

To do Liste bei der Reklamationsabwicklung

Gilt in Verbindung mit der Vereinbarung zur Vorgangsweise beim Auftreten eines Installationsschadens
zwischen der Firma.....
und der Bundesinnung.....

Aktivität von:

1. Eingangskontrolle - Produkt schadhaft - nicht verwendbar

- | | |
|---|-----------------------------------|
| - verpackte Produkte mit Vorbehalt übernehmen
(endgültige Kontrolle vorbehalten) | Installateur |
| - irrtümlichen Einbau verhindern – Sperrlager | Installateur |
| - Großhändler# verständigen | Installateur |
| - Lieferanten verständigen | Großhändler# oder
Installateur |
| - Ersatzprodukt anfordern | Installateur |
| - Ersatzprodukt liefern*, schadhaftes übernehmen | Lieferant |

*** kostenlose Ersatzlieferung ist keine Anerkennung eines Fehlers;
Anerkennung erst beim Einlangen des reklamierten Teiles beim
Lieferanten und Bestätigung der Schadhaftigkeit durch diesen.**

2. Fehlfunktion oder Undichtheit bei Druckprobe und Probetrieb festgestellt

- | | |
|--|-----------------------------------|
| - Großhändler# verständigen | Installateur |
| - Lieferanten verständigen | Großhändler# oder
Installateur |
| - Folgeschaden sofort melden | Installateur |
| - weitere Vorgangsweise festlegen | Lieferant |
| - feststellen ob Material oder Verarbeitungsfehler | beide |
| - Ersatzprodukt liefern, schadhaftes übernehmen | Lieferant |
| - Übernahme bestätigen | Lieferant |

**Das „Verschwinden“ des schadhaften Teils geht zu Lasten dessen
bei dem das Teil verschwunden ist.**

- | | |
|---|--------------|
| - Reparaturkosten detailliert bekannt geben | Installateur |
| - Versicherungsmeldung | Lieferant |
| - Versicherungsmeldung | Installateur |
| - Untersuchung der Schadenursache | Lieferant |
| - Fehlerursache feststellen | Lieferant |

**Bei Uneinigkeit über die Fehlerursache wird ein Sachverständiger –
Prüfstelle - eingeschaltet. Kosten zu Lasten dessen, der den Fehler
verursacht hat.**

- | | |
|--|-----------|
| - Kostenübernahme oder Ablehnung bekannt geben | Lieferant |
|--|-----------|

3. Schaden nach Übergabe der Anlage mit oder ohne Folgeschäden

- | | |
|---|-----------------------------------|
| - Großhändler# verständigen | Installateur |
| - Lieferanten verständigen | Großhändler# oder
Installateur |
| - Folgeschaden sofort melden | Installateur |
| - weitere Vorgangsweise festlegen | Lieferant |
| - Versicherungsmeldung – Haushaltsversicherung
(Neuwert!) | Kunde |
| - Schaden dokumentieren – genügend Fotos,
Übergabeprotokoll als Objektinformation beifügen | Installateur |
| - Folgeschaden dokumentieren (nach Absprache zwischen
Lieferant, Installateur und Versicherer Gutachten) | Bausachverständiger |
| - feststellen ob Material oder Verarbeitungsfehler | beide |
| - Ersatzprodukt liefern, schadhaftes übernehmen | Lieferant |
| - Übernahme bestätigen | Lieferant |

Das „Verschwinden“ des schadhaften Teils geht zu Lasten dessen bei dem das Teil verschwunden ist.

- | | |
|---|--------------|
| - Reparaturkosten detailliert bekannt geben | Installateur |
| - Versicherungsmeldung | Lieferant |
| - Versicherungsmeldung | Installateur |
| - Untersuchung der Schadenursache | Lieferant |
| - Fehlerursache feststellen | Lieferant |

Bei Uneinigkeit über die Fehlerursache wird ein Sachverständiger – Prüfstelle- eingeschaltet. Kosten zu Lasten dessen, der den Fehler verursacht hat.

- | | |
|--|---|
| - Schadenbehebungskosten so niedrig wie möglich halten | Installateur |
| - Folgeschadenskosten bekannt geben | Kunde/Installateur
Bausachverständiger |

***Abrechnungsunterlagen rasch vorlegen, transparente, nachvollziehbare Unterlagen
Kosten im Rahmen des SV Gutachtens – wenn vorhanden
Zeitwert und Neuwert berücksichtigen***

- | | |
|--|-----------|
| - Kostenübernahme oder Ablehnung bekannt geben | Lieferant |
|--|-----------|

Zahlungsfrist festlegen und beachten

gilt nur für den dreistufigen Vertrieb

Schadenerhebungsprotokoll (ersetzt nicht die firmenspezifischen ISO zertifizierten Abläufe u. Protokolle)

Firma: <i>Musterinstallateur</i>	Datum: 19. Nov. 2005
Sachbearbeiter: <i>Fritz Klempner</i>	
Adresse: <i>4711 Kesselheim-Rohr, Wassergasse 1A</i>	

Betroffenes Fabrikat / Produkt: <i>WAVIN / T-Stück aus PPSU, Dim. , Art. Nummer</i>	
Bezogen von: <i>Großhändler Rabattmeister</i>	Lieferschein Nr.: <i>08/15</i> Datum: <i>10 August 2004</i>
Schadenstag: <i>18. Nov. 2005</i>	Uhrzeit: <i>14:15</i>
Schadensort: <i>Fehlerstadt</i>	Befund durch Sachverständigen: <i>Materialfehler</i>
Daten des Geschädigten: <i>Anschrift: 5115 Pisching, Kruxgasse 13 TOP 5</i> <i>Tel/Fax: 02266-12345 / 02266-12345-6</i> <i>Ansprechpartner: Frau Wasserfleck</i>	

Hatten Sie oder Ihre Mitarbeiter die beschädigten Sachen zur Benützung, Beförderung, Bearbeitung oder Verwahrung übernommen?	Ja/Nein
War das Produkt / Material mangelhaft?	Ja/Nein
Liegt ein Verarbeitungs-/Handhabungsfehler vor?	Ja/Nein
Personenschaden:	Ja/Nein
Folgeschaden:	Ja/nein

Schaden gemeldet von: <i>Kunde</i>	Datum: <i>18 Nov. 2005</i>
Schadenshergang: <i>Wasser tropft von der Decke der Wohnung TOP 3</i>	

Sofortmaßnahmen: <i>Wasser abgestellt. Die Schadenstelle wurde im Bereich des Badezimmerfußbodens festgestellt und freigelegt. Fitting ausgetauscht.</i>

Schadenmeldung an Versicherung Geschädigter: <i>Assecuratione AG</i>	Datum: <i>20 Nov. 2005</i>
Schadenmeldung an Versicherung Installateur: <i>Internationale AG</i>	Datum: <i>21 Nov. 2005</i>

Unterschrift Kunde:	Unterschrift Installateur:
---------------------	----------------------------