

REKLAMATIONS RICHTLINIEN

Arbeiten, welche im Rahmen der Gerätegewährleistung durchgeführt wurden, sind schnellstmöglich, jedoch spätestens 4 Wochen nach Abschluss der Arbeiten der Arbeit, in Form eines vollständig ausgefüllten Gewährleistungsantrags an HUBTEX Fulda einzureichen. Pro durchgeführte Gewährleistungsarbeit und Maschine ist ein Gewährleistungsantrag zu verwenden! Die Einreichung einer Rechnung anstelle eines Gewährleistungsantrags ist nicht möglich. Unvollständig ausgefüllte Anträge können nicht bearbeitet werden. Angaben und Hinweise des technischen Supports von HUBTEX sind grundsätzlich ohne Gewähr.

Die Einreichung des Gewährleistungsantrags erfolgt ausschließlich per E-Mail an: warranty.claim@hubtex.com

Im Downloadbereich der HUBTEX Webseite (www.hubtex.com) steht in der Rubrik „Servicedokumente“ der zu verwendende Gewährleistungsantrag als PDF-Datei zum Download zur Verfügung. Dieser beinhaltet bereits eine Sendefunktion, welche das Dokument automatisch an die korrekte Adresse leitet.

Nach Betätigung des „Senden“-Buttons innerhalb des Gewährleistungsantrags öffnet sich ein Fenster, welches 2 Optionen der Übermittlung bietet. Zum einen besteht die Möglichkeit mittels eines Desktops basierten E-Mail-Programms (z.B.: Microsoft Outlook oder Eudora) den Gewährleistungsantrag zu verschicken. Wird diese Option gewählt, ist das weitere Vorgehen wie beim Erstellen einer normalen E-Mail. Der **Betreff ist durch den Firmennamen des Antragstellers**, sowie die betroffene **Maschinennummer zu ersetzen!** Hier besteht auch die Möglichkeit weitere Dokumente (Bilder, Berichte, etc.) anzuhängen. Die zweite Option bietet die Möglichkeit den Gewährleistungsantrag mittels eines Internet-E-Mail-Dienstes zu versenden. Hierbei wird jedoch lediglich eine Kopie des Gewährleistungsantrags auf Ihr System zur späteren Versendung gespeichert. Eine automatische Sendung erfolgt bei dieser Variante nicht.

Es ist unbedingt darauf zu achten, dass sämtliche E-Mail-Anhänge als PDF-Datei vorliegen, um eine reibungslose Weiterverarbeitung zu gewährleisten.

AUSFÜLLEN EINES GEWÄHRLEISTUNGSANTRAGS

Bei dem HUBTEX Gewährleistungsantrag handelt es sich um ein **ausfüllbares PDF-Formular**. Dies ermöglicht ein **schnelles und zielgerechtes Ausfüllen** des Formulars. Mittels der „Tab“-Taste lässt es sich bequem durch alle erforderlichen Eingabefelder navigieren. Zwingend notwendige Eingabefelder sind rot umrandet und müssen ausgefüllt werden.

Ebenfalls ist das Schadensbild deutlich zu umschreiben, sowie ggf. mit Fotos zu dokumentieren. Vorhergehende Kontakte, z.B. mit dem technischen Support der Firma HUBTEX sind zur schnelleren Klärung der Sachlage unbedingt anzugeben. Schriftverkehr aus diesen Kontakten ist als PDF-Datei anzuhängen.

Die durchgeführten Arbeiten zur Behebung des Schadens sind plausibel darzulegen und ggf. mit Fotos zu dokumentieren. Sollten Änderungen an Parametern des Gerätes durchgeführt worden sein, sind die ursprünglichen sowie die neuen Parameter aufzuführen.

Wurden zur Durchführung der Arbeiten Subunternehmer beauftragt, so ist der Bericht des Subunternehmers beizulegen, bei Monteuren des Antragstellers der jeweiligen Monteurbericht.

Im Falle, dass Normteile oder Verbrauchsmaterialien nicht über HUBTEX beschafft wurden, ist eine Vergütung nur in Verbindung mit einer Kopie der Originalrechnung möglich.

Verwendete Materialien sind auf dem Gewährleistungsantrag, inkl. der verwendeten Stückzahl, HUBTEX. Materialnummer, Bezeichnung, Stückpreis, sowie Rechnungs- und/oder Lieferscheinnummer aufzuführen. Sollten diese im Vorfeld kostenlos durch HUBTEX zur Verfügung gestellt worden sein, ist dies zu vermerken. Erfolgt eine Berechnung, liegen die Preise der zum Zeitpunkt der Arbeiten gültigen HUBTEX-Preisliste zu Grunde.

Geleistete Zeiten sind nach Arbeitszeit, Reisezeit, sowie gefahrene Kilometer getrennt aufzuführen. Pro 80 Kilometer wird eine Stunde Reisezeit vergütet.

Die jeweilige Vergütung für die geleisteten Zeiten richtet sich nach vorheriger Festlegung in Absprache mit HUBTEX.

ABLAUF DER BEARBEITUNG

Direkt nach Eingang des Gewährleistungsantrags bei HUBTEX wird automatisch eine Antwort des Systems generiert, welche eine Ticketnummer beinhaltet. Jegliche Kommunikation zu diesem Gewährleistungsfall erfolgt über diese Ticketnummer bzw. mittels der Antwortfunktion des Browsers.

Gewährleistungsanträge mit unvollständigen Angaben können nicht beantwortet werden.

Sollten die Garantiewerke Material beinhalten, so ist dieses durch den Kunden für weitere Prüfungen durch HUBTEX bis zum Abschluss des Vorgangs aufzubewahren. Für den Fall, dass eine Prüfung des betroffenen Materials notwendig ist, wird HUBTEX die Gewährleistungsbearbeitung schriftlich mitteilen. Eine Rücklieferung hat schnellstmöglich, jedoch spätestens 14 Tagen nach Erhalt der Anforderung, zu erfolgen.

Eine entsprechende Rücklieferung ist zwingend vollständig auszufüllen und dem HUBTEX-Rücklieferschein inkl. Ticketnummer beizulegen. Dieser ist ebenfalls unter www.hubtex.com im Bereich Downloads zu finden. Für die Rücksendung mehrerer Reklamationsteile ist zu beachten, dass jeder reklamierte Artikel mit den zugehörigen Begleitpapieren separat verpackt zurückgesendet wird. Des Weiteren sind die Bedingungen zur Rücksendung an HUBTEX zu beachten, welche ebenfalls im genannten Downloadbereich zu finden sind.

Nach erfolgter Prüfung des Gewährleistungsantrags geht dem Kunden schriftlich die Entscheidung zu. Dies kann, je nach Sachverhalt und Aufwand der Prüfung, bis zu 8 Wochen beanspruchen. Eine positive Prüfung beinhaltet ebenfalls eine Verschrottungsfreigabe für betroffene Materialien.

RECHNUNGSSTELLUNG DURCH DEN KUNDEN

Nach Erhalt eines anerkannten Gewährleistungsantrags erfolgt durch den Kunden eine Rechnungsstellung an HUBTEX Fulda. Dies kann per E-Mail, oder auf dem Postweg erfolgen.

Eine Rechnung per E-Mail ist an Rechnungen@hubtex.com zu richten.

Auf der Rechnung ist zwingend die von HUBTEX vergebene Ticketnummer als Referenz aufzuführen.

ABRECHNUNGSKONDITIONEN

Erstattet werden im Reklamationsfall Ihre, durch Rechnungsbelege, nachzuweisenden Kostensätze mit dem betroffenen Endkunden. Maximal sind diese Kosten jedoch wie folgt begrenzt:

Stundenverrechnungssatz je Techniker-Arbeitsstunde: max. 60,00€/ netto

Stundenverrechnungssatz je Techniker-Reisestunde: max. 60,00€/ netto

Reisekilometer: max. 0,80€/ Km/ netto