

Abwicklung von Reklamationen „Mammut“ Kipper

**KL. Bartels e.K., Rönner Damm, 24211 Honigsee bei Kiel**

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. Grundlage ist weiterhin Punkt 11 Gewährleistung in unseren AGB's.

1. Wenn Sie ein Problem feststellen, versuchen Sie bitte zunächst die Ursache des Problems selbst zu ermitteln und zu lösen.
2. 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, Baujahr, Typ und Ausführung des Kippers bekanntgeben. 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.
3. 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: [info@mammut-kipper.de](mailto:info@mammut-kipper.de)
4. Nur in Ausnahmefällen schalten wir einen Servicemechaniker ein.
5. Reparaturen, deren Gesamtkosten 200 € übersteigen, sind vor Ausführung der Arbeiten bei uns schriftlich zu melden und mit uns abzustimmen. Andernfalls behalten wir uns vor, eine Übernahme der Kosten abzulehnen.
6. Die ausgebauten Altteile sind kostenfrei an unsere Hausanschrift innerhalb von 6 Wochen zurück zu liefern, um begutachtet zu werden.
7. Garantieanträge für die ausgeführten Arbeiten müssen innerhalb von 6 Wochen nach Schadensmeldung bei uns gestellt werden. In jedem Fall ist die Fahrgestell-Nummer des Fahrzeugs anzugeben.
8. 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 Kipper aufgrund der Mängel nicht mehr fahrbereit ist.
9. Wenn ein anerkannter Garantieanspruch vorliegt, vergüten wir einen Stundenlohn in Höhe von max. 31,50 €. Dabei gibt es für verschiedene Reparaturen eine Richtzeit, auf deren Grundlage die Kostenerstattung erfolgt. Diese Richtzeiten teilen wir Ihnen im Bedarfsfall gerne mit.
10. 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.
11. Die Garantiefrist beginnt mit dem Datum der Auslieferung des Anhängers an den Endkunden und beträgt 12 Monate im Einschichtbetrieb. Werden Teile, die einem erhöhten Verschleiß ausgesetzt sind, etwa bei einem Einsatz von bis zu 60 Stunden je Woche oder im Zweischichtbetrieb, innerhalb von 6 Monaten bzw. 3 Monaten im Zweischichtbetrieb unbrauchbar oder in ihrer Brauchbarkeit erheblich beeinträchtigt, so wird vermutet, dass die Beeinträchtigung verschleißbedingt ist, es sei denn, diese Vermutung ist mit der Art der Sache oder der Art der Beeinträchtigung unvereinbar.

Wir hoffen, Sie mit diesem Leitfaden ausreichend informiert zu haben und verbleiben

mit freundlichen Grüßen  
Firma KL. Bartels e.K.