

Abwicklung von Reklamationen
Petersen-Rickers GmbH & Co. KG
Stand: 1. November 2008

Sehr geehrter Kunde,
um eine möglichst reibungslose und schnelle Reklamations- und Garantieabwicklung gewährleisten zu können, haben wir diesen Leitfaden erstellt, in dem das genaue Vorgehen im Schadensfall beschrieben ist. Wenn Sie sich an diese Vorgaben halten, ermöglichen Sie uns die korrekte Bearbeitung Ihres Anliegens. Wir bitten deshalb um Beachtung der unten aufgeführten Punkte.

- Wenn Sie ein Problem feststellen, versuchen Sie bitte zunächst, die Ursache des Problems **selbst** zu ermitteln und das Problem selbst zu lösen.
- Falls das Problem nicht von Ihnen selbst gelöst werden kann, nehmen Sie bitte telefonisch Kontakt mit uns auf. Für eine schnelle und kompetente Bearbeitung ist es notwendig, dass Sie vorab das Fabrikat, die Maschinen-Bezeichnung sowie die Fahrgestell-/Maschinen-Nummer heraussuchen und diese bereithalten. Ersatzteile können Sie unter 04671-91050 und 04833-429490 bestellen. Bitte machen Sie unmittelbar deutlich, ob es sich um die Anmeldung eines Garantieanspruchs oder um eine normale Bestellung von Ersatzteilen handelt. Wir werden zunächst versuchen, das Problem telefonisch zu lösen.
- Kann das Problem nicht telefonisch gelöst werden, so sollten Sie uns per E-Mail Digitalfotos und weitere Informationen zukommen lassen. Die E-Mail-Adresse lautet: Kai.Petersen@petersen-rickers.de.
- Reparaturen, deren Gesamtkosten 100 € übersteigen, sind vor der Ausführung der Arbeiten bei uns zu melden und mit uns abzustimmen. Andernfalls behalten wir uns vor, eine Übernahme der Kosten abzulehnen.
- Es sind generell Original-Ersatzteile zu verwenden, hiervon ausgenommen sind nur Kleinteile und Hilfsmaterial. Logischerweise bestehen auch unsere Vorlieferanten auf diese Regelung. Ansonsten können wir mögliche Garantieansprüche von Zukaufteilen nicht geltend machen. Es bedarf unserer schriftlichen Bestätigung, wenn wir von dieser Regelung abweichen und Sie eigene Ersatzteile verwenden und einbauen wollen. Andernfalls behalten wir uns vor, eine Übernahme der Kosten abzulehnen.
- Die ausgebauten Altteile sind mit unserer Fahrgestellnummer zu versehen und kostenfrei an unsere Hausanschrift zu liefern, um begutachtet zu werden.
- Garantieranträge für die ausgeführten Arbeiten müssen innerhalb von 6 Wochen nach Schadensmeldung bei uns gestellt werden. Der Garantierantrag muss auf dem bei uns erhältlichen Vordruck gestellt und vollständig ausgefüllt werden. Ansonsten kann der Antrag nicht bearbeitet werden. In jedem Fall ist die Fahrgestell- bzw. Maschinen-Nummer anzugeben.
- Für Überführungskosten vom Kunden in die Werkstatt und zurück übernehmen wir keinerlei Kosten.
- Unsere Lieferungs- und Zahlungsbedingungen bilden nach wie vor die Grundlage für die Abwicklung von Garantieansprüchen. So dürfen z. B. Zahlungen des Käufers lediglich in einem Umfang zurückgehalten werden, die in einem angemessenen Verhältnis zu den geltend gemachten Mängeln stehen. Kleinere Mängel und Bagatellschäden rechtfertigen den Einbehalt einer Forderung nicht. Entstandene Zinsverluste berechnen wir ansonsten weiter.
- Eventuell erforderliche Reparaturteile werden Ihnen zugeschickt. Dafür erhalten Sie eine Rechnung, die Sie korrekt innerhalb des mit Ihnen vereinbarten Zeitraums, der auch in unserer Auftragsbestätigung und in der Rechnung steht, begleichen müssen. Dieses Verfahren hat sich bewährt und wird mittlerweile von allen Maschinenherstellern praktiziert. Mit der Fahrgestellnummer kennzeichnen Sie bitte das jeweilige Altteil und senden es frachtfrei zwecks Untersuchung an Petersen-Rickers GmbH & Co. KG zurück. Dazu haben Sie 6 Wochen Zeit. Wenn Sie auf diese Weise einen Garantieanspruch melden, können wir dafür sorgen, dass dieser so schnell wie möglich bearbeitet und beurteilt wird. Unsere Vorgangsnummer begleitet den Garantie- bzw. Kulanzfall die ganze Zeit und ist für unsere interne Zuordnung unentbehrlich.
- Nur Teile mit korrekter Vorgangsnummer werden von uns akzeptiert und untersucht.
- Wenn ein anerkannter Garantieanspruch vorliegt, vergüten wir Ihnen einen Stundenlohn in Höhe von max. 35,00 €. Dabei gibt es für verschiedene Reparaturen eine Richtzeit, auf deren Grundlage die Kostenerstattung erfolgt. Diese Richtzeiten teilen wir Ihnen im Bedarfsfall gerne mit.
- Fahrtkosten werden nur nach vorheriger Absprache erstattet.
- Die Garantiefrist beginnt mit dem Datum der Auslieferung an den Endkunden und beträgt 12 Monate.

Wir hoffen, Sie mit diesem Leitfaden ausreichend informiert zu haben und Ihnen künftig schnell behilflich sein zu können. Sollten Sie Fragen oder Anregungen haben, nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Petersen-Rickers GmbH & Co. KG

Petersen-Rickers GmbH & Co. KG
Mühlenweg 1
25852 Sterdebüll
Telefon: 04671-91050
Telefax: 04671-910524
e-Mail: Kai.Petersen@petersen-rickers.de