

Garantieverfahren

Tennant Händler



Gültigkeitsdatum 01.08.2013
Revision WSPDEAS.011.DE
Datum Revision 04.2020

Betreff

Dieses Verfahren wird gemäß dem **Tennant GMBH & CO.KG Verfahren zur Erstattung von Kunden-Garantieforderungen für Händler** ausgegeben, beschreibt das Garantieverfahren von Tennant GMBH & CO.KG und wie Händler eine Erstattungsforderung für Garantiereparaturen einreichen können. Dieses Garantieverfahren ändert oder ersetzt nicht die eingeschränkte Tennant GMBH & CO. KG Garantie.

Ein Garantieverfahren umfasst vier mögliche Schritte:

1. Teile bestellen
2. Garantieforderung einreichen
3. Tennant prüft und bearbeitet die Garantieforderung
4. Tennant veranlasst eine Erstattung für genehmigte Garantieforderungen

1. Teile bestellen

Ein Händler initiiert eine Garantieforderung durch Aufgabe einer Teilebestellung über seinen Kundensupport-Kanal. Alle Teile, die gemäß einer Garantieforderung verschickt werden, unterliegen den üblichen Versandgebühren. Entfernte Teile, die einer Garantieforderung unterliegen, müssen vom Händler zur Besichtigung durch Tennant auf Anfrage aufbewahrt werden.

2. Garantieforderung einreichen

Ein Garantieantragsformular (siehe Anlage 3) muss ausgefüllt und per E-Mail an folgende Adresse gesendet werden: TennantDE@tennantco.com. Tennant muss jedes Garantieantragsformular spätestens 30 Tage nach Abschluss der Reparatur erhalten. Nach dieser Frist eingegangene Ansprüche werden abgelehnt.

Wenn der Anspruch ein defektes oder anderweitig nicht funktionierendes Teil betrifft (im Falle eines technischen Anspruchs), muss der Anspruch ein Foto des beschädigten Teils enthalten.

Ansprüche müssen vollständig und lesbar sein; unvollständige oder unleserliche Formulare werden unverarbeitet an den Urheber zurückgesandt. Weitere Informationen zum Ausfüllen und Einreichen eines Garantieanspruchs finden Sie im Abschnitt „Ausfüllen eines Garantieantragsformulars“.

3. Tennant prüft und bearbeitet die Garantieforderung

Nach Eingang eines ordentlich ausgefüllten Garantieforderungsformulars prüft Tennant, ob die Maschine noch Garantie hat. Forderungen für Maschinen ohne Garantie werden abgelehnt.

Forderungen für Maschinen mit Garantie werden geprüft. Diese Prüfung führt zu einer der folgenden Entscheidungen:

Akzeptiert Tennant beauftragt eine Gutschrift für die aufgeführten Kosten (Arbeit und Teile).

Schwebend Tennant behält sich vor, alle Garantieforderungen zu untersuchen. Dazu kann auch das Einsenden von Teilen zur Inspektion oder eine Anfrage für zusätzliche Informationen zur Maschine, die Gegenstand der Garantieforderung ist, gehören. Wenn die Rücksendung von Teilen angefordert wird, zahlt Tennant die Kosten für die Rücksendung. Wenn das Teil nicht innerhalb von 3 Monaten nach Anfrage eingeht, wird die Forderung abgelehnt.

Abgelehnt Tennant informiert den Händler, dass die Forderung abgelehnt wurde.

4. Tennant veranlasst eine Erstattung für genehmigte Garantieforderungen

Eine Forderung wird innerhalb von 30 Tagen nach Eingang geprüft. Nach der Akzeptanz einer Forderung erstellt Tennant innerhalb von 15 Arbeitstagen eine Gutschriftrechnung für den Händler. Die Gutschriftrechnung enthält alle Einzelheiten zur Forderung und trägt die von Tennant zugewiesene Forderungsnummer. Die Gutschriftrechnung deckt Folgendes ab:

- die Kosten des Händlers des Teils, für das Garantieschutz akzeptiert wurde
- Entschädigung für eine Arbeitsstunde, berechnet auf Grundlage des Stundensatzes für jedes Gebiet, der regelmäßig von Tennant veröffentlicht wird. Die Entschädigung für Arbeitszeit kann von Tennant in eigenem Ermessen auf Grundlage der Reparaturzeiten angepasst werden, die im Dokument "Durchschnittliche Reparaturzeiten" definiert sind.

Ausfüllen eines Garantieforderungsformulars

Das Garantieforderungsformular ist selbsterklärend, trotzdem erhalten Sie im Folgenden zusätzliche Informationen dazu, was in den jeweils nummerierten Feldern im Formular verlangt wird:

Feldnummer

1. **Forderungsnummer:** Jedes Garantieforderungsformular muss eine "Händler-Forderungsnummer" haben, die die Anzahl der Forderungen widerspiegelt, die der Händler pro Kalenderjahr einreicht.
 2. **Forderungsart:** Geben Sie an, ob die Forderung eine "Maschine" oder ein "Ersatzteil" betrifft, und ob die Forderung eine Maschine mit Garantie oder ein Ersatzteil betrifft, dass innerhalb von 3 Monaten nach dem Kauf ausgetauscht wurde. Im Fall einer Ersatzteillieferung ist die originale Tennant-Bestellnummer anzugeben.
 3. **Maschine:** Geben Sie das Maschinenmodell an.
 4. **Seriennr.:** Geben Sie die Seriennummer der Maschine an.
 5. **Stundenzähler:** Wenn die Maschine über einen Stundenzähler verfügt, geben Sie den Zählerstand zum Zeitpunkt des Ausfüllens an.
 - 6.7.8. **Daten:** Geben Sie die folgenden Daten entsprechend an:
Datum des Verkaufs an den Händler
Datum, an dem der Händler über den Ausfall informiert wurde
WICHTIGER HINWEIS: Das Ausfalldatum muss im Garantiezeitraum liegen
- ### Reparaturdatum
9. **Endkunde Maschine:** Geben Sie Namen und Adresse des Kunden an.
 10. **Dienstleister:** Geben Sie Informationen (Firmenname und -adresse) der Firma an, die die Garantiereparatur durchgeführt hat und diese Forderung stellt.
 11. **Ausgetauschte Teil/durchgeführte Arbeiten:** Nennen Sie die ausgetauschten Teile und deren Nummern, ob die entfernten Teile zurückgeschickt wurden, Einzelheiten zu den durchgeführten Teilen (einschließlich Arbeitszeit für Austausch der Garantieteile). **(WICHTIGER HINWEIS:** Fehlerbehebung und Anfahrt dürfen nicht zur Arbeitszeit für den Austausch der Teile addiert werden, da diese Arbeitszeiten gemäß der Eingeschränkten Tennant GMBH & CO.KG Garantie nicht erstattet werden).
 12. **Teil, das Ausfalls verursacht hat:** Geben Sie eine vollständige und klare Beschreibung des vermeintlichen Defekts, einschließlich Name und Teilnummer des/der Teils/Teile, die beteiligt waren. Fügen Sie alle Anhänge, Zeichnungen, Fotos, etc. bei, die bei der Prüfung der Garantieforderung helfen. **Ersatzteillieferung:** Die Tennant-Bestellnummer, die auf der Rechnung für das Ersatzteil steht, muss angegeben werden.
 13. **Beschreibung vermeintlicher Defekt / Fehlerbehebung / Problemlösung:** Erklären Sie, wie das Problem erkannt und gelöst wurde.