

Tipp´s bei Reklamationen

Die Fahrgestellnummer wird IMMER benötigt, wenn ein Ersatzteil reklamiert wird.
Wird ein Werkzeug reklamiert, sollte man in das Feld „VIN“ XXX eintragen.

Wenn Einbaukosten geltend gemacht werden, wird der Nachweis einer Werkstattrechnung beim Erstellen der Reklamation benötigt. Später nachgereichte Folgekosten werden nicht akzeptiert. Der Betrag muss beim Einreichen der Reklamation vermerkt sein.

Bei der Fehlerbeschreibung wird kein Roman benötigt, aber „Teil Defekt oder funktioniert nicht“ ist keine Fehlerbeschreibung. Anbei ein kleiner Fragekatalog, der bei der Fehlerbeschreibung helfen soll:

- Welcher Fehler tritt auf?
- Wann? Motor kalt-warm? Bestimmter Drehzahlbereich? Links – Rechts
- Welcher Fehlercode wird im Diagnosegerät angezeigt?
- Welche Kontrolllampen leuchten?
- Geräusche – Vibrationen?
- Was wurde geprüft?

Undichtigkeit:

Bilder sagen mehr als 1.000 Worte. Lassen Sie sich einen oder mehrere Bilder von der Undichtigkeit geben. Gerne kann auf dem Foto auch noch zusätzlich die Undichtigkeit markiert werden.

Teil aus einem Satz:

Wenn ein Artikel aus einem Satz defekt, falsch usw. ist, muss der GANZE Satz eingeschickt werden. D.h. wenn z.B. in einem Kupplungssatz der Zentralausrücker defekt ist, muss der GANZE Kupplungssatz eingeschickt werden.

Nachweis des Fehlers

Bei Elektrischen Artikel ist der Test-/Prüfbericht (Fehlercode) erforderlich.

Bei Kat's der Ausdruck der AU.

Batterien:

Foto vom Prüfergebnis von der Batterie.

Welche elektrische Werte wurden sonst noch am Fahrzeug geprüft bzw. gemessen?