



Der häufigste Fehler: Es wird nur die Ersteinbaurechnung eingereicht.

Für Arbeitszeit, Einbaukosten oder Folgekosten braucht der Lieferant zusätzlich die Demontage- sowie Ausbaurechnung über den Austausch des reklamierten Artikels - ausgestellt an den Endkunden der Werkstatt, nicht an AR Regnemer Gruppe Handels GmbH!

1. Pflichtunterlagen für jede Reklamation

- Beleg über den Erhalt der Ware: Lieferschein oder Rechnung von AR Regnemer
- Wichtig: Der Beleg muss zum reklamierten Artikel gehören - nicht zum Ersatzartikel.
- Garantie-/Reklamationsantrag vollständig ausfüllen. Es wird ausschließlich der aktuelle Garantieantrag akzeptiert.
- Fahrzeugdaten vollständig und korrekt angeben. Falsche Fahrzeugdaten oder falsche Dokumentationen können zur Ablehnung durch den Lieferanten führen.
- Fehlerspeicherausdruck oder Foto des Fehlerspeichers beilegen.
- Konkrete Reklamationsbegründung angeben. Angaben wie „ohne Funktion“, „keine Funktion“ oder nur „defekt“ werden vom Lieferanten nicht anerkannt.
- Artikel vollständig einsenden. Bei Steuerketten-, Zahnriemen-, Kupplungssätzen usw. müssen immer alle Teile des Satzes zur Begutachtung eingesandt werden.

2. Sonderfälle und technische Nachweise

- **Turbolader:** Systemreinigung und Austausch der vorgeschriebenen/obligatorischen Teile müssen belegt werden.
- **Klimakompressoren:** Systemreinigung und Austausch obligatorischer Teile belegen. Der Kompressor muss mit allen Verschlüssen verschlossen sein und es muss sich Öl im Kompressor befinden.
- **Elektronische-Bauteile:** Fehlerspeicherausdruck sowie Nachweis der Montage beilegen, z. B. Montagerechnung.
- **Steuerkettensätze:** die vorgeschriebene Ölbeigabe beachten; laut Vorgabe sind 125 ml Öl hinzuzufügen bzw. beizulegen, das die Kette antreibt.
- **Steuerketten-, Zahnriemen-, Kupplungssätze usw.:** immer alle dazugehörigen Teile einsenden - nicht nur ein Einzelteil.
- **Bei technischer Prüfung:** Der reklamierte Artikel kann zur genaueren Überprüfung zerlegt werden und gegebenenfalls auch in Einzelteilen retourniert werden.



Unvollständige oder nicht ordnungsgemäße Unterlagen

Sind Antrag, Belege, Fahrzeugdaten oder Nachweise nicht vollständig bzw. nicht ordnungsgemäß, wird die Reklamation mit den Dokumenten retour gesandt. Dadurch verzögert sich die gesamte Abwicklung.

3. Folgeschäden und Materialkosten

- Alle Komponenten, für die Kosten gefordert werden, müssen mitgesandt werden.
- Materialrechnung vom Lieferanten beilegen.
- Geforderte Neben-/Materialkosten unten im Antrag netto eintragen.
- Sind nicht alle Komponenten vorhanden, wird die Reklamation nicht behandelt und dem Kunden retour gesandt.

4. Fristen und Nachreichungen

- Reklamationen mit oder ohne Arbeitszeitkosten müssen innerhalb von 30 Tagen ab Demontage an uns gesendet werden.
- Nachträgliche Dokumentationen zu Nebenkosten werden nicht akzeptiert.
- Ist das Netto-Feld für Nebenkosten nicht ausgefüllt, wird die Reklamation ohne Nebenkosten weitergesandt.
- Unvollständige Unterlagen werden retourniert.



Einreichung der Reklamation

Die Reklamation ist vom Kunden selbst auf unserer Homepage unter www.regnemer.at/reklamation mit allen erforderlichen Unterlagen einzureichen!



Arbeitszeit, Einbaukosten und Folgekosten richtig einreichen

Wenn Arbeitszeit oder Folgekosten rückerstattet werden sollen, müssen beide Rechnungen beiliegen. Die Ersteinbaurechnung allein reicht nicht aus.

A) Ersteinbaurechnung

- Mit Datum des Ersteinbaus des zu reklamierenden Artikels.
- Zeigt, wann der reklamierte Artikel ursprünglich eingebaut wurde.

B) Demontage-/Ausbaurechnung

- Über den Austausch des reklamierten Artikels.
- Rechnung an den Endkunden der Werkstatt. Nicht an AR Regnemer!

5. Ablauf bei Prüfung, Ablehnung und Widerspruch

- Garantieablehnungen werden vorab an den zuständigen Kundenbetreuer per Mail gesendet.
- Das reklamierte Teil bekommt der Kunde zusammen mit dem Ablehnungsbescheid retour.
- Bei negativer Beurteilung ist ein Widerspruch innerhalb von 30 Tagen ab Datum des Ablehnungsbescheides möglich.
- Für den Widerspruch können Zusatzkosten des Lieferanten anfallen. Bei nochmaliger negativer Beurteilung trägt diese Kosten der Kunde.
- AR Regnemer ist bemüht, Reklamationen positiv abzuwickeln; die technische Entscheidung trifft jedoch der Lieferant/Hersteller.



Wichtig und zwingend erforderlich bei Scheinwerfer-Reklamationen:

- Im Falle einer Reklamation eines Scheinwerfers (Undichtigkeit oder unregelmäßiger Lichtkegel) ist es zwingend erforderlich den Mangel zu fotografieren solange der Scheinwerfer noch im Fahrzeug eingebaut ist!
- Scheinwerfer-Reklamationen ohne beigelegtes Bild werden von den Lieferanten und Herstellern sofort abgelehnt, da ein Schadensbild am Scheinwerfer nicht erkennbar ist!
- **Wichtig:** Beschlagene Scheinwerfer nach der Autowäsche oder bei Regen sind technisch oft "normal", wenn sie nach kurzer Fahrt wieder abtrocknen. Eine Reklamation ist jedoch berechtigt, wenn das Wasser dauerhaft im Inneren steht oder sich dicke Tropfen bilden (Undichtigkeit).



Kurzer Check vor dem Absenden der Reklamation

- Lieferschein oder Rechnung von AR Regnemer hochgeladen?
- Bei Folgekosten/Ausbaukosten: Einbau- sowie Ausbaurechnung hochgeladen?
- Bei sämtlichen elektronischen Bauteilen den Fehlerspeicher-Auszug (Foto, pdf etc.) hochgeladen?
- Alle Fahrzeugdaten korrekt angegeben?
- Einbau- sowie Ausbaudatum, Kilometerstand beim Einbau sowie Ausbau angegeben?
- Alle Teile befinden sich in einem Paket?



Rückfragen zur Reklamation

Anfragen zu Garantien und Reklamationen werden ausschließlich über garantie@regnemer.at abgewickelt!