

Richtlinie zur Anmeldung von Ansprüchen auf Gewährleistung und Garantie

Paul Nutzfahrzeuge ist stets bemüht die Erwartungen seiner Kunden zur vollsten Zufriedenheit zu erfüllen. In allen Bereichen folgen unsere Arbeiten höchsten Standards und erfüllen regelmäßig alle Qualitätsprüfungen. Dennoch können wir leider nicht immer sicherstellen, dass von uns gefertigte und ausgelieferte Produkte frei von Schäden bleiben. Wir bitten dies zu entschuldigen.

Die mit unseren Arbeiten und Produkten verbundene Gewährleistung ist Bestandteil unseres Liefervertrags und unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

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

1. Gewährleistungsantrag

Vor Ausführung der Reparaturarbeiten muss ein schriftlicher Gewährleistungsantrag gestellt werden. Den Gewährleistungsantrag sowie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie auf unserer Website unter www.paul-nutzfahrzeuge.de.

Den vollständig ausgefüllten Gewährleistungsantrag senden Sie bitte an servicedesk@paul.group

www.paul-nutzfahrzeuge.de

Hinweis für Niederlassungen und Vertragspartner der Mercedes-Benz AG:

Gewährleistungsansprüche gegenüber Paul Nutzfahrzeuge bei Fahrzeugumbauten und Lieferungen im Auftrag der Mercedes-Benz AG („Einrechnungsgeschäft“) oder der CTT Molsheim sind über das Gewährleistungssystem der Mercedes-Benz AG abzurechnen.

Die durch Paul Nutzfahrzeuge durchgeführten Arbeiten sind im Mercedes-Benz System VeDoc unter AO-Text ersichtlich.

2. Bearbeitung des Gewährleistungsantrags

Nach Eingang des Gewährleistungsantrages wird dieser umgehend durch uns geprüft. Sind die Voraussetzungen für eine Gewährleistung gegeben, erteilt Paul Nutzfahrzeuge die Reparaturfreigabe.

Nach der Reparaturfreigabe kann mit der Behebung des Schadens begonnen werden.

ACHTUNG: Bei vorzeitigem Reparaturbeginn besteht die Gefahr, dass die Kosten nicht erstattet werden, da eine Schadensursache eventuell nicht mehr zweifelsfrei festgestellt werden kann.

Ersatzteile sind grundsätzlich von Paul Nutzfahrzeuge oder von einem durch uns autorisierten Lieferanten zu beziehen.

Schadhafte Teile sind 4 Wochen aufzubewahren und nur auf Verlangen an Paul Nutzfahrzeuge zu senden. Werden schadhafte Teile angefordert, muss eine Sendung spätestens innerhalb zwei Kalenderwochen nach Erhalt der Ersatzteile unter Angabe der Reklamationsnummer sowie der Fahrzeugidentifikationsnummer an folgende Adresse erfolgen:

Paul Nutzfahrzeuge GmbH
After Sales & Service
Josef-Paul-Straße 1
94474 Vilshofen an der Donau

www.paul-nutzfahrzeuge.de

3. Abwicklung der Gewährleistung

Ersatzteillieferungen werden grundsätzlich auf den Besteller fakturiert. Die Rechnung wird zeitnah zusammen mit den Ersatzteilen zum Versand gebracht. Nach endgültiger Beurteilung des Gewährleistungsfalles (zum Beispiel bei erforderlicher Klärung mit Vorlieferanten) erfolgt ggf. zu einem späteren Zeitpunkt eine Gutschrift der Rechnung.

Um einen reibungslosen Ablauf zu gewährleisten, bitten wir Sie, auf allen Rechnungen die Reklamationsnummer sowie die Fahrzeugidentifikationsnummer zu vermerken.

Die Rechnungen stellen Sie bitte auf folgende Adresse aus:

Paul Nutzfahrzeuge GmbH
After Sales & Service
Josef-Paul-Straße 1
94474 Vilshofen an der Donau

Auch bei nachträglichen, außerhalb der Gewährleistungszeit anerkannten Kulanzansprüchen obliegt es ausschließlich Paul Nutzfahrzeuge, über die Höhe des Erstattungsbetrages zu entscheiden. Etwaige Gutschriften werden dem Besteller schriftlich mitgeteilt und nur diese sind für uns bindend.

Mögliche Gewährleistungsansprüche dürfen weder von offenen Rechnungen abgezogen werden, noch berechtigen diese zur Nichtzahlung von offenen Rechnungen gegenüber Paul Nutzfahrzeuge.

Die Paul Nutzfahrzeuge bedankt sich für Ihr Verständnis und Ihre Kooperation.