

Leitfaden zur Abwicklung von Gewährleistungs- und Garantieansprüchen

Dieser Leitfaden präzisiert die Abwicklung von Gewährleistungs- und Garantieansprüchen gemäss den [Allgemeine-Geschaeftsbedingungen.pdf.coredownload.pdf \(amag-import.ch\)](#) zwischen AMAG Import AG (nachfolgend „AMAG“) und gewerblichen Abnehmern.

Bei berechtigten und fristgerechten Sachmängelansprüchen beschränkt sich die Verpflichtung der AMAG nach Wahl der AMAG auf Nachlieferung oder Nachbesserung, d.h. Reparatur oder Auswechslung der fehlerhaften Teile und Beseitigung weiterer Schäden am Fahrzeug, soweit diese durch die fehlerhaften Teile direkt verursacht worden sind (Realersatz), oder Gutschrift. Insbesondere vorgenommene Ein-, Um- und Ausbauten sowie deren Ein- und Ausbau, Montage werden nicht ersetzt. Die Arbeitsleistung wird nicht vergütet.

Unberührt bleiben weitergehende Ansprüche, insbesondere aus der Herstellergarantie gegenüber Endkunden. Sollte ein Endkunde einen Anspruch auf Ersatz von Kosten, welche über den Realersatz hinausgehen, insbesondere Arbeitskosten, geltend machen, sind diese Instandstellungsarbeiten zwingend durch einen autorisierten Servicepartner der jeweiligen Marken ausführen zu lassen.

Ausnahmen aus Kulanz und Freiwilligkeit können vorgesehen werden, z.B. s+g Partnernetz Rundschreiben «Garantiefaktor Ersatzteilgarantie».

Die für Starterbatterien von Volkswagen, Audi, SEAT, Škoda, CUPRA und VW Nutzfahrzeuge gewährte Garantie umfasst nicht einen etwaigen Verlust des Netto-Batterieenergieinhalts der Hochvoltbatterie sowie die 48V mHEV Batterie zum Erhalt der Bordspannung.

1. Der Ersatz von Aggregaten erfordert eine Freigabe des technischen Produktsupports und ist deshalb **immer** durch einen autorisierten Servicepartner der jeweiligen Marken auszuführen.

Der Begriff Aggregate umfasst (abschliessend):

- Motoren
- Getriebe

Folgende Bauteile (abschliessend) dürfen neben einem autorisierten Servicepartner auch von einem stop+go Betrieb ersetzt werden, sofern dieser mit ERWIN/ODIS arbeitet:

- Scheinwerfer
- Mechatroniken + Mehrfachkupplungen
- Klimakompressoren
- Katalysatoren und Partikelfilter
- AGR-Module

Die Abwicklung des Garantieantrags erfolgt im Falle einer Ausführung durch einen autorisierten Servicepartner im dafür vorgesehenen Garantiesystem des Herstellers.

Bei Ausführung durch einen stop+go Betrieb unterstützen die stop+go Ansprechpartner bei AMAG zusammen mit dem Parts Competence Center bei der Abwicklung.

2. Für die Garantieabwicklung von nicht vorab genannten elektronischen und diagnosefähigen Komponenten gilt Folgendes:

Es muss immer der Fehlerspeicher ausgelesen und ein Beleg beigebracht werden.

Alle Marken:

Bevorzugt wird das offizielle Volkswagen Konzern Mess- und Diagnosesystem **ODIS** mit dem aktuellen Softwarestand.

Wer Multimarkentestgeräte verwendet, muss sicherstellen, dass notwendige Anpassungen / Adaptionen / Grundeinstellungen / Codierungen / Konfigurationen / Updates usw. durchgeführt und in dem Protokoll bzw. in der eingereichten Schadensdokumentation, inkl. der Fahrgestellnummer, ersichtlich sind.

3. Um Garantieansprüche auf Klimakompressoren geltend zu machen, ist ein Nachweis der Spülung der Klimaanlage, durchgeführt beim Erstbezug des Teils, erforderlich.
4. Für Garantieanträge von originalen sowie Gamaparts Starterbatterien wird das Prüfprotokoll eines offiziellen Volkswagen Konzern Batterietesters bevorzugt, weitere Testgeräte sind erlaubt.

Bei Fahrzeugen mit **Batterie-Energiemanagement-System (BEM)** muss zusätzlich ein Ausdruck des BEM inkl. Historie (**mit ODIS**) beigelegt werden. Das Batterieprüfblatt ist vollständig auszufüllen (inkl. Betriebsstempel und Unterschrift) und beizulegen. Beachten Sie, dass an Fahrzeugen mit Start und Stopp System eine Batterieanpassung notwendig ist.

5. Das Garantieantragsformular kann bei AMAG Import AG, Parts Competence Center (Tel. 084 480 26 24) unter Angabe der Ersatzteilnummer sowie Datum und Auftragsnummer des Erstbezugs angefordert werden.

Der Garantieantrag ist **vollständig ausgefüllt** innerhalb von **5 Tagen** nach der Ersatzlieferung zusammen mit dem Schadensteil an mobilog / AMAG Import AG, Teilelogistik Zentrum / Garantieprüfraum, Dällikerstrasse 32, 8107 Buchs ZH einzureichen.



Beizulegen sind:

- Kopie Kundenrechnung 1. Reparatur (Ersatzteil- und Fahrgestellnummer muss ersichtlich sein)
- Lieferschein- oder Rechnungskopien der Erst- und der Ersatzlieferung
- Kopie des Fahrzeugausweises
- Kopie des Retourscheins (wird vom Lieferdienstchauffeur als Empfangsbestätigung ausgestellt)
- Diagnoseprotokoll-Ausdrucke für elektronische, diagnosefähige Komponenten inkl. ersichtlicher Fahrgestellnummer
- Ausdruck Messprotokoll Batterietester für Original-Starterbatterien, wie unter Punkt 5. erwähnt

6. Abwicklung:

- Die Ersatzlieferung erfolgt gegen Verrechnung.
- Es erfolgt eine Sicht- und Funktionsprüfung des Schadensteils. Ist der Garantieantrag komplett und alle notwendigen Unterlagen vorhanden, wird für die Ersatzlieferung eine Gutschrift erstellt.
- Wird ein Garantieantrag aufgrund der nachträglichen Schadensuntersuchung oder unvollständigen Dokumentation gemäss Checkliste abgelehnt, erfolgt eine Rückbelastung.

7. Die Garantieunterlagen sind vom ausführenden Betrieb für ein allfälliges Audit aufzubewahren.