

Beanstandung Sportauspuff

Bitte unbedingt vollständig ausfüllen, ausdrucken und per Fax an: 07574 933330

Allgemeine Information zur Abwicklung von Beanstandungen

Sehr geehrter Fachhandelspartner, Kunde

die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns ein wichtiges Anliegen. Daher werden wir uns sehr bemühen, das vorliegende Problem schnellstmöglich und zu Ihrer höchsten Zufriedenheit besonders kulant und unkompliziert zu lösen.

Die Zertifizierung nach ISO-Norm 9001:2000 sichert uns und unseren Kunden einen hohen Qualitätsstandard, den wir weiterhin ausbauen möchten. Ihre Mithilfe und Ihr Verständnis kann dazu beitragen. Da wir das vorliegende Problem auch für die Zukunft ausschließen möchten, ist für uns das Sammeln und Analysieren der Daten **unbedingt erforderlich**.

Wir benötigen daher Ihre Mithilfe in Form der Übersendung des vollständig ausgefüllten Reklamationsformulars via Telefax an 07574 933330 oder email an: tuning@goeckel.de Nur dann kann Ihre Beanstandung richtig bearbeitet werden. Für Ihre kollegiale Mithilfe möchten wir uns bereits jetzt herzlich bedanken.

In unserem ISO-System ist geregelt, dass vor Rücksendung unseres ausgefüllten Formulars von den Mitarbeitern keine telefonischen Auskünfte erteilt werden dürfen. Erst nach Kenntnisstand des kompletten Sachverhalts können wir Ihnen unverzüglich eine kompetente Auskunft erteilen.

Unser Ziel ist es, Ihre Beanstandung sofort zu bearbeiten und erforderliche Maßnahmen noch heute einzuleiten.

Beanstandungen sind für alle Seiten unerfreulich und ärgerlich. Bitte machen Sie - trotz aufkommender Emotionen - den Ansprechpartner nicht dafür verantwortlich und tragen Ihr Anliegen ruhig und sachlich vor. Wir suchen für Sie nach einer schnellen Lösung.

Bitte beachten Sie, dass uns laut unserer Geschäftsbedingungen bei berechtigten Beanstandungen eine dreimalige Nachbesserung zusteht.

Bitte beachten Sie dies bei eventuellen Kulanzentscheidungen, die Sie gegenüber Ihren Kunden treffen.

ACHTUNG! Verschmutzte Teile gehen ohne jede weitere Bearbeitung an Sie zurück!

Um die Arbeitsqualität und Kundenfreundlichkeit unseres Teams sicherzustellen, werden wir Ihnen nach Abschluss dieses Arbeitsprozesses einen Fragebogen zusenden, mit dem wir Ihre Zufriedenheit mit unserer Abwicklung der Beanstandung erfragen möchten. **Ihre Meinung ist uns sehr wichtig!**

Wir freuen uns auf eine weitere gute und erfolgreiche Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Göckel-Team

Kaufdaten / Bearbeitungsdaten

Kaufdaten Händler

Ihr Firmenname

Ihre Kunden-Nr.

Rechnungs-Nr.

Artikel-Nr.

Sachbearbeiter (Händler) in Ihrem Hause, an den wir uns bei Rückfragen wenden können

Name

Telefon/Durchwahl

Mobiltelefon

email

Der richtige Ansprechpartner für Ihre Endverbraucher-Kunden sind Sie allein als Fachhändler. Wir können prinzipiell keine ausschließliche Abwicklung mit Ihrem Endkunden übernehmen. **In Ausnahmen kann dies aber sinnvoll sein.**

Um eventuelle Rückfragen auch direkt mit dem Kunden klären zu können, geben Sie uns bitte auf nachfolgender Seite folgende Daten an:

Beanstandung Sportauspuff



www.goeckel.de

Kaufdaten / Bearbeitungsdaten

Kundendaten

Vorname Name

(optional)
Straße / Haus-Nr.

(optional)
PLZ / Ort Telefon

Mobiltelefon email

Kaufdaten

Ihre Rechnungs-Nr. Kaufdatum

Einbau

eigene Werkstatt bei Ihnen im Hause in einer Fachwerkstatt wurde vom Kunden selbst vorgenommen

Rekla-Vorabkauf

Wollen Sie vorab Ersatz bekommen nein ja Sollen wir diesen direkt zum Kunden senden nein ja

Bitte beachten Sie dazu: Sollte sich Ihre Beanstandung bestätigen, so erhalten Sie zu diesem Garantie-Vorabkauf eine Gutschrift, die dann wahlweise als Warengutschrift verwendet oder ausgezahlt werden kann. Bitte beachten Sie, dass wir defekte Teile ggf. auch nachbessern können (z.B. Schweißnaht am Auspuff oder den Austausch einer Patrone in einem Gewindestoßdämpfer). In diesem Falle müssen Sie damit rechnen, dass wir Ihnen diesen Vorabkauf nicht erstatten können. Im Falle, dass wir die Beanstandung nur teilweise bzw. gar nicht anerkennen, wird nur eine Teilgutschrift bzw. kann die Erstattung unseres Arbeitsaufwands auf Sie zukommen. **Bitte besprechen Sie dies unbedingt vorab mit Ihrem Kunden.**

Austausch

Sollen wir – falls ein Austausch erfolgen muss – die Ware direkt bei Ihrem Kunden tauschen?

nein ja (wenn ja, ist die Versand-Adresse + email-Adresse des Kunden erforderlich)

Am Ende der Abwicklung der Beanstandung wünschen Sie bei Anerkennung bzw. Kulanz:

- den schnellen Austausch des beanstandeten Teils
- eine Rückgabe zur Warengutschrift
(Info: wird nicht ausgezahlt, wird mit der nächsten Bestellung verrechnet; grundsätzlich hat der Hersteller drei Versuche zur Nachbesserung, daher kann eine Rückgabe zur Gutschrift nur aus besonderen Kulanzgründen erfolgen.)
- eine Rückgabe zur Gutschrift (Info: aus besonderen Gründen bitten Sie kulanterweise um Auszahlung)

Begründung:

Sollte sich Ihre Beanstandung nach eingehender Prüfung durch unsere technische Abteilung als unberechtigt herausstellen, so behalten wir uns vor, die angefallenen Arbeiten sowie Frachtkosten in Rechnung zu stellen. Das übersandte Teil sollen wir dann:

auf Ihre Kosten zurücksenden kostenfrei entsorgen

Beanstandung

Beanstandung Sportauspuff

Bitte beachten Sie die folgenden Reklamations-Hinweise

Auch Auspuffteile / Endrohre sind pflegebedürftig. Selbst hochwertiger Edelstahl setzt im Laufe der Zeit geringen Flugrost an, sofern er nicht gepflegt wird. Dieser Flugrost ist aber durch Polieren komplett wieder zu entfernen.

Das Vergilben der Endrohre ist entweder auf mangelnde Pflege oder auf hohe Belastung (lange Hochgeschwindigkeitsfahrten) zurückzuführen. Die Endrohre können ebenso durch polieren wieder in einen hochglänzenden Zustand aufgearbeitet werden.

Rostentwicklung an Stahl-Schalldämpfern ist leider bei diesem Material im Laufe der Zeit nicht ungewöhnlich bzw. unvermeidbar. Erst eine komplette Durchrostung ist ein berechtigter Reklamationsgrund.

Schäden, die an Auspuffteilen durch fehlende bzw. defekte Katalysatoren / Vorschalldämpfer / Mittelschalldämpfer auftreten, sind

kein berechtigter Reklamationsgrund (z.B. Verlust der kompletten Lackierung / Verzinkung durch fehlenden Katalysator und damit Verrosten des kompletten Schalldämpfers).

Schäden, die auf das Aufsetzen des Schalldämpfers oder der Rohrlührung zurückzuführen sind, stellen keinen berechtigten Reklamationsgrund dar.

Erhöhte Phonwerte, die auf die Montage von offenen Sportluftfilter-Kits, Motortuning oder fehlenden Katalysatoren / Vorschalldämpfern / Mittelschalldämpfern zurückzuführen sind, stellen ebenfalls keinen berechtigten Reklamationsgrund dar.

Es kommt leider auch vor, dass Kunden an den Schalldämpfern selbst Modifikationen vornehmen (Säure in den Schalldämpfer füllen, um den Füllstoff zu zerstören) um den Auspuff lauter zu machen. Bei Schalldämpfern, die nachträglich modifiziert wurden, können wir keine Reklamationen akzeptieren.

Bitte besprechen Sie dies vorab mit Ihrem Kunden.

Achtung: Unsere Sportschalldämpfer werden in Stahl und Edelstahl pulverbeschichtet, bei hohen Belastungen kann es jedoch zu Abblättern der Beschichtung kommen, dies hat keine Auswirkung auf die Lebensdauer und stellt keine Mangel dar.

Sportauspuffanlagen die mit Sonderendrohren, die nicht aus unserem Standard Programm sind, ob von uns beigelegt oder angeliefert, sowie Exup-Klappen-Sportauspuffanlagen, sind generell vom Austausch ausgeschlossen. Diese Beanstandungen werden durch eine intensive Prüfung an einem vergleichbaren Fahrzeug durchgeführt. Was zu einer erhöhten Bearbeitungsdauer führt!!!!

Sehr geehrter Fachhandelspartner,

bitte markieren Sie zur Bearbeitung Ihrer Beanstandung untenstehend das Ihrem Auspuff entsprechende Bild, und markieren bzw. skizzieren Sie bitte so genau wie möglich die Problemstelle. Bitte schreiben Sie uns noch eine kurze Problembeschreibung, und kreuzen Sie die folgenden Kästchen an:

Fahrzeugdaten

Hersteller

Modell

Limousine Kombi Coupé

Fließheck Cabriolet

Motorkennbuchstabe Hubraum

Leistung (KW) Baujahr/Erstzulass.

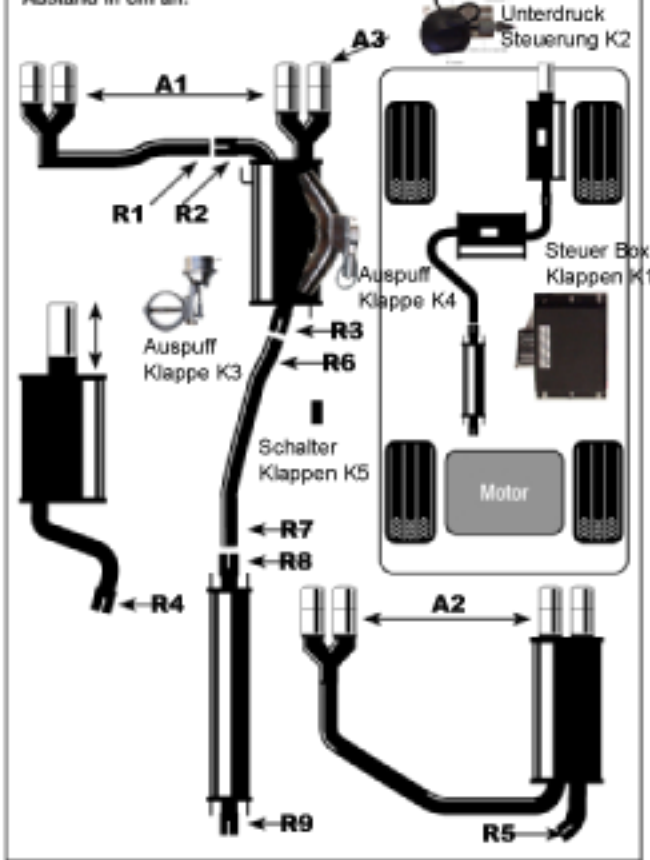
Typnummer Automatik Schalter

Kilometerstand nach Umbau

Kilometerstand gesamt

Problembeschreibung

Bei falschen Abmessungen geben Sie bitte immer den tatsächlichen und den für Ihr Fahrzeug erforderlichen Abstand in cm an:



Beanstandung Sportauspuff

Bitte mailen Sie uns ausagefähige Digitalbilder der Beanstandung sowie Komplettansicht zu!! an: tuning@goeckel.de

Auspuff vor Umbau	<input type="checkbox"/> Serie	<input type="checkbox"/> anderer Sportauspuff
Endrohrposition	<input type="checkbox"/> zu kurz	<input type="checkbox"/> zu lang <input type="checkbox"/> schräg versetzt
Spoilerstoßstangen montiert	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja
Verbindungsmuffen	<input type="checkbox"/> Durchmesser passt nicht zum Anschlußrohr	<input type="checkbox"/> ist verbogen
Halter	<input type="checkbox"/> falsche Position	<input type="checkbox"/> fehlt <input type="text"/>
Anbaumaterial	<input type="checkbox"/> unvollständig	<input type="checkbox"/> falsch, nicht verwendbar <input type="text"/>
Anhängerkupplung	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ja
Gutachten	<input type="checkbox"/> Motorvariante nicht aufgeführt	<input type="text"/>
Unbedenklichkeit zur Eintragung soll erstellt werden <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja		
Wenn ja, bitte Fahrzeugdaten (Kennzeichen, Fahrgestellnummer) angeben		
TÜV-Kennzeichnung	<input type="checkbox"/> EG-Zulass., mit Nr. <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> TÜV-Zulass., mit Nr. <input type="text"/>
Rohrbiegung	<input type="checkbox"/> Verbindungsrohr passt nicht	<input type="checkbox"/> Eingangsrohr falsch
Unfallschaden	Fahrzeug hatte bereits einen Unfallschaden	<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja
montierte Anlage	entspricht nicht dem Serienstand (Original-Anlage) <input type="text"/>	
	(z.B. Austauschschalldämpfer, Gruppe N Mittelschalldämpfer etc.) <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja	
	Serien-Kat montiert <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja	
Geräusentwicklung	z.B. Klappern/Rasseln <input type="checkbox"/> im Schalldämpfer <input type="checkbox"/> im Endrohr <input type="checkbox"/> Sportluftfilter	
Fehler tritt auf	<input type="checkbox"/> im kalten Zustand <input type="checkbox"/> im warmen Zustand <input type="checkbox"/> bei Feuchtigkeit	

<p>Nur für unsere hausinterne Bearbeitung / nicht vom Kunden auszufüllen</p> <p>Sachbearbeiter</p> <p>Name #1 <input type="text"/></p> <p>Name #1 <input type="text"/></p> <p>bearbeitet am <input type="text"/></p> <p>Warenprüfung <input type="checkbox"/> Reklamation berechtigt <input type="checkbox"/> Reklamation abgelehnt</p> <p>Begründung: <input type="text"/></p> <p>Digitalbild Zur Beweissicherung erstellt <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Ja</p> <p>Weitere Bearb. <input type="checkbox"/> Austausch des Teils <input type="checkbox"/> Reparatur des Teils <input type="checkbox"/> Gutschrift erstellen</p> <p>Änderungen <input type="checkbox"/> Produktion abändern <input type="checkbox"/> techn. Zeichnung ändern <input type="checkbox"/> Gutachten erweitern</p> <p>Bemerkung: <input type="text"/></p>	<p>Ort, Datum, Firmenstempel, Unterschrift</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>
---	--