Der führende Spezialist
Kastner
für Werkstättenausrüstung
Autobedarf Karl Kastner Ges.m.b.H., 6020 Innsbruck, Trientlgasse 24
Tel. 05 12/33 12-0, office@auto-kastner.at
www.auto-kastner.at

Garantie und Reklamationsabwicklung

Sehr geehrter Kunde,

da es des Öfteren zu Komplikationen bei Reklamationsabwicklung seitens des Herstellers kommt, möchten wir Sie bitten folgende Punkte bei Reklamationen einzuhalten:

1. Beleg über Erhalt der Ware, Lieferschein oder Rechnung vom Kastner
   - Beleg über den Reklamationsartikel und nicht für den Ersatzartikel

2. Reklamationsformular muss vollständig ausgefüllt sein
   - Fahrzeugdaten müssen komplett angegeben werden
   - Beanstandete Ware + genaue Definition des Reklamationsgrundes
   - Fehlerspeichereintrag per Ausdruck oder Bild
     Defekt = kein Reklamationsgrund

3. Falls Sie die Arbeitszeit rückerstattet haben möchten, sollten Sie folgende Dokumente dem Reklamation Antrag beilegen
   - Ersteinbaurechnung (mit Datum des Einbaus des reklamierten Artikels)
     Rechnung über Austausch des reklamierten Artikels (Rechnung an Kunde oder Kostenaufstellung),
     Rechnung darf nicht an Kastner adressiert werden
   - **Nachträglich eingereichte Belege über Nebenkosten können nicht berücksichtigt werden und werden vom Hersteller nicht akzeptiert.**

Es kann nur ein vollständig ausgefüllter Reklamationsantrag
<u>innerhalb 30 Tage nach Austausch</u>
angenommen und beim Hersteller eingereicht werden!

Reklamationen mit fehlenden oder falschen Angaben werden vom Hersteller nicht akzeptiert. Sollten es Ihnen nicht möglich sein, innerhalb bestimmter Zeit die Daten vollständig einzureichen, müssen wir Ihnen die beanstandete Ware leider retoursenden.

Bitte beachten: Sollten Sie noch Fragen bzw. Hilfe benötigen, dann wenden Sie sich bitte an Ihre Stammfiliale.

Vielen Dank für Ihr Verständnis!

Ihr Kastner-Team

Der führende Spezialist
Kastner
für Werkstättenausrüstung
Autobedarf Karl Kastner Ges.m.b.H., 6020 Innsbruck, Trientlgasse 24
Tel. 05 12/33 12-0, office@auto-kastner.at
www.auto-kastner.at

Kundendaten:

Kundenummer	Kundenname

Land – PLZ – Ort	Adresse
Telefonnummer	**E-Mail-Adresse**

Fahrzeugdaten:

Marke	Modell	Erstzulassung	Fahrgestellnummer

Motor Bezeichnung	Leistung KW	Kraftstoffart	Getriebetyp
Einbau Datum	**Einbau Kilometerstand**	**Ausbaudatum**	**Ausbau Kilometerstand**

Beanstandete Ware:

Artikelnummer	Bezeichnung	Hersteller	Menge

Reklamationsgrund / genaue Beschreibung der Beanstandung:

Sie beanspruchen die Vergütung der Arbeitszeit zum Austausch?

Rechnungen über **Ein- & Ausbaukosten** in Höhe von _____€ exkl. MwSt. liegen diesem Garantieantrag bei. Ersteinbaurechnung und die Rechnung vom **Austausch** des reklamierten Artikels mit Arbeitszeit.

Nachträglich eingereichte Belege über Nebenkosten können nicht berücksichtigt werden und werden vom Hersteller nicht akzeptiert.

Der führende Spezialist
Kastner
für Werkstättenausrüstung
Autobedarf Karl Kastner Ges.m.b.H., 6020 Innsbruck, Trientlgasse 24
Tel. 05 12/33 12-0, office@auto-kastner.at
www.auto-kastner.at

Klimaanlage

Reklamationskomponenten von Klimaanlagen (Kompressoren, Kondensatoren, etc.) können nur anerkannt werden, wenn der Kältemittelkreislauf fachgerecht mit einem dafür geeigneten Klimagerät gespült wurde **(Nachweis erforderlich)**.

Pflichtfelder für die Bearbeitung von Reklamationen - Klimakompressor:

Kältemittelkreislauf wurde gespült	☐	ja	☐	nein		
Spülmedium	☐	Spüllösung	☐	Stickstoff	☐	Kältemittel R134a
Trockner und Akkumulator erneuert	☐	ja	☐	nein		
Kondensator erneuert	☐	ja	☐	nein		
Expansion Ventil / Orifice Tube erneuert	☐	ja	☐	nein		
Ölstand im Kompressor & System geprüft	☐	ja	☐	nein		

Aufgefüllter Öl Typ		Aufgefüllte Ölmenge	ml

Das System wurde evakuiert und mit _____ Gramm Kältemittel R134a gefüllt.

Der führende Spezialist
Kastner
für Werkstättenausrüstung
Autobedarf Karl Kastner Ges.m.b.H., 6020 Innsbruck, Trientlgasse 24
Tel. 05 12/33 12-0, office@auto-kastner.at
www.auto-kastner.at

Turbolader

Die Ölverlustleitung vom Motor zum Turbolader muss erneuert werden. Ein Wechsel des Motoröles am Motor ist vorab zwingend, der Wechsel des Motoröles, des Ölfilters und Luftfilters nach Vorgaben des Motor-/Fahrzeugherstellers durchzuführen.

Pflichtfelder für die Bearbeitung von Reklamationen - Turbolader:

Ölleitung erneuert	☐ ja	☐ nein
Motoröl erneuert	☐ ja	☐ nein
Ölfilter erneuert	☐ ja	☐ nein
Luftfilter erneuert	☐ ja	☐ nein
Ölkreislauf auf Fremdpartikel geprüft	☐ ja	☐ nein

Elektronische Bauteile

Werden elektronische Bauteile (AGR-Ventil, Stellmotor, Luftmassenmesser, etc.) gegen ein Neues getauscht, muss das Steuergerät erst mit dem Tauschteil angelernt werden. Geschieht das nicht, kann es zu dem typischen Fehler eines defekten Bauteils kommen.

Bitte beim Einbau der elektronischen Bauteile die Vorgaben des Fahrzeugherstellers beachten!
Für jedes reklamierte Bauteil wird ein beigefügtes Fehlerprotokoll benötigt!
Reklamationen in Folge von unsachgemäßen bzw. vollständigen Einbau werden nicht akzeptiert.

Nur ein vollständiger ausgefüllter Antrag wird bearbeitet!

Beachten Sie, dass es bei Reklamationen mit fehlenden oder falschen Angaben, zu Rückfragen kommen kann. Dadurch entstehen unnötigen Kosten und Zeitverzögerungen bzw. werden vom Hersteller so NICHT akzeptiert!

Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben bestätigt:

Datum	Stempel/Unterschrift	Übernommen von