



# Richtlinie für Reklamationen und Gewährleistungen

Die FGS GmbH ist stets bemüht die Erwartungen seiner Kunden zur vollsten Zufriedenheit zu erfüllen. In allen Bereichen folgen unsere Arbeiten höchsten Standards. Dies wird jährlich durch den TÜV Süd und der Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 bestätigt. Dennoch können wir 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 reibungslose Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen bitten wir Sie, die nachfolgenden Informationen zu beachten!

## 1. Gewährleistungsantrag

Vor Ausführung der Reparaturarbeiten **muss** ein **schriftlicher Gewährleistungsantrag** gestellt werden. Der Gewährleistungsantrag kann auf unserer Website unter [www.fgs-systems.de/unterlagen/gewaehrleistung](http://www.fgs-systems.de/unterlagen/gewaehrleistung) heruntergeladen, telefonisch oder per Mail angefordert werden. Den vollständig ausgefüllten Gewährleistungsantrag senden Sie bitte an [info@fgs-systems.de](mailto:info@fgs-systems.de), oder per Fax an +49 7557 9288-18.

Bilder und weitere wichtige Informationen, welche zur Klärung des Sachverhalts dienen, sind als Anlage mitzuschicken.

## 2. Bearbeitung des Gewährleistungsantrags

Nach Eingang des Gewährleistungsantrags wird dieser umgehend geprüft. Sind die Voraussetzungen für eine Gewährleistung gegeben, erteilt die **FGS GmbH die Reparaturfreigabe**. Nach der Reparaturfreigabe kann mit der Behebung des Mangels 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.

Bei Ablehnung des Antrags, wird dies mit Begründung dem Kunden mitgeteilt.

Ersatzteile sind grundsätzlich von FGS oder von einem durch uns autorisierten Lieferanten zu beziehen. Die schadhafte Teile sind innerhalb von 14 Tagen an FGS zu senden.

FGS GmbH  
Fahrzeug- und AI-Systeme  
Weidenäcker 2  
D 78355 Hohenfels

## 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 **Dokumenten (Rechnungen etc.) die von FGS vergebene Reklamationsnummer (z.B. 8.5.20XXXX)** zu vermerken. Die Rechnungen stellen Sie bitte auf folgende Adresse aus:

FGS GmbH  
Fahrzeug- und AI-Systeme  
Weidenäcker 2  
D 78355 Hohenfels

Auch bei nachträglichen, außerhalb der Gewährleistungszeit anerkannten Kulanzansprüchen obliegt es ausschließlich der FGS GmbH, 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 FGS GmbH. Die FGS GmbH bedankt sich für Ihr Verständnis und Ihre Kooperation.

Vor allem bitten wir Sie, die Ihnen durch die Reklamation entstandenen Unannehmlichkeiten zu entschuldigen!

Pfad / Dateiname der Vorlage	Anzahl Seiten	Neuester Stand	Freigegeben durch
Y:\QM\Neue Ordnerstruktur\Qualitätsmanagement\10.Qualitätssicherung\Reklamationen\Richtlinie_Reklamationen_FGS.doc	Seite 1 von 1	15.02.2017 Rev. 00	QMB