

1. Schadensanalyse - Dokumentation

Mängel am Fahrzeug feststellen und dokumentieren (kurze Beschreibung des Schadens und mögliche Ursachen). Bei jedem Schaden, vor allem aber bei komplizierten Schäden und Unklarheiten sind Fotos zu machen.

Bei Reklamationen an der Bremsanlage, Achsen und Fahrwerk sind mit dem Gewährleistungsantrag immer auch die genauen Bezeichnungen der Achsen anzugeben, siehe Typenschild auf der Achse.

2. Gewährleistungsantrag

Den Gewährleistungsantrag vollständig ausfüllen – im Humbaур Partner-Login entweder online ausfüllen oder als Word-Formular herunterladen - keine wichtigen Angaben zum Fahrzeug (z.B. Fahrgestellnummer) und Schaden vergessen.

Um eine schnelle Bearbeitung zu ermöglichen, den Antrag dann unverzüglich per E-Mail an service@humbaур.com oder

Fax an +49 821 24929-200 bei Humbaур einreichen.

Bilder und weitere wichtige Informationen, welche zur Klärung des Sachverhalts dienen sind als Anlage mitzuschicken.

Diese können auch über das „Humbaур Partner-Login“ online direkt zum Gewährleistungsantrag hochgeladen und versandt werden.

3. Abwicklung

Nach Eingang des Gewährleistungsantrags wird dieser geprüft. Ist der Antrag korrekt ausgefüllt und die Voraussetzungen für eine Gewährleistung gegeben, erteilt Humbaур die Freigabe zur Reparatur.

Wird der Antrag abgelehnt, wird die Ablehnung mit Begründung dem Kunden mitgeteilt.

Ist die durchzuführende Reparatur sehr eilig, kann die weitere Vorgehensweise auch telefonisch mit Humbaур abgestimmt werden. Der schriftliche Gewährleistungsantrag muss nachgereicht werden.

Bei notwendigen längeren Bearbeitungszeiten (evtl. Rückfragen bei Vorlieferanten) des Antrags und bei Ungeklärtheiten sind die anfallenden Reparatur- und Ersatzteilkosten zunächst vom Auftraggeber (Kunde) zu tragen. Bei vorzeitigem Reparaturbeginn besteht die Gefahr, dass die anfallenden Kosten nicht erstattet werden.

Bei Nachfragen zu einer Gewährleistung ist immer die Fahrgestellnummer anzugeben.

4. Transportschäden, nicht gelieferte Teile

Bei Erhalt einer Lieferung ist diese unverzüglich auf Vollständigkeit und auf Transportschäden zu prüfen. Jeder Mangel an der Lieferung, bzw. jedes Fehlteil ist auf dem Frachtbrief und Lieferschein unverzüglich zu vermerken. Der Frachtbrief ist dann vom Fahrer der Spedition und vom Kunden zu unterschreiben.

Eine Kopie des Frachtbriefs ist umgehend per Fax an +49 821 24929-200 zu senden.

5. Mängelbeseitigung

Nach der Reparaturfreigabe durch Humbaур kann mit der Beseitigung des Schadens begonnen werden. Bei vorzeitigem Reparaturbeginn besteht die Gefahr, dass die anfallenden Kosten nicht erstattet werden.

Versteckte Mängel oder weitere Schäden, die bei Reparaturausführung festgestellt werden, sind umgehend zur Reparaturfreigabe nachzumelden.

Ausgetauschte Teile sind zusammen mit der Fahrgestellnummer 4 Wochen aufzubewahren und auf Verlangen von Humbaур ins Werk nach Gersthofen zu schicken, bzw. werden dann im Auftrag von Humbaур durch unseren Paketdienst abgeholt.

Sollte nach dieser Frist keine Teileanforderung durch Humbaур erfolgen, können diese fach- und umweltgerecht entsorgt werden.

Die für die Mängelbeseitigung notwendigen Ersatzteile sind ausschließlich über Humbaур zu beziehen. Bei Rechnungsstellung ist der Nachweis über die verwendeten Teile zu erbringen. Die von Humbaур gelieferten Ersatzteile werden auf der Rechnung nicht separat aufgeführt. Es wird ein Vermerk auf der Rechnung angebracht, dass die Ersatzteile nach Lieferschein verwendet worden sind. Der Lieferschein wird der Rechnung angehängt. Nicht benötigte Teile werden auf dem Lieferschein markiert, diese werden dann im Auftrag von Humbaур durch unseren Paketdienst abgeholt, bzw. sind auf Anforderung zurück zu schicken.

6. Rechnungsstellung / Abrechnung

Auf der Rechnung sind die Fahrgestellnummer und die durchgeführten Arbeiten aufzulisten. Der Rechnung ist der Lieferschein der Teile anzuhängen, die von Humbaур zu diesem Fahrzeug geliefert wurden. Der Ausgleich der Rechnung erfolgt durch eine Gutschrift.

Weiter sind mit der Rechnung alle sonst noch von Humbaур geforderten Unterlagen, soweit nicht mit dem Gewährleistungsantrag erfolgt, einzureichen.

Sollten diese bei Rechnungsstellung nicht vorliegen, sind diese innerhalb von 14 Tagen nachzureichen, ansonsten geht die Rechnung unbearbeitet zurück.

Mögliche Gewährleistungsansprüche dürfen weder von offenen Rechnungen abgezogen werden, noch berechtigen diese zur Nichtbezahlung von offenen Rechnung.