

VERFAHREN FÜR TECHNISCHE REKLAMATIONEN

Garantierücksendungen · IJS GROUP

1. Gegenstand

Dieses Dokument beschreibt das Verfahren, das IJS GROUP (INDUSTRIAS SARDAÑES, S.L.U.) bei technischen Reklamationen zu Teilen aus eigener Fertigung anwendet, sowie die Informationen, die der Kunde beizubringen hat, damit die Reklamation geprüft werden kann. Unser Qualitätsmanagementsystem ist nach der Norm ISO 9001:2015 zertifiziert.

2. Was als Garantiereklamation gilt

Als Garantiereklamation gilt ein Teil von IJS GROUP, das bei ordnungsgemäßem Einbau innerhalb seiner Garantiezeit einen Fabrikations- oder Materialfehler aufweist.

Nicht über dieses Verfahren, sondern als kaufmännische Rücksendung über den üblichen Kanal abgewickelt werden:

- Neue, nicht eingebaute Teile.
- Bestell- oder Referenznummernfehler.
- Transportschäden.

3. Garantiezeiten

Gerechnet ab dem Kaufdatum, das auf der Rechnung oder dem Kaufnachweis ausgewiesen ist, und bis zur angegebenen Grenze in Jahren oder Kilometern, je nachdem, was zuerst erreicht wird:

- Kurbelwellenriemenscheiben: 5 Jahre oder 150.000 km.
- Steuerkettensätze und Nockenwellensätze: 5 Jahre oder 100.000 km.
- Übrige Produktfamilien: 3 Jahre oder 80.000 km.

4. Einreichung der Reklamation

Die Reklamation ist der technischen Abteilung unter joan.benaiges@ijsgroup.es innerhalb von 30 Tagen nach Feststellung des Schadens mitzuteilen. Jedes Teil wird einzeln reklamiert.

Die Einreichung erfolgt mit dem GARANTIE- UND RÜCKSENDEFORMULAR von IJS GROUP, das alle erforderlichen Angaben enthält und unter ijsgroup.es im Bereich Downloads heruntergeladen werden kann. Dasselbe Formular dient auch für kaufmännische Rücksendungen, indem das entsprechende Feld angekreuzt wird.

Zwingend beizubringen sind:

- IJS GROUP-Referenznummer des Teils sowie Rechnungs- oder Lieferscheinnummer.
- Marke, Modell und amtliches Kennzeichen des Fahrzeugs.
- Einbaudatum, Kilometerstand beim Einbau und Kilometerstand zum Zeitpunkt des Schadens.
- Beschreibung des festgestellten Schadens.
- Scharfe Fotografien des Teils, der Kennzeichnung bzw. der Fertigungscharge und des Einbaus.

5. Ölprobe

Bei Teilen, deren Funktion von der Schmierung abhängt – Ölpumpen, Steuerkettensätze, Nockenwellen, Spanner und Ähnliches –, ist zwingend eine Probe von mindestens 120 ml des Öls des betroffenen Motors in einem dichten und bruch sicheren Behälter beizulegen.

Die Probe ermöglicht die Feststellung, ob der Schaden auf ein ungeeignetes oder gealtertes Schmiermittel zurückzuführen ist. Ohne sie kann die technische Analyse nicht abgeschlossen werden und die Reklamation wird abgewiesen.

6. Reklamationsnummer und Abholung

Nach Eingang der vollständigen Unterlagen vergibt IJS GROUP eine Reklamationsnummer und teilt sie dem Kunden mit. Das Teil darf nicht versandt werden, bevor diese Nummer vorliegt.

IJS GROUP organisiert die Abholung des reklamierten Teils und übernimmt die Transportkosten. Die Verpackung muss außen mit der zugewiesenen Reklamationsnummer gekennzeichnet werden.

7. Analyse und Entscheidung

Jede Reklamation wird einer individuellen technischen Untersuchung unterzogen. IJS GROUP teilt dem Kunden das Ergebnis der Analyse mit.

Fällt die Reklamation positiv aus, nimmt IJS GROUP den Austausch des Teils vor oder erteilt die entsprechende Gutschrift. Die Arbeitskosten werden von Fall zu Fall geprüft und erstattet, wenn der Kunde dies ausdrücklich beantragt und die Reklamation begründet ist; hierfür ist ein Kostenangebot oder eine Reparaturrechnung mit einer detaillierten Aufstellung der durchgeführten Arbeiten vorzulegen.

8. Ausschlüsse

Die Garantie deckt keine Schäden, die durch Folgendes verursacht wurden:

- Unsachgemäßer oder von nicht fachkundigem Personal durchgeführter Einbau.
- Nichteinhaltung der Vorgaben des Fahrzeugherstellers oder der Einbauanweisungen der Erstausrüstung.
- Ungeeignetes Schmiermittel, unzureichender Ölstand oder mangelhafte Wartung.
- Unsachgemäßer Gebrauch, Überlastung, Fahrlässigkeit oder Unfall.
- Einsatz des Fahrzeugs im Wettbewerb oder bei Leistungsprüfungen.
- Manipulation, Veränderung oder vorherige Reparatur des Teils.
- Normaler Verschleiß durch Gebrauch.

9. Kontakt

Technische Abteilung — joan.benaiges@ijsgroup.es · +34 93 682 17 18. Der Katalog und die technischen Informationen zu allen Referenznummern stehen unseren Kunden auf der B2B-Plattform zur Verfügung: b2b.ijsgroup.es

Dieses Verfahren gilt zusätzlich zu den Rechten, die dem Käufer nach der geltenden Gesetzgebung zustehen, und schränkt diese in keinem Fall ein.