



# BUSINESS INFORMATION

## SCHADENSFÄLLE / FELDAUSFÄLLE

### RICHTLINIEN ZUR EINREICHUNG VON GEWÄHRLEISTUNGSANTRÄGEN

Sehr geehrter Geschäftspartner,

für eine zügige und reibungslose Abwicklung beachten Sie bitte die folgenden Punkte:

#### 1. Voraussetzungen für Gewährleistungsanträge

Der Motorservice Geschäftspartner garantiert gegenüber Motorservice, dass die Voraussetzungen für einen Gewährleistungsantrag erfüllt sind. Sie haben im Vorfeld geprüft, ob das beanstandete Teil aus dem Motorservice Lieferprogramm stammt. Teile können nur innerhalb der Gewährleistungsfrist beanstandet werden.

#### 2a. Einreichung über den OnlineShop

Besitzen Sie einen Zugang zum Motorservice OnlineShop, können Sie die Einreichung direkt über den OnlineShop eingeben. Bitte wählen Sie hierzu im Menü „Mein Konto“ den Eintrag „Reklamationen“ und geben Sie die Daten in das bereitgestellte Webformular ein.

#### 2b. Einreichung mit PDF-Formular

- Telefonische Anmeldung von technischen Gewährleistungsanträgen von Motorenteilen zur Abstimmung der Vorgehensweise und des Teileumfangs (siehe rechts).
- Komplett ausgefülltes Formular zur Beurteilung von Schadensfällen.
- Lieferscheinkopie vom Teilebezug bei Motorservice.
- Kopie der Ersteinbau-Rechnung zur Ermittlung des Teileumfangs.
- Werden Reparatur- oder Folgekosten (jedoch ohne Gewinnaufschläge und MwSt.) geltend gemacht, müssen die entsprechenden Rechnungen als Kopie beigelegt werden.

#### 3. Einsendung von Schadensfällen an MS Motorservice Deutschland

- Grundsätzlich müssen alle Schadensteile eingesandt werden. Beurteilungen von Schäden sind ohne Vorlage der Bauteile nicht möglich. **HINWEIS:** Sämtliche weitere Schadensteile müssen bis zum Abschluss des Gewährleistungsantrags gesichert werden.
- Gewährleistungsanträge von gelaufenen Teilen müssen grundsätzlich separat von Warenrückgaben und Neuteilreklamationen an unser **Logistikzentrum in Neuenstadt (Motorenteile)** bzw. **CompetenceCenter Dormagen (Pierburg)** gesendet und klar deklariert werden (in unseren Verkaufsbüros werden keine Rückgaben angenommen). Der Transport erfolgt auf Risiko und Gefahr des Kunden. Motorservice übernimmt keine Haftung für Reklamationsteile, die aufgrund von Transportschäden nicht mehr diagnostiziert werden können bzw. beim Transport verloren gehen können.

#### 4. Zerstörende Bauteilprüfungen

Wir weisen in diesem Zusammenhang darauf hin, dass verschiedene Produkte, z.B. Abgasturbolader und Wasserpumpen, einer sog. zerstörenden Prüfung unterzogen werden müssen, um eine Diagnose erstellen zu können. Hierfür bitten wir um Ihr Einverständnis durch Ankreuzen des entsprechenden Kästchens auf dem beigelegten Formular zur Einreichung von Gewährleistungsanträgen.



### WICHTIGES IN KÜRZE

#### PDF-FORMULARE

[www.ms-motorservice.de/formulare](http://www.ms-motorservice.de/formulare)

#### EINREICHUNG ÜBER DEN ONLINESHOP

„Mein Konto“ / „Reklamationen“

#### ADRESSEN FÜR DEN TEILERÜCKVERSAND:

##### ► Motorenteile

MS Motorservice Deutschland GmbH  
MSD-CM  
Wilhelm-Maybach-Straße 14–18  
74196 Neuenstadt, Deutschland

##### ► Pierburg Schadensteile

MS Motorservice Deutschland GmbH  
S-CQM  
Hamburger Straße 15  
41540 Dormagen, Deutschland

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unser Schadensmanagement.

#### IHRE ANSPRECHPARTNER BEI MOTORSERVICE

##### ► Motorenteile

**Karsten Beurer** · Schadensmanagement  
Tel. +49 7141 8661-463  
Fax +49 7141 8661-460  
[karsten.beurer@de.rheinmetall.com](mailto:karsten.beurer@de.rheinmetall.com)

**Holger Greiner** · Schadensmanagement  
Tel. +49 7141 8661-439  
Fax +49 7141 8661-460  
[holger.greiner@de.rheinmetall.com](mailto:holger.greiner@de.rheinmetall.com)

##### ► Pierburg-Teile

Reklamationsmanagement S-CQM  
[pg-warranties@de.rheinmetall.com](mailto:pg-warranties@de.rheinmetall.com)



# EINREICHUNG SCHADENSFÄLLE/GW-ANTRAG MOTORENTEILE

<p><b>Rücksendung an:</b>  <b>MS Motorservice Deutschland GmbH</b>          Schadensfälle          MSD-CM          Wilhelm-Maybach-Straße 14–18          74196 Neuenstadt, Deutschland</p> <p><b>Ansprechpartner Schadensmanagement: Telefon +49 7141/8661-0</b>          Herr Beurer -463 karsten.beurer@de.rheinmetall.com          Herr Greiner -439 holger.greiner@de.rheinmetall.com          Telefax -460 www.ms-motorservice.de</p> <p><b>Ihre Schadensnummer</b></p> <input type="text"/>	<p><b>Motorservice Kunden-Nr.</b></p> <input type="text"/>
	<p><b>Name und Anschrift Motorservice Kunde</b></p> <input type="text"/>

Nachfolgende Angaben sind unbedingt erforderlich:

Einbaudatum:	<input type="text"/>	Kilometerstand/ Betriebsstunden:	<input type="text"/>
Datum Schadensfall:	<input type="text"/>	Kilometerstand/ Betriebsstunden:	<input type="text"/>
Artikel-Nr.	<input type="text"/>	Schl.-Nr.:	zu 2 <input type="text"/> zu 3 <input type="text"/>
KFZ-Hersteller:	Hubraum / Leistung (KW/PS):	Motor-Typ / Motor-Nr.	Baujahr:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kraftstoffart:	<input type="checkbox"/> Benzin <input type="checkbox"/> Ethanol <input type="checkbox"/> Methanol <input type="checkbox"/> Diesel <input type="checkbox"/> Biodiesel <input type="checkbox"/> LPG <input type="checkbox"/> Erdgas <input type="checkbox"/> Biogas sonstige <input type="text"/>		
LS-Nr. / Rechnungs-Nr.:	<input type="text"/>	Datum:	<input type="text"/>

Welche Arbeiten wurden beim Einbau des reklamierten Teils durchgeführt? (Rechnung bitte beifügen)

Grund für die damalige Reparatur

Grund der Kundenbeanstandung

- Schadensumfang – was soll erstattet werden?  nur Teilersatz  Teilersatz inkl. Reparaturkosten (zu Selbstkosten ohne MwSt.) > bitte Reparaturrechnung beifügen!
- Bitte senden Sie die Teile nach der Prüfung an uns zurück.
- Ich bin damit einverstanden, dass die Teile im Zuge der Untersuchung bei Bedarf zerlegt, geöffnet oder einer zerstörenden Prüfung unterzogen werden dürfen.
- Rücksendungen bitte inklusive Gewährleistungsantrag und Angabe des ursprünglichen Lieferscheins mit Datum.
  - Keine Beurteilung ohne Vorlage der Bauteile!
  - Für jedes reklamierte Bauteil ist ein gesonderter, vollständig ausgefüllter Antrag auszufüllen
  - Motorservice haftet nicht für einen eventuellen Verlust oder Beschädigung der Teile auf dem Transportweg.
  - Nachträglich eingereichte Dokumente verzögern die zeitliche Bearbeitung.
  - Achtung: Keine zerstörungsfreie Untersuchung von Abgasturboladern möglich!

**Datum und Unterschrift Kunde**



# EINREICHUNG SCHADENSFÄLLE/GW-ANTRAG PIERBURG

<p><b>Rücksendung an:</b>  <b>MS Motorservice Deutschland GmbH</b>          Schadensfälle          S-CQM          Hamburger Straße 15          41540 Dormagen, Deutschland</p> <p><b>Reklamationsmanagement</b>          S-CQM          pg-warranties@de.rheinmetall.com          www.ms-motorservice.de</p> <p><b>Ihre Schadensnummer</b></p> <input type="text"/>	<p><b>Motorservice Kunden-Nr.</b></p> <input type="text"/>
	<p><b>Name und Anschrift Motorservice Kunde</b></p> <input type="text"/>

Nachfolgende Angaben sind unbedingt erforderlich:

Einbaudatum:	<input type="text"/>	Kilometerstand/ Betriebsstunden:	<input type="text"/>
Datum Schadensfall:	<input type="text"/>	Kilometerstand/ Betriebsstunden:	<input type="text"/>
Artikel-Nr.	<input type="text"/>	Schl.-Nr.:	zu 2 <input type="text"/> zu 3 <input type="text"/>
KFZ-Hersteller:	Hubraum / Leistung (KW/PS):	Motor-Typ / Motor-Nr.	Baujahr:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kraftstoffart:	<input type="checkbox"/> Benzin <input type="checkbox"/> Ethanol <input type="checkbox"/> Methanol <input type="checkbox"/> Diesel <input type="checkbox"/> Biodiesel <input type="checkbox"/> LPG <input type="checkbox"/> Erdgas <input type="checkbox"/> Biogas sonstige <input type="text"/>		
LS-Nr. / Rechnungs-Nr.:	<input type="text"/>	Datum:	<input type="text"/>

Welche Arbeiten wurden beim Einbau des reklamierten Teils durchgeführt? (Rechnung bitte beifügen)

Grund für die damalige Reparatur

Grund der Kundenbeanstandung

Schadensumfang – was soll erstattet werden?  nur Teilersatz  Teilersatz inkl. Reparaturkosten (zu Selbstkosten ohne MwSt.) > bitte Reparaturrechnung beifügen!

Bitte senden Sie die Teile nach der Prüfung an uns zurück.

Ich bin damit einverstanden, dass die Teile im Zuge der Untersuchung bei Bedarf zerlegt, geöffnet oder einer zerstörenden Prüfung unterzogen werden dürfen.

- Rücksendungen bitte inklusive Gewährleistungsantrag und Angabe des ursprünglichen Lieferscheins mit Datum.
- Keine Beurteilung ohne Vorlage der Bauteile!
- Für jedes reklamierte Bauteil ist ein gesonderter, vollständig ausgefüllter Antrag auszufüllen
- Motorservice haftet nicht für einen eventuellen Verlust oder Beschädigung der Teile auf dem Transportweg.
- Nachträglich eingereichte Dokumente verzögern die zeitliche Bearbeitung.

**Datum und Unterschrift Kunde**