

NUR FÜR H&R FACHHÄNDLER: Allgemeine Information zur Abwicklung von Beanstandungen

Sehr geehrter Fachhandelspartner,

die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns ein wichtiges Anliegen. Daher werden wir uns sehr bemühen, die Beanstandung schnellstmöglich und zu Ihrer Zufriedenheit kulant und unkompliziert zu lösen.

Wir benötigen daher Ihre Mithilfe in Form der Übersendung des vollständig ausgefüllten Reklamationsformulars. Nur dann kann Ihre Beanstandung richtig bearbeitet werden. Für Ihre Mithilfe möchten wir uns bereits jetzt bedanken. Bitte beachten Sie, dass uns laut unseren Geschäftsbedingungen auch bei berechtigten Beanstandungen das Recht auf 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!

Mit freundlichen Grüßen Ihr H&R Team

Das Datenblatt bitte unbedingt vollständig ausfüllen und der Lieferung beilegen.
Formulare, die nicht vollständig ausgefüllt sind, können nicht bearbeitet werden!

Kaufdaten / Bearbeitungsdaten

Ihre Kaufdaten Händler

Ihr Firmenname _____ Bitte ausfüllen oder eine Kopie des H&R Kaufbelegs beifügen!
oder Ihre Kunden-Nr. _____
H&R Lieferschein-/Rechnungsnr. _____ Artikel-Nr. _____

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

Name _____ Telefon/Durchwahl _____

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

Kundendaten

Vorname _____ Nachname _____

(Optional) Straße / Hausnr. _____

(Optional) PLZ / Ort _____ Handy-Nr.: _____

Kaufdaten Kunde

Ihre Rechnungsnr. _____ Kaufdatum _____

Einbau

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

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.

Bitte Kopie des Fahrzeugscheins & ggf. Bilder beifügen.

Ort, Datum, Firmenstempel, Unterschrift

Bitte beachten Sie die folgenden Hinweise bei Beanstandungen von Fahrwerksteilen:

Die 1-jährige Gewährleistung bezieht sich nur auf Produktionsfehler, nicht auf den Verschleiß. Die Verwendung der Fahrwerksteile für das Fahrzeug ist mit den im Gutachten vermerkten Auflagen zu prüfen.

Die Ungespannte Länge der Tieferlegungsfeder sagt nichts über die später resultierende Tieferlegung aus.

In den meisten Fällen ist es sogar erforderlich, die Feder so lang zu konstruieren, damit sie auch in Verbindung mit ungekürzten Serienstoßdämpfern montiert werden kann. Geräusche bei Federn können ggf. durch das Überziehen von geeigneten Dämmschläuchen vermieden werden. Diese Schläuche sind ggf. bei uns erhältlich. Geräusche können ebenso durch ausgeschlagene Domlager / Anschlagpuffer entstehen (ggf. Fahrleistung beachten und austauschen). Weitere Quellen für Geräusche können ungekürzte, oder zu sehr gekürzte Serien Gummipuffer (Federwegbegrenzer) sein.

Beanstandete Stoßdämpfer, die ohne Federwegbegrenzer (Gummipuffer) montiert waren, sind von der Gewährleistung ausgeschlossen. Mit der Wasserpumpenzange beschädigte Kolbenstangen bzw. mit dem Schlagschrauber (mit zu hohem Drehmoment) festgezogene Muttern (beschädigte Gewindgänge) sind kein berechtigter Reklamationsgrund.

Speziell bei Gewindefahrwerken bitten wir zu beachten, dass bei Über- oder Unterschreitung der Tieferlegung des im TÜV-Gutachten beschriebenen Verstellbereichs Gewährleistungen nur im Rahmen der Kulanz gewährt werden können (kontrollierbar durch im Gutachten stehende Abstandsmaße). Auch beschädigte Gewindgänge, die auf das Drehen der Federteller ohne vorherige Pflege / Reinigung zurückzuführen sind, scheiden als Reklamationsgrund aus.

Bitte besprechen Sie dies vorab mit Ihrem Kunden.

Fahrzeugdaten

Hersteller _____ Modell _____
 Limo Kombi Coupe Fließheck Cabrio Otto Diesel 2WD 4 WD
Zusätzliche Umbauten: LPG Gasumbau extrem Hifi-Umbau AHK
Fahrgestellnr. _____ Hubraum _____ Leistung (KW) _____ Bj./Ez. _____ Typ-Nr. _____
 Automatik Schalter Elektro **Kilometerstand bei Einbau** _____ **Aktueller Kilometerstand** _____
Achslast VA/HA _____ / _____ **Federkenn. VA/HA** _____ / _____
Dämpferkenn. VA/HA _____ / _____
Problembeschreibung: _____

Fahrwerk vor Umbau Serie Sportfahrwerk als Serienausst. anderes Sportfahrwerk Niveauregulierung
Abstand (Höhe) vorher/nachher _____ / _____ **Von Radmitte zu Kotflügelkante** VA _____ HA _____

Achtung: Alle Angaben von Tieferlegungsraten beziehen sich immer auf ein fabrikneues Fahrzeug. Bei älteren Modellen mit vielen Kilometern Laufleistung haben sich die Serienfedern meist bereits ein wenig „gesetzt“, so dass die Tieferlegungsrate unter Umständen geringer als erwartet, bzw. als im Katalog oder TÜV-Gutachten angegeben ausfallen kann. In diesem Falle sind die Standhöhen (Lot untere Kotflügelkante- Radmitte) zu überprüfen.

Stoßdämpfer Vorderachse links rechts Hinterachse links rechts
Anbaumaterial unvollständig falsch, nicht verwendbar
Federwegbegrenzer montiert? nein ja, Gesamthöhe (inkl. Serie in mm) _____
Gewindefahrwerk Abstand vom unteren Gewindeende zum unteren Federteller VA _____ HA _____
Federn zu lang zu kurz Durchmesser/Passform falsch oben unten2
Fehler tritt auf im kalten Zustand im warmen Zustand bei Feuchtigkeit

Außerhalb Deutschlands wenden Sie sich bei Fragen oder zur Abwicklung Ihrer Federungsprodukte bitte an Ihren zuständigen Importeur (lokalen Händler).

Eine Übersicht unserer Importeure finden Sie hier: <https://www.h-r.com/en/worldwide/>