

Garantie- / Gewährleistungsantrag

Artikelinformationen

Artikelnummer _____
 Artikelbezeichnung _____
 Einbaudatum _____
 KM-Stand bei Einbau _____
 Ausbaudatum _____
 KM-Stand bei Ausbau _____

Fahrzeugdaten

Hersteller _____
 Modell _____
 Fahrgestellnummer: _____

Bitte kopieren!

Reklamationsgrund / genaue Beschreibung der Beanstandung / Fehlerprotokoll

Abwicklungsart

- Bei Anerkennung erfolgt eine **Gutschrift**.
- Bei Ablehnung wird folgende Abwicklung gewünscht

Bauteil zurück verschrotten

Kundendaten

Kundennummer _____

Ansprechpartner _____

Datum, Ort _____

Stempel, Unterschrift _____

WICHTIG

Folgende Unterlagen müssen unbedingt zur Garantieabwicklung beigefügt werden:

1. Kopie der Bezugsrechnung
2. Kopie der Rechnung an den Kunden
3. Arbeitslohnrechnung an Certus Autoteile GmbH
(falls Lohnaufwand entstanden ist.)
4. Fotos vom Schaden
5. unterschriebener Werkstattauftrag
6. Kopie der Stempelkarte oder Nachweis der Stempelzeit

Bitte beachten Sie, dass durch fehlende oder falsche Angaben und der daraus resultierenden Rückfragen unnötige Kosten und Zeitverzögerungen entstehen.

Ersatzteile zur Garantie mit nicht ausgefülltem Garantieantrag werden Ihnen nach 14 Tagen unfrei zurückgesendet.

Anmerkung zur Garantieabwicklung

Da wir als offizieller Teilepartner von Stellantis und Ford die Garantien auch direkt mit den jeweiligen Herstellern abwickeln, sind einige wichtige Punkte zu beachten:

Einreichfrist

Die Einreichfrist des Garantieantrags beträgt maximal 25 Tage (Ford 14 Tage) und bezeichnet die Zeit zwischen dem Tag der Reparatur und dem der Einreichung des Antrags beim jeweiligen Hersteller. Wird der Antrag nicht innerhalb dieser Frist übermittelt, erfolgt automatisch eine Ablehnung. Aus diesem Grund ist es **äußerst** wichtig, die **Anmeldung** der Garantie, die **Neubestellung**, die Planung des Reparaturtermins und die **Rücksendung** des Schadteils mit den entsprechenden Unterlagen **schnellstmöglich** abzuwickeln.

Garantieteile

Da fast alle Teile in die Prüfzentren der Hersteller eingesandt werden, müssen die einzureichenden Schadteile in **prüffähigem Zustand** sein, was bedeutet, dass sie **gereinigt** sind und sich in der **Originalverpackung** befinden. Teile, die **Betriebsflüssigkeiten** (z.B. Getriebe) enthalten, müssen entleert sein. Bei einem Garantiefall an elektronischen Bauteilen muss der Ausdruck der Fehlerabfrage beigelegt oder der entsprechende Fehlercode notiert sein. In einigen Fällen wird die Erstellung einer Anfrage bei der Diagnoseplattform IDC gefordert. Dies ist allerdings nur möglich über das offizielle Händlernetz - bitte also vorher in jedem Fall **Rücksprache mit Certus** halten.

Reparaturmethoden und Pflichtteile

Bei jeder Reparatur / Austausch eines Teils müssen **unbedingt** die vom Hersteller angezeigten **Methoden und Richtlinien** sowie die systematisch auszutauschenden Teile beachtet werden. Ein Garantiefall, bei dem dies vorher nicht oder nicht ausreichend beachtet worden ist, **wird nicht erstattet**.

Eventuelle Kosten für Aus- und Einbau

Sollten beim Austausch eines Garantieteils Kosten für Aus- und Einbau anfallen, müssen die uns in Rechnung gestellten Arbeitszeiten mit denen des Herstellers identisch sein. Korrekturen an den eingereichten Werten behalten wir uns vor. Zeiten für **Prüfarbeiten und Fehlersuche** sind nicht oder nur in sehr begrenztem Rahmen erstattungsfähig - geregelt in den entsprechenden technischen Informationen oder Reparaturbeschreibungen der Hersteller. Auch hier bitte vorher **Rücksprache mit Certus**.

Garantieantrag

Für uns dient der Garantieantrag als Arbeitsgrundlage. Daher ist es sehr wichtig, dass alle **Daten korrekt und vollständig ausgefüllt** sind. Bitte nutzen Sie zur Beschreibung des Schadens die drei dafür vorgesehenen Zeilen und erläutern Sie den Fall **ausführlich**. Reklamationsbegründung wie „**defekt**“ oder „**ohne Funktion**“ werden von den Herstellern **nicht anerkannt** – bitte also **genaue Fehlerbeschreibung** im Antrag vermerken. Auch wichtig: die **Belege**, die dem Antrag beiliegen sollen - nachträglich eingereichtes Material kann nicht berücksichtigt werden. Hinweis: alle Unterlagen, die den Garantiefall betreffen, können durchaus vom jeweiligen **Hersteller zwecks Prüfung** angefordert werden.

Grundsätzlich

Die Regeln für die Garantiebearbeitung, insbesondere die sehr umfangreichen Anforderungen für das korrekte Erstellen eines Antrages, haben sich im Laufe der Zeit stark verändert. Damit Sie und wir mit möglichst wenig Aufwand, andererseits aber schnell und zuverlässig einen Antrag erledigen können, bitten wir in beiderseitigem Interesse um Ihre Unterstützung und Mithilfe.

Vielen Dank dafür. Bei Fragen rund um die Garantie sind wir jederzeit gerne bereit diese zu beantworten.

Tel.: +49 2161 9957-12