

# Gewährleistung



## Ihre am häufigsten gestellten Fragen – unsere Antworten

### 1. Wo reiche ich meinen Gewährleistungsantrag ein?

Direkt per Fax oder Mail kostenlos bei der Gewährleistung.  
E-Mail: [wien.gewaehrleistung@wm-trost.at](mailto:wien.gewaehrleistung@wm-trost.at)  
Das Auftragsformular finden Sie auf [www.wm-trost.at](http://www.wm-trost.at)

#### Achtung

Gewährleistung bezieht sich auf Teile, die bereits verbaut wurden und Werkstattausrüstung.  
Bei Neuteilereklationen oder Transportschäden kontaktieren Sie bitte Ihr zuständiges Verkaufshaus.

### 2. Wie fülle ich den Gewährleistungsantrag aus?

Bitte füllen Sie den Antrag so sorgfältig wie möglich mit allen fahrzeugrelevanten und fallbezogenen Daten aus.

<b>Kundendaten:</b>	Ihre Kundennummer und Anschrift
<b>Eigene GA-Nr.:</b>	Ihre Bearbeitungsnummer, z. B. Kundenname / Kfz-Kennzeichen o. ä.
<b>Artikeldaten:</b>	Artikelnummer, Bezeichnung und Anzahl der einzureichenden Artikel
<b>Fahrzeugdaten:</b>	NAT Code, Hersteller, Typ usw.
<b>Laufleistungen:</b>	Ein- und Ausbaudaten und jeweilige km-Stände
<b>Reklamationsgrund:</b>	Genauere Fehlerbeschreibung

### 3. Welche Unterlagen muss ich immer mitsenden?

#### Antrag mit Lohn- / Nebenkosten:

- Kaufnachweis
- Einbaurechnung datiert auf den Erst-Einbau
- Ausbaurechnung oder Kostenaufstellung mit genauer Angabe der AW-Zeiten [Nachweis für die Ihnen entstandenen Kosten]

#### Antrag ohne Lohn- / Nebenkosten:

- Kaufnachweis
- Einbaurechnung datiert auf den Erst-Einbau [Nachweis für den fachgerechten Einbau durch Sie]

### 4. Wann wird das Teil abgeholt?

Die Abholung der defekten Ware erfolgt in der Regel mit einem Lieferwagen. Bitte verpacken Sie die Ware pro Vorgang transportsicher in Kartons und fügen Sie die Originalunterlagen bei.

### 5. Wer prüft meinen Antrag auf Gewährleistung?

Wir, das Team der Gewährleistung, verstehen uns als Ihr Servicecenter. Wir wickeln Ihren Gewährleistungsvorgang direkt mit dem jeweiligen Hersteller / Lieferanten ab. Die Beurteilung erfolgt ausschließlich durch den Hersteller / Lieferanten oder durch die vom Hersteller / Lieferanten beauftragten Prüfstellen.

### 6. Wann erhalte ich das Prüfergebn bzw. eine Gutschrift?

#### Anerkennung:

Sobald der Hersteller / Lieferant den Vorgang anerkennt, erhalten Sie eine Gutschrift, den Austausch oder die instandgesetzte Ware zurück. Die Entscheidung über die Form der Anerkennung obliegt dem Hersteller. Die Erstattung der Lohn- und Nebenkosten erfolgt grundsätzlich gemäß den Vorgaben des Herstellers / Lieferanten.

#### Ablehnung:

Bei Ablehnung Ihres Antrages erhalten Sie das eingeschickte Teil mit einem Prüfbericht des Herstellers / Lieferanten zurück.