

# Abwicklung von Reklamationen

## J. Kotte Landtechnik GmbH & Co. KG

Stand: 01. Januar 2011

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 Sie 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 die Fahrgestell-Nummer des Güllewagens bzw. die Hersteller-Nummer der entsprechenden Komponenten (z.B. Vakuum-Kompressor oder Achse) herausfinden und diese bereithalten. Ersatzteile können Sie direkt im Ersatzteillager unter der Durchwahl +49 (0) 5464 / 9611-18 (Herr Schwarte), -21 (Herr Depeweg) und -31 (Herr Schulz) bestellen. Die Kundendienstabteilung von Kotte Landtechnik erreichen Sie unter der Durchwahl +49 (0) 5464 / 9611-22 (Herr Pohl), -38 (Herr Brüwer) und -41 (Herr Schnieder). 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: reklamation@kotte-landtechnik.de
- Nur in Ausnahmefällen schalten wir einen Servicemechaniker ein.
- Falls ein Garantiefall vorliegen sollte, wird von uns eine Vorgangsnummer vergeben.
- Reparaturen, deren Gesamtkosten 200 € übersteigen, sind vor 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 von Kotte Landtechnik 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 Vorgangsnummer zu versehen und kostenfrei an unsere Hausanschrift zu liefern, um begutachtet zu werden.
- Garantieanträge für die ausgeführten Arbeiten müssen innerhalb von 6 Wochen nach Schadensmeldung bei uns gestellt werden. Der Garantieantrag **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-Nummer des Fahrzeugs anzugeben.
- Für Überführungsfahrten vom Kunden zur Werkstatt und zurück übernehmen wir keinerlei Kosten. Den Aufwand für den Einsatz eines Servicewagens beim Kunden vor Ort übernehmen wir nur dann, wenn der Kotte Güllewagen aufgrund der Mängel nicht mehr fahrbereit ist.
- 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 Fahrzeugbauern praktiziert. Außerdem teilen wir Ihnen eine Vorgangsnummer für Retourenmaterial mit. Mit dieser Vorgangsnummer kennzeichnen Sie bitte das jeweilige Altteil und senden es frachtfrei zwecks Untersuchung an Kotte Landtechnik 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 einen Stundenlohn in Höhe von max. 41,50 €. 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 Rücksprache (s.o.) erstattet. Für jeden gefahrenen Kilometer erstatten wir 40 Cent für einen Servicewagen und 30 €/h für die gefahrene Stunde für den Techniker vor Ort zum Endkunden.
- Die Garantiefrist beginnt mit dem Datum der Auslieferung des Anhängers an den Endkunden und beträgt 12 Monate im Einschichtbetrieb.

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 zu uns auf.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre J. Kotte Landtechnik GmbH & Co. KG