



# Schadensfälle / Feldausfälle

## Richtlinien zur Einreichung von Gewährleistungsanträgen

Sehr geehrter Geschäftspartner,

um eine zügige und reibungslose Schadensabwicklung zu gewährleisten, bitten wir Sie, die nachfolgenden Punkte zu beachten:

### 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.

### Notwendige Informationen für die Bearbeitung von Gewährleistungsanträgen

- Telefonische Anmeldung von technischen Gewährleistungsanträgen von Motorenteilen zur Abstimmung der Vorgehensweise und des Teileumfangs (Ansprechpartner siehe rechts unten).
- Grundsätzlich müssen alle Schadensteile eingesandt werden. **Hinweis:** Sämtliche weitere Schadensteile müssen bis zum Abschluss des Gewährleistungsantrags gesichert werden.
- Komplettes ausgefülltes Datenblatt 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.

### Einsendung von Schadensfällen an MS Motorservice Deutschland

Beurteilungen von Schäden sind ohne Vorlage der Bauteile nicht möglich. 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 Reklamations-teile, die aufgrund von Transportschäden nicht mehr diagnostiziert werden können bzw. beim Transport verloren gehen können.

### 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.

Das Formular zur Einreichung von Gewährleistungsanträgen können Sie als PDF-Datei downloaden:

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

### Lieferadresse für Schadensteile:

#### ► Motorenteile

MS Motorservice Deutschland GmbH  
Wilhelm-Maybach-Straße 14  
74196 Neuenstadt, Deutschland

#### ► PIERBURG-Teile

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

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unsere Technische Hotline.

### Ihre Ansprechpartner bei Motorservice

#### ► Motorenteile

##### Karsten Beurer

Technischer Kundenservice  
Tel. +49 7141 8661-463  
Fax +49 7141 8661-460  
[karsten.beurer@de.kspg.com](mailto:karsten.beurer@de.kspg.com)

##### Holger Greiner

Technischer Kundenservice  
Tel. +49 7141 8661-439  
Fax +49 7141 8661-460  
[holger.greiner@de.kspg.com](mailto:holger.greiner@de.kspg.com)

#### ► PIERBURG-Teile

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

# Einreichung Schadensfälle/GW-Antrag Motorenteile

<p><b>Rücksendung an:</b>                  MS Motorservice Deutschland GmbH                  Schadensfälle                  Wilhelm-Maybach-Straße 14                  74196 Neuenstadt, Deutschland</p> <p><b>Ansprechpartner Technischer Kundenservice:</b>                  Telefon +49 7141/8661-0                  Herr Beurer -463 karsten.beurer@de.kspg.com                  Herr Greiner -439 holger.greiner@de.kspg.com                  Telefax -460 www.ms-motorservice.de</p> <p><b>Ihre Schadensnummer</b></p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>	<p><b>Motorservice Kunden-Nr.</b></p> <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>  <p><b>Name und Anschrift Motorservice Kunde</b></p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
--	---

**Nachfolgende Angaben sind unbedingt erforderlich:**

Einbaudatum:	<input style="width: 95%;" type="text"/>	Kilometerstand/ Betriebsstunden:	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Datum Schadensfall:	<input style="width: 95%;" type="text"/>	Kilometerstand/ Betriebsstunden:	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Artikel-Nr.	<input style="width: 95%;" type="text"/>	Schl.-Nr.:	zu 2 <input style="width: 30px;" type="text"/> zu 3 <input style="width: 30px;" type="text"/>
KFZ-Hersteller:	Hubraum / Leistung (KW/PS):	Motor-Typ / Motor-Nr.	Baujahr:
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" 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 style="width: 60px;" type="text"/>			
LS-Nr. / Rechnungs-Nr.:	Datum:		
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" 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!

**Unterschrift Kunde**

**Datum und Unterschrift Kunde**

# Einreichung Schadensfälle/GW-Antrag PIERBURG

<p><b>Rücksendung an:</b>                  MS Motorservice Deutschland GmbH                  Schadensfälle                  S-CQM                  Hamburger Straße 15                  41540 Dormagen, Deutschland</p> <p><b>Reklamationsmanagement</b>                  S-CQM                  pg-warranties@de.kspg.com                  www.ms-motorservice.de</p> <p><b>Ihre Schadensnummer</b>  <input style="width: 100%;" type="text"/></p>	<p><b>Motorservice Kunden-Nr.</b>  <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p><b>Name und Anschrift Motorservice Kunde</b>  <input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/></p>
---	---

**Nachfolgende Angaben sind unbedingt erforderlich:**

Einbaudatum:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Kilometerstand/ Betriebsstunden:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Datum Schadensfall:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Kilometerstand/ Betriebsstunden:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Artikel-Nr.	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Schl.-Nr.:	zu 2 <input style="width: 50%;" type="text"/> zu 3 <input style="width: 50%;" type="text"/>
KFZ-Hersteller:	Hubraum / Leistung (KW/PS):	Motor-Typ / Motor-Nr.	Baujahr:
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" 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 style="width: 100%;" type="text"/>			
LS-Nr. / Rechnungs-Nr.:	Datum:		
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input style="width: 100%;" 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.

## Unterschrift Kunde

**Datum und Unterschrift Kunde**