

Hinweise zum Ausfüllen des CLAGE Serviceberichtes

Um eine reibungslose Abwicklung Ihrer Kundendienstabrechnungen gewährleisten zu können, ist es unbedingt erforderlich, dass der CLAGE Servicebericht gemäß den nachstehend getroffenen Hinweisen ausgefüllt wird. Bitte beachten Sie, dass Garantieabrechnungen nur in Verbindung mit einem vollständig ausgefüllten Servicebericht anerkannt werden können!

Kundendienststelle / Stempel:	In diesem Feld haben Sie die Möglichkeit Ihren Firmenstempel einzubringen, so dass der Kunde weiß, wer sein Ansprechpartner vor Ort ist.
Auftragsdatum:	Eintrag des Datums, an dem der Auftrag erteilt wurde.
Vorgangsnummer:	Bei einer Beauftragung über den Werkskundendienst wird eine Nummer bereits vorgegeben, sonst ist die Nummer frei wählbar.
Servicebericht-Nr.:	Fortlaufende, bereits vorgegebene Nummer.
Anwender / Installationsanschrift:	Hier ist die Anschrift des Geräteinhabers einzugeben. Diese Daten sind vollständig anzugeben, dazu gehört auch die Angabe der Postleitzahl und der Telefonnummer.
Auftraggeber:	Hier ist die Anschrift des Auftraggebers vollständig einzugeben. Dazu gehört insbesondere auch die Angabe der Postleitzahl und der Telefonnummer.
Gerätedaten:	In diesen Feldern ist die genaue Angabe des Gerätetypes, der Geräteleistung, der Geräteseriennummer, des Kaufdatums und des Händlers zwingend erforderlich. Für das Feld Kaufdatum gilt als Nachweis die Vorlage der Rechnung oder des Kaufbeleges. Beachten Sie: Ohne diese Angabe ist eine Garantieabrechnung nicht möglich!
Einsatzart:	Hier ist die Art des Aufwands anzukreuzen.
Problem:	Hier ist der Reklamationsgrund zu vermerken. Bitte infrage kommende Codes kennzeichnen (z. B. ankreuzen).
Verantwortliches Bauteil:	Das für die Störung verantwortliche Bauteil wird hier benannt. Bitte Codes ankreuzen.
Bemerkungen:	Hier können Sie zusätzliche Informationen frei angeben, zum Beispiel wenn Sie unserem Werkskundendienst etwas zu der Abrechnung mitteilen wollen. Auch Besonderheiten beim Kunden, z. B. falsche Installation des Gerätes, oder eine falsche Nutzung können hier angegeben werden.
Ersatzlieferung:	Haben Sie vom Werkskundendienst für diesen Auftrag eine spezielle Ersatzlieferung erhalten, dann wird in diesem Feld die Auftragsnummer des Lieferscheines angegeben.
Ersatzteile und Zeiten:	Hier erfolgt die Angabe der Ersatzteile, die von Ihnen benötigt worden sind. Es ist die Anzahl, Artikelnummer und die Bezeichnung anzugeben.
Arbeitszeit:	Hier erfolgt der Eintrag des Arbeitsaufwandes, gemäss CLAGE Zeitenkatalog.
Fahrzeit und Kilometer:	Angabe der Fahrzeit und der gefahrenen Kilometer.
Wartezeit (mit Grund):	Eintragung der ggf. entstandenen Wartezeit. Bitte hier auch den Grund für die Wartezeit eintragen.
Unterschrift:	Hier muss der Kunde durch seine Unterschrift die Richtigkeit der Angaben bestätigen. Der Name des Technikers ist ebenfalls anzugeben.
Ausführungsdatum:	Hier erfolgt der Eintrag des aktuellen Datums.

Bitte beachten Sie!

- > Bei unvollständig ausgefüllten Serviceberichten kann keine Abrechnung erfolgen.
- > Die ausgefüllten Serviceberichte sind spätestens in einem 4-Wochen-Intervall an den Werkskundendienst in Lüneburg zu senden.
- > Den Serviceberichten sind die defekten Ersatzteile beizufügen. Die Ersatzteile sind mit den jeweiligen Rechnungs-/Serviceberichtsnummern zu kennzeichnen.
- > Auf die Abzeichnung des Serviceberichtes durch den Kunden ist zu achten.
- > Sollte kein Gewährleistungsfall vorliegen, ist mit dem Kunden direkt abzurechnen.

Es besteht kein Garantieanspruch bei Schäden oder Funktionsstörungen, die aufgrund Verkalkung, chemischer oder elektrochemischer Einwirkung, durch unsachgemäße Verwendung, falschen Anschluss, Verschmutzung der Wasserein- oder -auslaufarmaturen, Nichtbeachtung der Montage-, Wartungs- und Gebrauchsanleitung oder eigenmächtige Eingriffe in das Gerät entstanden sind. Die Garantie erstreckt sich ferner nicht auf die natürliche Abnutzung des Gerätes. Erfolgt ein Geräteaustausch im Rahmen einer Garantieleistung, bedeutet dieses keine automatische Verlängerung des Garantiezeitraumes.

Sollten Sie über keine gültigen CLAGE Serviceberichte mehr verfügen, können Sie diese per E-Mail kostenfrei anfordern.

CLAGE Werkskundendienst: Tel.: 04131 / 89 01-400 · E-Mail: service@clage.de