

Vorgehensweise bei Reklamationen

Sehr geehrter Motorservice Partner,

für eine schnelle und reibungslose Reklamationsbearbeitung bitten wir um die Beachtung der nachfolgenden Punkte.

Voraussetzungen für Reklamationen

Der Motorservice Handelspartner garantiert gegenüber Motorservice, dass die Voraussetzungen für eine Reklamation erfüllt sind. Der Handelspartner von Motorservice hat im Vorfeld geprüft, ob das reklamierte Teil aus dem Motorservice Lieferprogramm stammt. Ferner ist anhand von Lieferscheinen oder Rechnungen zu prüfen und zu belegen, dass seit der Lieferung des Ersatzteils weniger als 12 Monate vergangen sind. Der Handelsweg muss eingehalten werden.

Einreichung von Reklamationen

Wenn die Teile über den Motorservice OnlineShop bestellt wurden, erfolgt die Einreichung der Reklamation direkt über den OnlineShop. Bitte wählen Sie hierzu im Menü „Mein Konto“ den Eintrag „Reklamationen“ und geben Sie die Daten in das bereitgestellte Webformular ein. Für alle übrigen Reklamationen benutzen Sie bitte das nachfolgende Formular. Bitte beachten Sie, dass die für die Bearbeitung notwendigen Pflichtdatenfelder vollständig ausgefüllt sind. Der Umfang der Reklamation (Schadenshöhe) muss stets vollständig angegeben werden. Darüber hinaus sind wir auch umgehend über ggf. entstandene Personenschäden zu informieren. Werden Reparatur- oder Folgekosten geltend gemacht, müssen die entsprechenden Rechnungen als Kopie beigefügt werden. Nachträglich eingereichte Kostenansprüche, die nach unserer Diagnose oder Ergebnismitteilung eingehen, können nicht mehr anerkannt werden.

Rücksendung von Reklamationsteilen

Senden Sie Reklamationsteile nur dann zurück, wenn diese explizit von Motorservice zurückgefordert werden. Ob und welche Teile zurückgesendet werden müssen, teilen wir Ihnen nach Eingang der Reklamationsmeldung mit. Produkte, die aus mehreren Teilen bestehen, müssen stets in dem Umfang zurückgesandt werden, wie diese bezogen wurden. Wir behalten uns vor, Teile die ebenfalls beschädigt wurden bzw. zur Schadensentstehung beigetragen haben, anzufordern oder nachzufordern, auch wenn diese nicht zum Lieferprogramm von Motorservice gehören.

Reklamationsteile sind für Motorservice kostenfrei einzusenden. Wenn in einer Lieferung Teile von unterschiedlichen Reklamationen enthalten sind, müssen diese jeweils separat verpackt und gekennzeichnet werden. Teile aus Reklamationen die über das Online Reklamationsmanagement eingereicht werden, müssen für den Rückversand mit dem von der Webanwendung bereit gestellten Rücksendetikett versehen werden. Bereits benutzte Teile müssen frei von Öl und sonstigen Verunreinigungen sein. Der Handelspartner muss sicherstellen, dass die Teile ordnungsgemäß verpackt sind und beim Transport nicht beschädigt werden können. Die Teile sind zweckmäßig in einer Originalverpackung unter Einhaltung größtmöglicher Sorgfalt einzusenden. Der Rücktransport erfolgt auf Risiko und Gefahr des Handelspartners. Bei einem Teilerückversand außerhalb der europäischen Union sind die zolltechnischen Bestimmungen (z. B. Mitsendung einer Proformarechnung, Mitteilung der ursprünglichen Handelsrechnungsnummer, Teiledklärung) in jedem Fall einzuhalten.

Adressen für den Teilerückversand :

PIERBURG Schadensteile:
MS Motorservice International GmbH
Hamburger Straße 15
41540 Dormagen, Germany

Alle Neuteilreklamationen und alle sonstigen Schadensteile
MS Motorservice International GmbH
Wilhelm-Maybach-Straße 14-18
74196 Neuenstadt, Germany

Zerstörende Bauteilprüfungen

Im Rahmen der Reklamationsbearbeitung kann es nötig sein, Teile oder Baugruppen für eine Diagnose oder Werkstoffprüfung zu zerlegen oder einer zerstörenden Prüfung zu unterziehen. Sofern Sie sich bei der Einreichung der Reklamation schriftlich einverstanden erklärt haben, übernehmen wir für die bei der Analyse entstandenen Beschädigungen keine Haftung.

Sonstiges

Teile sind nur dann reklamationstauglich, wenn diese bestimmungsgemäß eingesetzt bzw. verwendet wurden. Modifizierte Teile, bereits zerlegte Komponenten und Teile, an denen Reparaturversuche unternommen wurden, sind nicht reklamationstauglich. Teile aus abgelehnten Reklamationen werden verschrottet, sofern diese nicht explizit zurückgefordert werden. Im Rahmen der Gewährleistung erstattete Teile gehen in das Eigentum von Motorservice über. Aus organisatorischen Gründen kann die Reklamationsabwicklung ausschließlich in den Sprachen Deutsch oder Englisch erfolgen.

Reklamationsformular

Adressangaben:

Ihre Schadensnummer (nicht Artikelnummer):

Motorservice Kundennummer:

Teilebezeichnung*:

Firmenname und Adresse*:

Artikelnummer*:

Anzahl Reklamationsteile*:

Kaufdatum*:

Rechnungsnummer:

Name Ihres Kunden (Werkstatt, Motoreninstandsetzer):

Neuteilereklamation (nur ausfüllen bei unbenutzten Teilen):

Beschädigung

Produktfehler

Einbauproblem

Verpackungsfehler

Transportschaden

Falsche Spezifikation

Korrosion/Schmutz

Sonstiges

Schadensfall (nur ausfüllen, wenn die Teile im Betrieb beschädigt wurden):

Kraftstoffart*:

Diesel

Benzin

Alkohol

Gas (LPG, CNG, ...)

Applikation*:

Straßenfahrzeug

Industrieanwendung

Marineanwendung

Agrarfahrzeug

Motorenhersteller*:

Motorentyp/Motornummer*:

Schlüsselnummer (zu 2 und 3):

Baujahr/Erstzulassung*:

Teile-Einbaudatum*:

+

km-Stand/Betriebsstunden*:

Schadensdatum*:

+

km-Stand/Betriebsstunden*:

Schadensbeschreibung* (fügen Sie ggf. eine Anlage bei, falls der Platz nicht ausreicht)

Schadensumfang/Forderung*:

nur Teileersatz

Schadenssumme in Euro*:

Teileersatz inklusive Reparaturkosten (bitte Reparaturrechnung beifügen)

Bitte senden Sie die Teile im Fall einer Ablehnung wieder zurück.

Ich bin damit einverstanden, dass die Teile im Zuge der Untersuchung bei Bedarf zerlegt, geöffnet oder einer zerstörenden Prüfung unterzogen werden werden.

Ort/Datum*:

Sachbearbeiter*: