

Leitfaden für Reklamation und Gewährleistung

1. Garantieantrag

Der Garantieantrag kann auf unserer Webseite unter Downloads heruntergeladen werden, weiter haben Sie die Möglichkeit ihn von uns per Fax oder Mail anzufordern. Füllen Sie den Garantieantrag möglichst vollständig aus. (kurze Beschreibung des Schadens und mögliche Ursachen). Um eine schnelle Bearbeitung zu ermöglichen, den Antrag dann unverzüglich per E - Mail oder Fax bei ALGEMA/FITZEL bei dem zuständigen Ansprechpartner einreichen. Bilder und weitere wichtige Informationen welche zur Klärung des Sachverhalts dienen sind als Anlage mitzuschicken. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an den jeweiligen Ansprechpartner.

2. Ansprechpartner

Ansprechpartner Autotransportaufbauten:

Mayer Simon

Tel.: +49 8067 / 181 - 526

Fax: +49 8067 / 181 - 5612

E - Mail: s.mayer@eder-gmbh.de

Ansprechpartner Anhänger:

Peter von der Heyden

Tel.: +49 8067 / 181 - 636

Fax: +49 8067 / 181 - 5612

E - Mail: p.heyden@eder-gmbh.de

3. Abwicklung

Nach Eingang des Garantieantrags wird dieser geprüft. Ist der Antrag korrekt ausgefüllt und die Voraussetzungen für eine Gewährleistung gegeben, erteilt ALGEMA/FITZEL die Freigabe zur Reparatur. Wird der Antrag abgelehnt, wird die Ablehnung mit Begründung dem Kunden mitgeteilt. Ist die durchzuführende Reparatur sehr eilig, kann die weitere Vorgehensweise auch telefonisch mit ALGEMA/FITZEL abgestimmt werden. Der schriftliche Garantieantrag muss nachgereicht werden. Bei notwendigen längeren Bearbeitungszeiten (evtl. Rückfragen und Prüfung durch Vorlieferanten) des Antrags und bei Ungeklärtheiten sind die anfallenden Reparatur- und Ersatzteilkosten zunächst vom Auftraggeber (Kunde) zu tragen. Bei vorzeitigem Reparaturbeginn besteht die Gefahr, dass die anfallenden Kosten nicht erstattet werden. Bei Nachfragen zu einer Gewährleistung ist immer die Aufbaunummer anzugeben.

4. Mängelbeseitigung

Nach der Reparaturfreigabe durch ALGEMA/FITZEL kann mit der Beseitigung des Schadens begonnen werden. Versteckte Mängel oder weiter Schäden, die bei Reparaturausführung festgestellt werden, sind umgehend zur Reparaturfreigabe nach zu melden. Ausgetauschte Teile sind zusammen mit der Aufbaunummer 4 Wochen aufzubewahren und auf Verlangen von ALGEMA/FITZEL ins Werk nach Tuntenhausen zu schicken, bzw. werden dann im Auftrag von ALGEMA/FITZEL durch unseren Paketdienst abgeholt. Sollte nach dieser Frist keine Teileanforderung durch ALGEMA/FITZEL erfolgen, könne diese fach- und umweltgerecht entsorgt werden. Die für die Mängelbeseitigung notwendigen Ersatzteile sind ausschließlich über ALGEMA/FITZEL zu beziehen.