommuniziert. Lieferterminänderungen werden dem Händler mitgeteilt.
- **Konditionen/Preise**
Preisbasis ist die jeweils gültige Preisliste, zuzüglich vereinbarter Händlerkondition.
- **Rechnungsstellung**
Die Rechnung wird nach Fertigmeldung der Maschine aus der Produktion erstellt. Der Versand der Rechnung erfolgt direkt per E-Mail als PDF-Datei und am gleichen Tag als Original per Post.

Fahrzeugauslieferung

- **Umfang Papiere**
Fahrzeugpapiere (CoC-Konformitätserklärung, Fahrzeugbrief etc.) werden bei Rechnungsstellung ausgestellt und mit der Rechnung versandt.
- **Fahrzeugübergabe**
Die Fahrzeugübergabe ist mittels Formular und Foto zu dokumentieren und über das Formular im Extranet an Holder zu übermitteln.

Gebrauchtfahrzeuge

- **Verfügbarkeitsanfrage**
Anfrage über die Verfügbarkeit von Gebrauchtfahrzeugen erfolgt im Vertriebsinnendienst über vertrieb@max-holder.com.
- **Preise und Konditionen**
 - Bei neueren Vorführmaschinen werden die jeweiligen Händlerkonditionen angewendet. Je nach Betriebsstunden und Alter erfolgt zusätzlich ein entsprechender Abschlag in Prozent.
 - Bei älteren Maschinen und Sondermaschinen (z. B. 0-Serien) werden Sondernettopreise ausgewiesen.

7 SERVICE

Kontakt

service@max-holder.com
+49 7123 966-218

Hotline

- **Erreichbarkeit**
Die Service-Hotline ist von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr erreichbar.
- **Leistungsumfang**
Die Hotline steht vorrangig Händlern und Servicepartnern zur Verfügung.
- **Vorgehensweise**
Telefonische Anfragen werden über die zentrale Servicenummer entgegengenommen. Folgende Informationen sind bereitzuhalten:
 - Name/Firmenname
 - Kundennummer (wenn vorhanden)
 - Telefonnummer
 - E-Mail-Adresse
 - Fahrzeug-Typ
 - Fahrgestellnummer
 - Betriebsstunden
 - Kurze Problembeschreibung
- Ist bei der Anfrage die Einbeziehung eines technischen Sachbearbeiters notwendig, wird dieser nach Verfügbarkeit zurückrufen bzw. die gewünschten Informationen per E-Mail oder Fax zur Verfügung stellen.

Garantie

Kontakt

garantie@max-holder.com
+49 7123 966-218

- **Garantiebedingungen**

Siehe Extranet Bereich Garantieabwicklung.

- **Voraussetzungen für die Bearbeitung**

- (1) Das dem Holder-Händler bzw. Servicepartner über das Holder-Extranet zur Verfügung stehende Garantiefeld muss innerhalb von vier Wochen nach dem Schadenseintritt vollständig ausgefüllt bei Holder eingegangen sein. Unvollständig bzw. unkorrekt ausgefüllte Garantieanträge können nicht bearbeitet werden. Es können nur Garantieanträge akzeptiert werden, die per Email an folgende Adresse gesandt wurden: garantie@max-holder.com.
- (2) Für jeden Schaden bzw. für jedes schadensverursachende Teil muss ein gesonderter Garantieantrag eingereicht werden.
- (3) Die Rechnungs- bzw. Lieferscheinnummer der von Holder bezogenen Ersatzteile ist im Garantieantrag einzutragen.
- (4) Fremdrechnungen müssen beigelegt sein.
- (5) Das Fahrzeug für das Garantieanprüche geltend gemacht werden, muss durch den Holder-Händler bei Holder registriert worden sein. Dieses gilt auch für Fahrzeuge die beim Holder-Händler als Vorführfahrzeuge genutzt werden. Auch bei einem Verkauf von gebrauchten Fahrzeugen während der Garantie muss eine Registrierung erfolgen. Die Registrierung hat über das im Holder-Extranet zur Verfügung gestellte Formular zu erfolgen.
- (6) Betrifft der Garantieantrag Motoren- oder Motorenanbauteile, muss bei der Reparatur eine Motorölprobe (ca. 200 ml) aus dem Ölsumpf entnommen werden. Die Zuordnung zum Schadenteil muss eindeutig sein.

- (7) Handelt es sich bei der Reklamation um eine Leckage, muss diese mit Bildern dokumentiert werden.
- (8) Bei einer Garantiereparatur ausgebaute, defekte Teile müssen ab Antragsdatum (Eingangsdatum GA-Antrag) für sechs Monate gelagert werden. Der Austausch von Fahrtriebspumpen/Hydraulikaggregate, die eine Ölundichtigkeit aufweisen, sind vorab mit der Garantieabteilung zu klären. Instandsetzungen wegen Korrosion, sind immer vorab genehmigungspflichtig. Werden von Holder einzelne Schadteile angefordert, sind diese frachtfrei innerhalb einer Frist von 10 Arbeitstagen an Holder einzusenden. Die der Anforderung beigelegten Begleitdokumente müssen den Schadteilen beigelegt werden.
- (9) Die Rücksendung von Schadteilen wird von Holder pauschal vergütet. Der Händler hat die Teile ordnungsgemäß zu verpacken. Für Transportschäden, die durch unsachgemäße Verpackung verursacht werden, haftet Holder nicht.
- (10) Bei Zusendung von Motoren, Getrieben, Pumpen, Radmotoren, Hydrauliksteuergeräten oder sonstigen Teilen, wie z. B. Leitungen und Schläuche, sind alle Öffnungen öldicht bzw. mit Originalstopfen zu verschließen.
- (11) Jegliche Sondervereinbarungen bedürfen der Schriftform.
- (12) Holder erstattet nach Genehmigung des Garantieantrags die Teile- und Arbeitskosten gemäß den zum Zeitpunkt der Garantiebeantragung gültigen Garantiekonditionen.

8 WERKSTATT

Kontakt

werkstatt@max-holder.com
+49 7123 966-334

Leistungsumfang

- In der Regel werden nur Fahrzeuge neuerer Baureihen (aktuelle Baureihen und Multipark) angenommen. Sonstige Fahrzeuge auf Anfrage.

Fahrzeuganmeldung

- Die Anmeldung erfolgt telefonisch über oben genannte Nummer, alternativ können Sie das auf der Website zur Verfügung stehende Anmeldeformular ausfüllen und dieses an folgende Fax-Nummer senden: +49 7123 996-418.
- Folgende Daten sind bereitzuhalten:
 - Name/Firmenname
 - Kundennummer (wenn vorhanden)
 - Telefonnummer
 - E-Mail-Adresse
 - Fahrzeug-Typ
 - Fahrgestellnummer
 - Betriebsstunden
 - Kurze Problembeschreibung/durchzuführende Arbeiten
 - Kostenvoranschlag (ja/nein)

Abwicklung

- Nach Vorlage aller erforderlichen Daten erfolgt die Einplanung und Terminierung der Arbeiten. Der Termin sowie die Reparaturdauer wird mittels einer Auftragsbestätigung mitgeteilt.
- Das Fahrzeug muss rechtzeitig vor dem Termin angeliefert werden.
- Dem Fahrzeug sollte immer das Serviceheft beigelegt sein.
- Bei der Annahme wird das Fahrzeug nach Möglichkeit gemeinsam mit dem Auftraggeber begutachtet.
- Auf Wunsch wird vor Reparaturbeginn ein Kostenvoranschlag erstellt. Bei Nichtbeauftragung der Reparatur werden die Kosten für die Erstellung des Kostenvoranschlags in Rechnung gestellt (max. 200 Euro).
- Zur Beauftragung benötigen wir einen unterschriebenen Reparaturauftrag.
- Werden während der Reparatur weitere Schäden festgestellt, wird der Auftraggeber darüber informiert. Die Ausweitung der Reparatur erfolgt erst nach Zustimmung des Auftraggebers.
- Nach Fertigstellung der Reparatur wird der Auftraggeber informiert und die Modalitäten zur Abholung oder zum Versand geklärt.
- Holder behält sich vor, Fahrzeugreparaturen abzulehnen.

Technische Informationen

- **Dokumente für aktuelle Fahrzeugbaureihen**
Verfügbare technische Dokumente für aktuelle Baureihen stehen im Extranet zum Download bereit
- **Dokumente für ältere Fahrzeugbaureihen**
Verfügbare Dokumente für ältere Baureihen werden auf der Unternehmenswebsite www.max-holder.com veröffentlicht.

9 ERSATZTEILWESEN

Kontakt

ersatzteile@max-holder.com
+49 7123 966-250

Ersatzteilumfang

- Für folgende Produktgruppen werden die Ersatzteile von der Max Holder GmbH nicht mehr angeboten und sind bei folgenden Unternehmen direkt zu bestellen:

Motorgeräte	Fa. Eurosystems	+49 (0) 7183 30590-13	Fax: -20
	Fa. Frank	+49 (0) 7151 7919-1	Fax: -74789
Feldbauspritzen	Fa. Vogel & Noot	+49 (0) 7127 93864-0	Fax: -150
Obstbauspritzen	Fa. Müthing	+49 (0) 9842 9866-21	Fax: -6666
Puma, Leiber	Fa. Wassenberg	+49 (0) 2181 2399-0	Fax: -28

Mindermengenzuschlag

- Bei Aufträgen unter einem Warenwert von 100 Euro brutto wird ein Mindermengenzuschlag von 20 Euro erhoben.

Ersatzteil-Preisliste

- Die ET-Preisliste mit Bruttolistenpreisen steht auf der Unternehmens-Website www.max-holder.com zur Verfügung.
- Die Aktualisierung der ET-Preisliste erfolgt in der Regel viermal pro Jahr.
- Zur Aktualisierung der Preise in Ihren Warenwirtschaftssystemen steht im Extranet eine Excel-Datei zum Download zur Verfügung.

Zahlungsbedingungen

- Gegen Rechnung gemäß vereinbarter Zahlungsbedingungen.
- Sammelrechnungen mit 4 % Skonto, Zahlung erfolgt am 10. des Folgemonats per Bankeinzug. Die Sammelrechnung können Sie über Ihren zuständigen Gebietsverkaufsleiter beantragen.

Anfragen/Ersatzteilbestellungen

- Bei Anfragen zu Verfügbarkeiten oder Preisen werden folgende Information benötigt:
 - Artikelnummer und Bezeichnung
 - Anfragemenge
 - Kontaktdaten
- Bei Ersatzteilbestellungen werden folgende Informationen benötigt:
 - Artikelnummer und Bezeichnung
 - Fahrgestellnummer und Baureihe
 - Bestellmenge
 - Kundennummer oder detaillierte Kontaktdaten
 - Versandart
 - Rechnungs- und Lieferadresse

Versandkosten

	Zielland	Normal- versand	Nacht-Express	
		bis 31 kg	bis 31 kg	von 31 kg bis 46 kg
ZONE 0	Deutschland	6,90 €	19,90 €	39,90 €
Nach- nahme		10,00 €	nicht möglich	

ZONE 1	Österreich	13,50 €	64,90 €	74,90 €
	Schweiz *			
	Belgien			
	Niederlande			
	Luxemburg			
	Dänemark			
ZONE 2	Frankreich	14,90 €	69,90 €	109,90 €
	Italien			
	Slowenien			
	Polen			
	Tschechien			
ZONE 3	Großbritannien	19,90 €	84,90 €	129,90 €
	Schweden			
	Norwegen *			
	Ungarn			
ZONE 4	Türkei	29,90 €	84,90 €	129,90 €
	Finnland			
	Spanien			
	Portugal			

Zoll	mit * gekennzeichnet: 40,00 € pro Sendung
-------------	--

Stand 04/2015. Änderungen vorbehalten.

- Die Max Holder GmbH behält sich vor, Sendungen über 31 kg bei Normallieferung bzw. über 46 kg bei Nacht-Express per Spedition zu liefern und zusätzliche Kosten dafür separat in Rechnung zu stellen.
- Zusätzlich ist die Abholung der Ware für Händler am ET-Schalter in Metzingen nach vorheriger Bestellung und Bestätigung möglich.

Rückgabe und Rücksendung

- Eine Rücksendung hat generell binnen 28 Tagen nach Erhalt der Ware unter Angabe folgender Rückgabegründe/Rückgabecodes zu erfolgen:
 - 01 Falschen Artikel bestellt
 - 02 Falsche Artikelmenge bestellt
 - 03 Falscher Artikel geliefert
 - 04 Falsche Artikelmenge geliefert/nicht geliefert
 - 05 Artikel funktioniert nicht
 - 06 Artikel beschädigt
 - 07 Transportschaden
- Bei Rücksendungen ohne Angabe von Rückgabegrund/-code im Liefer-/Retoureschein wird von einer ordnungsgemäßen Lieferung seitens Holder ausgegangen.
- **Von Holder nicht ordnungsgemäß gelieferte Ware (Fehlercode 03 - 07)**
Eine Rückgabe wird unter Beachtung der oben genannten Frist ohne weitere Einschränkung durch die Erstellung der Gutschrift zur rückgesendeten Ware akzeptiert.
- **Von Holder ordnungsgemäß gelieferte Ware (Fehlercode 01 - 02)**
Eine Rückgabe wird, stets unter Beachtung der oben genannten Frist, nicht akzeptiert, wenn
 - die Ware beschädigt oder verunreinigt ist und nicht mehr weiterverwendet werden kann
 - die Ware nach Kundenspezifikation angefertigt wurde

- die Ware aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung geeignet ist (z. B. nicht mehr originalverpackte Scheiben)
- Liegt der Rücksendungswarenwert unterhalb von 50 Euro netto, erfolgt generell keine Gutschrift. Über 50 Euro netto erfolgt eine Gutschrift unter Abzug einer Bearbeitungsgebühr von 20 Euro je Rücksendung.

ET-Onlinekatalog

- Der ET-Onlinekatalog ist unter <http://extranet.max-holder.com> erreichbar.
- Der ET-Onlinekatalog bietet neben den aktuellen ET-Katalogen und Explosionszeichnungen, sowie der Verfügbarkeits- und Preisprüfung, die Möglichkeit Ersatzteilbestellungen direkt online durchzuführen. Nach Durchführung der Bestellung erhalten Sie eine Bestätigungsmail.
- Der Zugang zum ET-Onlinekatalog ist über Ihren zuständigen Gebietsverkaufsleiter anzufordern. Es erfolgt im Anschluss lediglich eine Freischaltung, d.h. Sie erhalten keine separaten Zugangsdaten.
- Bei Problemen mit dem ET-Onlinekatalog wenden Sie sich bitte an folgende Telefonnummer: +49 7123 966-250 oder E-Mail: ersatzteile@max-holder.com

10 HOLDER RENT

Kontakt

info@holder-rent.com
+49 7123 966-400

Allgemeines

- Jeder gewerblich tätige Endkunde kann ein Fahrzeug bei Holder RENT mieten.
- Jeder Außendienst- und Vertriebsinnendienstmitarbeiter von Holder nimmt Mietanfragen des Händlers bzw. des Endkunden auf und erstellt ein individuelles und maßgeschneidertes Mietangebot.
- Die Internet-Präsenz von Holder RENT befindet sich weiterhin im Aufbau. Auf www.holder-rent.com können Sie bereits die ersten Informationen zum Mietgeschäft einsehen.
- Eine Vermietung von Fahrzeugen der Holder RENT ins europäische Ausland ist je nach Einzelfallprüfung möglich.

Mietlaufzeit

- Die Mietlaufzeit beträgt grundsätzlich mindestens 3 Monate. Im Einzelfall ist auch eine kürzere Mietdauer möglich. Die maximale Mietlaufzeit beträgt 18 Monate. Eine Verlängerung der Mietlaufzeit ist auf Anfrage möglich.
- Für Langzeitmieter gewährt Holder RENT folgende Rabatte (die Rabatte beziehen sich jeweils auf die monatliche Gesamtmietrate):
 - 5 % ab dem 6. Mietmonat
 - 10 % ab dem 12. Mietmonat.
- Der Mietvertrag kann nicht vor Ablauf der vereinbarten Mietlaufzeit durch den Endkunden gekündigt werden.
- Holder RENT ist berechtigt, den Mietvertrag vor Ablauf der vereinbarten Mietlaufzeit zu kündigen, sofern eine erkennbare

Verschlechterung der wirtschaftlichen Verhältnisse des Endkunden vorliegt.

Wartung und Reparatur

- Der Full-Service von Holder RENT hat folgenden Umfang:
 - Fahrzeugwartung gemäß typenspezifischem Wartungsplan
 - Alle Reparaturarbeiten, die im Rahmen der Fahrzeuggarantie abgedeckt sind (inkl. Ersatzteile)
- Bei Reparaturbedarf eines Mietfahrzeugs ist der zuständige Händler der Max Holder GmbH der primäre Ansprechpartner des Endkunden. Der Händler führt die notwendigen Reparaturarbeiten für den Endkunden durch und erstellt parallel dazu den entsprechenden Garantieantrag. Der Garantieantrag ist im Extranet auszufüllen und zu versenden.
- Die Full-Service-Pauschale deckt jedoch keine grob fahrlässigen und mutwilligen Beschädigungen des Fahrzeugs und seiner Anbaugeräte sowie Bedienfehler und Schäden ab, die aus dem Anbringen nicht autorisierter Anbaugeräte resultieren.
- Folgende Leistungen dürfen durch den Händler in Rechnung gestellt werden:
 - planmäßige Wartungsarbeiten gemäß typenspezifischem Wartungsplan
 - durch die Fahrzeuggarantie abgedeckte Reparaturen zu den aktuellen Garantiekonditionen der Max Holder GmbH
- Reparaturen dürfen nur mit Holder-Originalersatzteilen durchgeführt werden. Die Ersatzteilversorgung erfolgt für den Händler wie gewohnt über die Max Holder GmbH.

Verrechnung

- Jedes Fahrzeug hat eine monatliche Grundmiete gem. Preisliste, in der bereits 20 Betriebsstunden enthalten sind.
- Weiterhin gibt es einen Betriebsstundensatz, der je nach Fahrzeugtyp variiert.

- Der Endkunde hat bzgl. der Abrechnungsmodalität für über die in der Grundmiete enthaltenen Betriebsstunden folgende Wahlmöglichkeiten:

Variante 1:

- Die über die vereinbarte Menge in Anspruch genommenen Betriebsstunden hinaus werden von Holder RENT zusätzlich berechnet.
- Holder RENT behält sich dabei vor, eine Zwischenabrechnung der Mehr-Betriebsstunden während der Mietlaufzeit durchzuführen.

Variante 2:

- Der Endkunde entscheidet sich aufgrund schwieriger Betriebsstundenplanung entlang der Mietlaufzeit für die Full-Service-Flatrate.
- Hierbei wird dem Endkunden eine monatliche Full-Service-Rate berechnet, die jedoch unabhängig der gefahrenen Betriebsstunden gleich bleibt. Es erfolgt keine Nachbelastung von zu viel gefahrenen Betriebsstunden.
- Aktionen können abweichende Verrechnungsmodelle zugrunde liegen (z.B. Sommermiete). Informationen können hierzu vom Außendienst- oder Vertriebsinnendienstmitarbeiter bezogen werden.

Abwicklung

Im Falle einer Mietzusage durch den Endkunden ist wie folgt vorzugehen:

- Kontaktaufnahme zum zuständigen Holder-Außendienstmitarbeiter. Dieser hält bzgl. der Maschinenverfügbarkeit mit Holder RENT Rücksprache. Bei Verfügbarkeit werden die Vertragsunterlagen erstellt, unterschrieben und dem Endkunden kurzfristig zugesandt. Der zuständige Händler sowie der Außendienst erhalten eine Kopie des Vertrags per E-Mail zugesandt.
- Der Endkunde unterschreibt den Mietvertrag sowie die darin enthaltene Einzugsermächtigung. Anschließend sendet der

Endkunde oder der Händler ein unterschriebenes Exemplar an Holder RENT zurück.

- Der Vertragspartner füllt nach Übergabe des Mietfahrzeugs an den Endkunden in dessen Anwesenheit das Fahrzeugübergabeprotokoll vollständig aus. Das vom Händler und Endkunden unterschriebene Exemplar ist Holder RENT zuzusenden.
- Der Transport des Mietfahrzeugs von Holder RENT zum Bestimmungsort des Endkunden und wieder zurück nach Metzingen erfolgt in der Regel durch Holder RENT selbst. Nach Rücksprache kann auch der Händler das Fahrzeug abholen (bzw. eine eigene Spedition beauftragen) und dem Endkunden zustellen. Sollte der Händler den Transport übernehmen, so schreibt ihm Holder RENT 400 Euro in der ersten Provisionsabrechnung gut (300 Euro für den Transport und 100 Euro für die Fahrzeugübergabe und -einweisung).
- Während der Mietlaufzeit ist der Händler verpflichtet, die Wartungs- bzw. Service-Intervalle für Holder RENT durchzuführen. Hierfür muss der Händler im regelmäßigen Turnus (ca. 14-tägig) mit dem Endkunden Kontakt aufnehmen, um den aktuellen Betriebsstundenzählerstand zu erfragen und ggf. einen Wartungstermin vereinbaren. Die aktuellen Betriebsstundenzählerstände bei Wartung und Service sind auch Holder RENT zu übermitteln.
- Holder RENT wird die Mietrate per Lastschriftverfahren beim Endkunden einziehen. Das entsprechende Formular zur Erteilung der Einzugsermächtigung ist dem Mietvertrag als Anlage beigelegt.
- Nur die im Mietvertrag/Übergabeprotokoll benannten Fahrer dürfen während der Mietlaufzeit mit dem Mietfahrzeug fahren. Zusätzliche Fahrer müssen Holder RENT vor Fahrantritt nachgemeldet werden. Die Beilegung von Führerscheinkopien zum Übergabeprotokoll ersetzt das händische Ausfüllen der Fahrerinformationen.
- Bei Unfällen ist Holder RENT unverzüglich zu benachrichtigen. Bei Bedarf ist die Polizei vor Ort zur Ursachenklärung einzuschalten. Ein detaillierter Unfallbericht ist durch den Endkunden anzufertigen und an Holder RENT zu übersenden. Weitere

Informationen können Sie dem Mietvertrag und den Allgemeinen Mietbedingungen entnehmen.

- Der Endkunde ist verpflichtet, Holder RENT bzw. dem Händler/Außendienst über den aktuellen Einsatz- bzw. Standort der Mietfahrzeuge Auskunft zu geben.
- 14 Tage vor Ablauf der Mietlaufzeit hat der Händler mit dem Endkunden Kontakt aufzunehmen, um den Rücknahmetermin und -ort zu vereinbaren. Holder RENT ist hierüber anschließend zu informieren.
- Bei Fahrzeugrücknahme hat der Händler in Anwesenheit des Endkunden das Fahrzeugrücknahmeprotokoll vollständig auszufüllen und zu unterschreiben. Dieses ist anschließend an Holder RENT zu übersenden (im Original). Festgestellte Schäden, die durch den Endkunden verursacht und nicht als Unfallschaden gemeldet wurden, werden durch Holder RENT instand gesetzt und dem Endkunden nachträglich berechnet.
- Sollte der Händler das Mietfahrzeug nicht selbst zurück nach Metzingen transportieren (bzw. eine Spedition beauftragen), ist Holder RENT bei Übermittlung des Rücknahmetermins hierüber zu informieren. Hierbei sind der genaue Zeitpunkt sowie die Abholanschrift Holder RENT mitzuteilen.

Weitere Konditionen

- Ein saisonal bedingter Umtausch von Anbaugeräten ist jederzeit möglich. Für den Umtausch berechnet Holder RENT einmalig eine Handlingpauschale in Höhe von 600 Euro.
- Die Mietfahrzeuge sind auf Holder RENT zugelassen und mit einer Vollkaskoversicherung sowie einer umfangreichen Maschinenbruchversicherung abgesichert. Im Falle eines Unfallschadens beläuft sich der Selbstbehalt für den Endkunden auf 1.000 Euro.
- Der Endkunde haftet bei Fahrzeugdiebstahl mit einem Selbstbehalt von 7.500 Euro.
- Anbaugeräte Dritter sind vor Mietbeginn Holder RENT zu melden. Schäden an diesen Anbaugeräten und eventuelle Fahrzeugschäden, die durch Anbaugeräte Dritter entstehen, sind nicht

durch die in der Mietrate enthaltene Versicherung abgedeckt. In solchen Fällen haftet der Endkunde für aufgetretene Schäden vollumfänglich. Instandgesetzte Schäden am Fahrzeug werden ihm nachträglich in Rechnung gestellt.

- Die Mietrate enthält keine Kraftstoffkosten.

Erwerb von Mietmaschinen

- Der Endkunde hat die Möglichkeit, das Mietfahrzeug von Holder RENT zu erwerben. Bei konkretem Kaufinteresse kann sich der Endkunde mit dem zuständigen Außendienstmitarbeiter in Verbindung setzen. Dieser wird nach Rücksprache mit Holder RENT (Prüfung Maschinenverfügbarkeit und Kalkulation) einen Kaufpreis übermitteln.

Stand: 07. Mai 2015

Bei Rückfragen und Anmerkungen zum Händlerhandbuch wenden Sie sich bitte an:

Franziska Reiche
Tel.: +49 7123 966-281
E-Mail: f.reiche@max-holder.com



HOLDER

KEINE KOMPROMISSE



**Zuverlässig, vielseitig, komfortabel -
die knickgelenkten Kommunal-
fahrzeuge und Weinbautraktoren
von Holder**

- Knicklenkung für enge Kurven und absolute Spurtreue
- Drei vollwertige Anbauräume für 365 Einsatztage im Jahr
- Schmalspur für den Einsatz auf Gehwegen und bei engsten Verhältnissen
- Permanenter Allradantrieb mit vier gleich großen Rädern
- Ergonomisches Bedienkonzept für ermüdungsarmes Arbeiten
- Fahrgeschwindigkeiten bis 40 km/h für schnelles Umsetzen
- Robustheit und Zuverlässigkeit für minimale Ausfallzeiten

HOLDER – die Traditionsmarke seit 1888

Max Holder GmbH
Max Holder-Straße 1
D-72555 Metzingen
Telefon +49 7123 966-0
Fax +49 7123 966-213
info@max-holder.com

**VIER JAHRESZEITEN.
EIN HOLDER.**