

LEITFADEN ZUR SCHADENABWICKLUNG

Um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, möchten wir auf folgende Punkte hinweisen:

- Keine Reparatur ohne Freigabe durch mobile GARANTIE
- Vollständige und lückenlose Dokumentation der geforderten Unterlagen
- Teileaufbewahrungsfrist bis 8 Wochen nach Reparaturrende

Durch oftmals nicht zeitgerechte Dokumentation können wir die Freigabe oftmals nur verspätet genehmigen. Dieses ist nicht im Sinne des Kunden und führt verstärkt zu Reklamationen.

Um Ihnen einen Überblick in unsere Reparaturrentscheidungen zu geben, möchten wir ein klares strukturiertes Ablaufschema - wie auch von den Herstellern gefordert - beachtet wissen.

1. Auftragsannahme

- Kundenbeanstandung in Kundenworten
- Aktueller am Fahrzeug abgelesener Kilometerstand
- Annahme-Datum
- Wie ist das Fahrzeug reingekommen (z.B. ADAC, Abschleppdienst)
- Fahrzeugdaten (Fahrgestellnummer, Motornummer)
- Servicenachweise und Kundenrechnung des letzten Service
- Kopie der Zulassung (Vorder- und Rückseite)
- Vertragsnummer der **mobile GARANTIE**

2. Werkstattbefund

- Aussagekräftige Diagnose (Werkstattbefund) **nicht z.B. „Motor kaputt“**, sondern genauer Befund wie z.B. „Pleuel abgerissen“ etc.
- Fehlerprotokoll und/oder gemessene Fehler
- Bilddokumentation (scharf und nicht verschwommen)

3. Werkstatt

- Abhilfe genau beschreiben (was gemacht/ erneuert, instandgesetzt, etc.)
- Ersatzteile darlegen, ob Original, Austausch, OEM, Zubehör mit dazugehöriger ET-Nummer
- Bei Fremdarbeit, z.B. „Zylinderkopf planen“, benötigen wir im Anschluss die Kopie der Fremdrechnung.

4. KV Kostenvoranschlag

- Ein Kostenvoranschlag muss vor jeder Reparatur mit den oben genannten Punkten ohne Hilfs-, Reinigungs- und Betriebsstoffe erstellt werden. Bitte keine Reparatur ohne Freigabe der mobile Garantie!!

Verbundarbeiten bitte beachten!!

- Vertragsnummer bitte immer angeben!!
- AW (Arbeitswerte oder Zeiteinheit) immer detailliert darstellen

Sollten die oben genannten Punkte eingehalten werden, steht nach einer eingehenden Prüfung einer zügigen Abwicklung nichts im Wege.

Dieser Dialog ist im Sinne Ihres Kunden und Ihres Unternehmens.