

Anleitung Garantieanträge

Das benötigte Formular finden Sie auf unserer Webseite www.fischerpanda.de unter dem Button „Kontakt & Service“.

Allgemeine Bedingungen zum Ablauf der Garantieabwicklung:

- das Formular muss am Rechner ausgefüllt werden und über den Button „SENDEN“ verschickt werden.
- Die Pflichtfelder **müssen** ausgefüllt werden.
- Alle übrigen Felder sollten zur schnelleren und einfacheren Abwicklung ausgefüllt werden.
- es kann nur ein Schaden pro Garantieantrag eingereicht werden. Sollten mehrere Schäden am Generator aufgetreten sein, reichen Sie bitte für jeden Schaden einen gesonderten Antrag ein.
- bitte reichen Sie nur den Garantieantrag ein. Sollten wir die ausgetauschten Teile zur Qualitätsüberprüfung benötigen, werden wir diese mit einem gesondertem Formular (wird per Email an die unter Punkt 4 angegebene Mailadresse geschickt) angefordert.
- bitte bewahren Sie die defekten Teile 60 Tage nach Gutschriftdatum auf. Sollten die Teile bis zu dem Zeitpunkt nicht angefordert worden sein, können diese entsorgt werden.
- für den Fall einer Ersatzteilgarantie, reichen Sie bitte die Reparaturrechnung mit ein, aus der hervorgeht, wann das Bauteil zuletzt erneuert wurde. Bitte schicken Sie diese unter Angabe der Händlervorgangsnummer an warranty@fischerpanda.de

Ausfüllen der einzelnen Antragspunkte:

1. Händlervorgangsnummer & Art des Antrages

- die Händlervorgangsnummer setzt sich aus der Fischer-Panda-Kundennummer und der laufenden Antragsnummer (z.B. 160043-003 für den 3. Antrag des Kunden 160043) des Antragstellers zusammen. Die Nummer bitte **immer** mit Bindestrich zwischen der Kundennummer und der laufenden Nummer eingeben.
- bei der Art des Antrages muss immer ausgewählt werden, ob es sich um Garantie, Kulanz oder Ersatzteilgarantie handelt.

2. Maschinendaten

- es müssen **alle** Felder richtig und vollständig ausgefüllt sein.

3. Kundendaten

- alle Pflichtfelder **müssen** richtig und vollständig ausgefüllt sein.

4. Händlerdaten / Servicestation

- unter diesem Punkt **müssen** alle Felder ausgefüllt sein.

5. Schaden / Ursache / Behebung

- unter „Schadensbeschreibung“ sollte kurz und bündig erklärt werden, welches Problem besteht / bestanden hat. (z.B. der Generator schaltet mit „t-engine“ ab)
- unter „Schadenursache“ sollte erklärt werden, wodurch der Schaden entstanden ist. (z.B. die Steckverbindung vom Temperaturschalter Zylinderkopf hat sich gelöst. Die Rastung der Steckverbindung (Schalterseitig) ist gebrochen.
- unter „Abhilfe“ sollte beschrieben werden, wie der Schaden behoben wurde. (z.B. die Steckverbindung auf der Schalterseite erneuert und einen Probelauf durchgeführt.)
- Sollten bei der Arbeit / Reparatur besondere Vorkommnisse aufgetreten sein, bitte im Textfeld „Schadenursache“ oder Abhilfe“ vermerken.

6. Ersatzteile + Arbeitszeiten

- in der Tabelle geben Sie bitte die Menge, Artikelnummer und die Bezeichnung der für die Reparatur benötigten Ersatzteile an.
- bitte wählen Sie in der Spalte „Schadenverursachendes Teil“ aus, ob es sich bei dem Teil um das Schadenverursachende Teil handelt oder nicht.
- sollten Sie Bilder zu dem Schaden haben, senden Sie diese bitte unter Angabe der Händlervorgangsnummer an warranty@fischerpanda.de
- im Feld „Arbeitszeit“ führen Sie bitte die tatsächlich benötigte Arbeitszeit auf. Bitte unterteilen Sie die Arbeitszeit in „Fehlersuche“ und „Reparaturzeit“ (z.B. Fehlersuche: 0,75 Stunden / Reparaturzeit: 1,5 Stunden)

7. Fischer Panda (Nur von FP auszufüllen)

- dieser Punkt wird ausschließlich von der Fischer Panda GmbH ausgefüllt.

Neben der Fischer Panda GmbH werden auch Sie von dem neuen Garantierantrag / Prozessablauf profitieren.

Wir erhoffen uns für Sie folgende Vorteile des neuen Systems:

- schnellere und einfachere Abwicklung des Antrages durch weniger Rückfragen
- schnellere Gutschrifterstellung für Sie
- Kostenersparnis (Porto / Verpackung / Arbeitszeit) durch Minimierung der Schadteilrücksendung
- Qualitätsverbesserung der Produkte durch detaillierte Beschreibung wird vereinfacht
- bessere Rückverfolgung des Vorgangs für Sie