

Richtlinie zur Gewährleistungsabwicklung

Für eine schnelle und kompetente Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen bitten wir Sie, die nachfolgenden Informationen zu beachten!

1. Gewährleistungsantrag

Vor Ausführung der Gewährleistungsarbeiten muss ein schriftlicher Gewährleistungsantrag gestellt werden. Den Gewährleistungsantrag sowie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie auf unserer Homepage unter: <https://www.mta.de/service/downloads/>
Den vollständig ausgefüllten Gewährleistungsantrag senden Sie bitte ggf. mit Schadensbildern an service@mta.de.

2. Abwicklung

Nach Eingang des Gewährleistungsantrages wird dieser geprüft. Sind die Voraussetzungen für eine Gewährleistung gegeben, erteilt MTA Deutschland GmbH die Reparaturfreigabe. In dringenden Fällen kann die Vorgehensweise telefonisch abgestimmt werden.

3. Reparatur

Nach der Reparaturfreigabe kann mit der Beseitigung des Schadens begonnen werden. Bei vorzeitigem Reparaturbeginn besteht die Gefahr, dass die Kosten nicht erstattet werden. Ersatzteile sind grundsätzlich über MTA Deutschland zu beziehen oder nach Absprache mit dem Sachbearbeiter vorab zu klären in wie weit andere Ersatzteile verwendet werden können. Die schadhaften Teile sind 4 Wochen aufzubewahren und nur auf Verlangen an MTA Deutschland GmbH zu senden.

Werden die schadhaften Teile angefordert, muss eine Rücksendung spätestens innerhalb zwei Kalenderwochen nach Erhalt der Ersatzteile unter Angabe der MTA Deutschland Projektnummer sowie der Seriennummer an folgende Adresse erfolgen:

MTA Deutschland GmbH, Abteilung Kundendienst/ Gewährleistung, Auf der Kurt 1, 41334 Nettetal.

4. Finanzielle Abwicklung

- Ersatzteillieferungen werden grundsätzlich auf den Besteller fakturiert. Die Rechnung wird zeitnah mit den Ersatzteilen zum Versand gebracht. Nach endgültiger Beurteilung des Gewährleistungsfalles (z. Bsp. Bei erforderlicher Klärung mit Vorlieferanten) erfolgt ggf. zu einem späteren Zeitpunkt die Gutschrift der Rechnung.
- Der Ersatzteilversand erfolgt als Standardversand mit einer garantierten Zustellung innerhalb von 2-3 Werktagen, sollte ein Expressversand gewünscht werden somit ist dieser in jedem Falle für den Kunden kostenpflichtig.
- Nach Erhalt der Rücksendung werden die reklamierten Bauteile durch unsere Technik geprüft. Für die Überprüfung benötigen wir je nach Saisonlage einen Zeitraum von 2 bis zu 3 Wochen. Für Bauteile die weiter an unser Werk gesendet werden müssen, ist mit einer längeren Bearbeitungsdauer zu rechnen.
- Nach der Überprüfung erhalten Sie einen fundierten Schadensbericht mit der weiteren Vorgehensweise.
- Mögliche Gewährleistungsansprüche dürfen weder von offenen Rechnungen abgezogen werden, noch berechtigen diese zur Nichtzahlung von offenen Rechnungen.