



Einreichung von Reklamationen – Hinweise für Kunden

Bitte lesen Sie diese Hinweise, bevor Sie Produkte im Rahmen des Gewährleistungsanspruchs zurücksenden.

1. REGISTRIERUNG

Laden Sie ein **Gewährleistungs-Antragsformular** (EAR-FO-0007) von Gates Highway

(<https://www.gateshighway.com/en/download-centre/claim-handling-documents>) herunter oder fordern Sie es bei Ihrem Gates-Handelsvertreter an.

Füllen Sie das Formular auf dem Bildschirm aus und vergessen Sie nicht anzugeben, ob die Reklamationsforderung nur fehlerhafte Teile betrifft oder fehlerhafte Teile und zusätzliche Kosten. Fügen sie folgende Dokumente bei- falls zutreffend:

- Eine Einbau/Austausch Rechnung von dem betreffendem Gates Produkt
- Eine Rechnung und Beweis von dem Reklamierten Produkt im Zusammenhang mit zusätzlichen Kosten
- Eine Kopie des Versanddokuments von Vertreiber zu Monteur

Registrieren Sie Ihre Reklamation, indem Sie das ausgefüllte Formular per E-Mail an das **Gates EU Automotive Technical Center** schicken: EUTechCenter@gates.com

2. RÜCKSENDEGENEHMIGUNG

Sobald eine Gewährleistungsreklamation registriert wurde, erhalten Sie vom Gates EU Automotive Technical Center eine Rücksendegenehmigung (Return Merchandise Authorization, RMA). Diese genehmigt die Rücksendung von Produkten im Rahmen des Verfahrens von Gates zur Abwicklung von Reklamationen. Die RMA enthält Folgendes:

- Eine förmliche Bestätigung, dass die Reklamation registriert wurde;
- Angaben dazu, wie eine effiziente Rücksendung aller Produkte zu organisieren ist;
- Name eines autorisierten Transportunternehmens, das für alle zurückgesendeten Produkte verwendet werden muss. Gates zahlt alle Frachtgebühren nur, wenn ein autorisiertes Transportunternehmen verwendet wird. Bei Verwendung von nicht autorisierten Transportunternehmen trägt der Kunde die Kosten. Alle Einzelheiten sind den Anweisungen in der RMA zu entnehmen.

3. RÜCKVERSAND

Befolgen Sie die in der RMA-E-Mail erläuterten Schritte, um die Abholung der fehlerhaften Teile zu organisieren. Bevor Produkte versandt werden:

- Die zurückzusendenden fehlerhaften Produkte vorsichtig einpacken.
- Markieren Sie diese deutlich mit RMA-/Reklamationsreferenznummern und vergewissern Sie sich, dass diese auf der Packung zu sehen sind.
- Befolgen Sie die in der RMA aufgeführten Rücksendeanweisungen.

4. BEARBEITUNG VON REKLAMATIONEN

Gewährleistungsreklamationsforderungen werden spätestens innerhalb von **28 Tagen ab Eingang** der zurückgesendeten Teile in unserem Gates EU Automotive Technical Center bearbeitet.

5. FEEDBACK ZU REKLAMATIONEN

Feedback erhalten Sie vom Gates EU Automotive Technical Center per E-Mail.

- **Falls Ihre Reklamation anerkannt wird**, werden Sie per E-Mail darüber benachrichtigt. Anschließend schickt Ihnen unser kaufmännisches Team eine Rückerstattung. Gates behält alle Produkte, die von einer anerkannten Reklamationsforderung betroffen sind, ein.
- **Falls Ihre Reklamation abgelehnt wird**, werden Sie per E-Mail darüber benachrichtigt. In der E-Mail finden Sie einen detaillierten Bericht zur „**Analyse der zurückgesendeten Teile**“. Bei einer abgelehnten Reklamation **können Produkte nur zurückgesendet werden**: 1) wenn, der Kunde die Kosten der Rücksendung übernimmt und 2) wenn der Kunde diese Präferenz im entsprechenden Abschnitt des „Gewährleistungs-Antragsformulars“ angegeben hat. Das Team des Technical Center ist nicht für die Bearbeitung von Streitigkeiten zu den im Bericht zur „Analyse der zurückgesendeten Teile“ aufgeführten Ergebnissen zuständig.

6. BEDINGUNGEN FÜR ALLE REKLAMATIONSFORDERUNGEN



- Alle Gewährleistungsreklamationen aufgrund von Qualitätsmängeln werden vom Gates EU Automotive Technical Center bearbeitet.
 - Der Empfang einer RMA ist nicht als Anerkennung von Reklamationen durch Gates zu verstehen.
 - Alle Produkte müssen deutlich mit den RMA-/Reklamationsreferenznummern markiert sein.
 - Reklamationsforderungen werden in der Regel innerhalb von 21 Tagen ab Eingang aller Produkte bearbeitet.
 - Gates zahlt Frachtgebühren nur bei Verwendung autorisierter Transportunternehmen.
 - Fehlende oder falsche Daten können zu einer Ablehnung Ihrer Reklamation führen (die Reklamation kann erneut eingereicht werden).
 - Unleserliche und / oder handgeschriebene Reklamationsanträge können zur Ablehnung Ihrer Reklamation führen (Reklamation kann erneut eingereicht werden).
 - Alle Angaben zur Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen stehen auf Gates Highway zur Verfügung:
<https://www.gateshighway.com/en/warranty>
 - Eine anerkannte Gewährleistungsreklamation:
 - Gates behält alle eingesendeten Produkte ein
 - Die während der Registrierung übermittelten Dokumente (siehe Punkt 1. Registrierung) dienen als Basis zur Kalkulation der Höhe der Gutschrift, dennoch wird der gutgeschriebene Betrag angepasst auf: 1) Teile: Kaufpreis von Gates und 2) Einbau/ Austausch Kosten: gemäß der durchschnittlichen gebrauchten Zeit um die fehlerhaften Teile zu ersetzen und Arbeitskosten pro Stunde in Euro veröffentlicht bei Eurostat und entsprechend zu dem angegebenen Land auf der übermittelten Rechnung 3) Zusätzliche Teile und Kosten: Eine Kompensation der unmittelbaren Kosten
 - Eine abgelehnte Gewährleistungsreklamation:
 - Teile, die im Rahmen einer abgelehnten Reklamationsforderung geschickt werden, werden auf Kosten des Kunden zurückgeschickt.
 - Die Rücksendung der Teile muss auf dem „Gewährleistungs-Antragsformular“ beantragt werden.
 - Gates behält sich das Recht vor, die Teile innerhalb von zehn (10) Werktagen in Übereinstimmung mit den Vorschriften zur Vernichtung von Gates zu entsorgen, oder die Rückgabe der reklamierten Produkte führt zu Versandkosten und/oder Gebühren in den folgenden Fällen:
 - die Rücksendeinformationen (Name und Konto des Spediteurs) nicht angegeben wurden;
 - keine Angabe gemacht wurde ob die Teile zurückgesendet werden sollen (Garantieantrag unvollständig);
 - nicht gewünscht wurde, dass die Teile zurückgesendet werden sollen;
 - eine vom Kunden beauftragte Abholung von Teilen nicht erfolgt.
- Nach Ablauf der Frist von zehn (10) Werktagen werden sich die Teile nicht mehr auf dem Gelände von Gates befinden.