

Garantie und Reklamationsabwicklung

Sehr geehrter Kunde,

da es des Öfteren zu Komplikationen bei Reklamationsabwicklung seitens des Herstellers kommt, möchten wir Sie bitten folgende Punkte bei Reklamationen einzuhalten:

1. Beleg über Erhalt der Ware, Lieferschein oder Rechnung vom Kastner
 - Beleg über den Reklamationsartikel und nicht für den Ersatzartikel
2. Reklamationsformular muss vollständig ausgefüllt sein
 - Fahrzeugdaten müssen komplett angegeben werden
 - Beanstandete Ware + genaue Definition des Reklamationsgrundes
 - Fehlerspeichereintrag per Ausdruck oder Bild
 - Defekt = kein Reklamationsgrund**
3. Falls Sie die Arbeitszeit rückerstattet haben möchten, sollten Sie folgende Dokumente dem Reklamation Antrag beilegen
 - Ersteinbaurechnung (mit Datum des Einbaus des reklamierten Artikels)
 - Rechnung über Austausch des reklamierten Artikels (Rechnung an Kunde oder Kostenaufstellung),
Rechnung darf nicht an Kastner adressiert werden
 - **Nachträglich eingereichte Belege über Nebenkosten können nicht berücksichtigt werden und werden vom Hersteller nicht akzeptiert.**

**Es kann nur ein vollständig ausgefüllter Reklamationsantrag
innerhalb 30 Tage nach Austausch
angenommen und beim Hersteller eingereicht werden!**

**Reklamationen mit fehlenden oder falschen Angaben werden vom Hersteller nicht akzeptiert.
Sollten es Ihnen nicht möglich sein, innerhalb bestimmter Zeit die Daten vollständig
einzureichen, müssen wir Ihnen die beanstandete Ware leider retoursenden.**

Bitte beachten: Sollten Sie noch Fragen bzw. Hilfe benötigen, dann wenden Sie sich bitte an Ihre Stammfiliale.

Vielen Dank für Ihr Verständnis!

Ihr Kastner-Team

Kundendaten:

Kundennummer	Kundenname		
Land – PLZ – Ort	Adresse		
Telefonnummer	E-Mail-Adresse		

Fahrzeugdaten:

Marke	Modell	Erstzulassung	Fahrgestellnummer
Motor Bezeichnung	Leistung KW	Kraftstoffart	Getriebetyp
Einbau Datum	Einbau Kilometerstand	Ausbaudatum	Ausbau Kilometerstand

Beanstandete Ware:

Artikelnummer	Bezeichnung	Hersteller	Menge

Reklamationsgrund / genaue Beschreibung der Beanstandung:

--

Sie beanspruchen die Vergütung der Arbeitszeit zum Austausch?

Rechnungen über Ein- & Ausbaurkosten in Höhe von _____ € exkl. MwSt. liegen diesem Garantieantrag bei. Ersteinbaurechnung und die Rechnung vom **Austausch** des reklamierten Artikels mit Arbeitszeit.

Nachträglich eingereichte Belege über Nebenkosten können nicht berücksichtigt werden und werden vom Hersteller nicht akzeptiert.

Klimaanlage

Reklamationskomponenten von Klimaanlagen (Kompressoren, Kondensatoren, etc.) können nur anerkannt werden, wenn der Kältemittelkreislauf fachgerecht mit einem dafür geeigneten Klimagerät gespült wurde **(Nachweis erforderlich)**.

Pflichtfelder für die Bearbeitung von Reklamationen - Klimakompressor:

Kältemittelkreislauf wurde gespült	☐ ja	☐ nein	
Spülmedium	☐ Spüllösung	☐ Stickstoff	☐ Kältemittel R134a
Trockner und Akkumulator erneuert	☐ ja	☐ nein	
Kondensator erneuert	☐ ja	☐ nein	
Expansion Ventil / Orifice Tube erneuert	☐ ja	☐ nein	
Ölstand im Kompressor & System geprüft	☐ ja	☐ nein	

Aufgefüllter Öl Typ		Aufgefüllte Ölmenge		ml
---------------------	--	---------------------	--	----

Das System wurde evakuiert und mit _____ Gramm Kältemittel R134a gefüllt.

Turbolader

Die Ölverlustleitung vom Motor zum Turbolader muss erneuert werden. Ein Wechsel des Motoröles am Motor ist vorab zwingend, der Wechsel des Motoröles, des Ölfilters und Luftfilters nach Vorgaben des Motor-/Fahrzeugherstellers durchzuführen.

Pflichtfelder für die Bearbeitung von Reklamationen - Turbolader:

Ölleitung erneuert	☐ ja	☐ nein
Motoröl erneuert	☐ ja	☐ nein
Ölfiler erneuert	☐ ja	☐ nein
Luftfilter erneuert	☐ ja	☐ nein
Ölkreislauf auf Fremdpartikel geprüft	☐ ja	☐ nein

Elektronische Bauteile

Werden elektronische Bauteile (AGR-Ventil, Stellmotor, Luftmassenmesser, etc.) gegen ein Neues getauscht, muss das Steuergerät erst mit dem Tauschteil angelern werden. Geschieht das nicht, kann es zu dem typischen Fehler eines defekten Bauteils kommen.

Bitte beim Einbau der elektronischen Bauteile die Vorgaben des Fahrzeugherstellers beachten!

Für jedes reklamierte Bauteil wird ein beigefügtes Fehlerprotokoll benötigt!

Reklamationen in Folge von unsachgemäßen bzw. vollständigen Einbau werden nicht akzeptiert.

Nur ein vollständiger ausgefüllter Antrag wird bearbeitet!

Beachten Sie, dass es bei Reklamationen mit fehlenden oder falschen Angaben, zu Rückfragen kommen kann. Dadurch entstehen unnötigen Kosten und Zeitverzögerungen bzw. werden vom Hersteller so NICHT akzeptiert!

Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben bestätigt:

Datum	Stempel/Unterschrift	Übernommen von
-------	----------------------	----------------