

Gewährleistung



Ihre am häufigsten gestellten Fragen – unsere Antworten

1. Wo reiche ich meinen Gewährleistungsantrag ein?

Direkt per Fax oder Mail kostenlos bei der Zentralen Gewährleistung Wien.
Fax: 01 25033-198, E-Mail: garantie@wm-trost.at
Das Auftragsformular finden Sie auf www.wm-trost.at
Für Fragen stehen wir Ihnen unter Telefon 01 25033-205 zur Verfügung.

Achtung

Gewährleistung bezieht sich auf Teile, die bereits verbaut wurden und Werkstattaufrüstung.
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.

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

3. Welche Unterlagen muss ich immer mitschicken?

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?

In der Regel erfolgt die Abholung der defekten Ware durch DPD oder 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 Zentrale 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.