

Claim report / Reklamationsbericht

- Create and send report completely filled out to support@moteg.de
- Call Moteg GmbH for initial clarification if necessary
- Further coordination of follow up steps by e-mail
- *Füllen Sie diesen Bericht vollständig aus und senden ihn zurück an support@moteg.de*
- *Für erste Klärungen melden Sie sich bitte per e-mail oder telefonisch bei Moteg GmbH*
- *Weitere Koordination per E-Mail*

<u>Customer information</u> <i>Kundeninformationen</i>	
Customer name: <i>Name des Kunden:</i>	
Address of customer: <i>Adresse des Kunden:</i>	
Contact person: <i>Kontaktperson:</i>	
Phone number. / e-mail address: <i>Telefonnummer / e-Mail Adresse:</i>	
Date <i>Datum</i>	
<u>Product information</u> <i>Artikelinformationen</i>	
Order No. customer / OC-No. Moteg: <i>Bestell-Nr. KD / AB-Nr. Moteg:</i>	
Customer claim number: <i>Kundenreklamationsnummer:</i>	
Item No. / Serial number of unit/motor <i>Artikelnr. / Seriennr. Aggregat/Motor:</i>	
Item No. customer: <i>Artikelnummer Kunde:</i>	
Vehicle number customer: <i>Fahrzeugnummer Kunde:</i>	
Article description: <i>Artikelbezeichnung:</i>	
First time mounting in vehicle: <i>Einbaudatum im Fahrzeug:</i>	
First time vehicle registration (important): <i>Erstzulassung Fahrzeug (wichtig):</i>	

Information on the complaint <i>Informationen zur Reklamation</i>	
Date of failure: <i>Datum Auftreten des Fehlers:</i>	
Problem description: <i>Reklamationsgrund:</i>	
Failure codes inside inverter: <i>Fehlercode im Umrichter:</i>	
Are any analyses made after failure? <i>Wurden nach dem Ausfall Analysen durchgeführt?</i>	
Are any corrective actions conducted? <i>Wurden Korrekturmaßnahmen durchgeführt?</i>	
Running performance before failure (Km of the vehicle): <i>Laufleistung vor dem Ausfall (Km-Leistung des Fahrzeugs):</i>	
Operation hours logged inside inverter: <i>Protokollierte Betriebsstunden im Umrichter:</i>	

- Please, send the report completely filled out back to Moteg GmbH. Without returning this document, warranty claim cannot be initialed.
- *Bitte senden Sie diesen Report vollständig Ausgefüllt zurück an die Moteg GmbH. Ohne Rücksendung dieses vollständig ausgefüllten Dokumentes kann kein Garantieanspruch geltend gemacht werden.*

Warranty and guarantee

- Product warranty and guarantee conditions are contained in the MOTEG GmbH “General Terms and Conditions of Sale” (GTC) available as download from the MOTEG homepage (www.moteg.de).
- Deviations from warranty conditions listed within the GTC are only possible if a separate frame contract has been negotiated and signed in good faith by buyer and seller before an order is placed.
- Return of any product under claim/warranty has to be authorized beforehand by MOTEG in writing.
- In all cases transport cost have to be initially covered by the customer. Reimbursement of transport costs to the customer will be conducted after a warranty case is officially accepted by MOTEG in writing.
- Repair or replacement for products under claim is the sole decision of MOTEG and will only be done after a warranty case is officially accepted. Damages happening during transport are excluded from any warranty or guarantee. Adequate and safe transport packaging of returned goods is the sole responsibility of the sender. MOTEG recommends using the original packaging to ensure safe transport.
- If the warranty complaint is rejected by Moteg GmbH, Moteg is eligible to charge and invoice costs for analysis and shipment to the claimant.
- If the warranty case is accepted by Moteg GmbH, the following reimbursements of costs can be made:
 - Transport costs (only the distance of the delivery address of the direct Moteg customer)
 - Labor costs for removing and installing the unit (max. hourly rate 75€ / max. 3,5 hours for removing and installing together)

Gewährleistung und Garantie

- *Die Gewährleistungs- und Garantieansprüche sind den AGB's zu entnehmen. Diese sind auf der Homepage unter www.moteg.de zu finden.*
- *Zu den AGB abweichende Gewährleistungszeiten sind nur über einen separaten Rahmen-/Garantievertrag möglich, welcher vor Eingang einer Bestellung zwischen MOTEG GmbH und dem Käufer abgeschlossen und einvernehmlich von beiden Parteien unterzeichnet werden muss.*
- *Versand jeglicher Produkte zur MOTEG GmbH im Garantiefall/Gewährleistungsfall müssen im Voraus schriftlich autorisiert werden.*
- *In allen Fällen müssen die Versandkosten zunächst vom Kunden getragen werden, eine Kostenrückerstattung erfolgt erst nachdem der Garantiefall offiziell schriftlich durch MOTEG akzeptiert wurde.*
- *Reparatur oder Ersatz unter Garantie/Gewährleistung obliegt der MOTEG GmbH und erfolgt erst nachdem der Garantiefall offiziell anerkannt ist.*
- *Schäden, welche während des Transports entstanden sind, sind von jeglicher Garantie/Gewährleistung ausgeschlossen. Die adäquate, transportsichere Verpackung der Rücksendung liegt in der Verantwortung des Versenders. Hierbei wird empfohlen die Originalverpackung der MOTEG GmbH für den Transport zu nutzen.*
- *Wird der Gewährleistungsfall von der Moteg GmbH abgelehnt, ist Moteg berechtigt, dem Anspruchsteller Kosten für die Analyse und Rückversand in Rechnung zu stellen.*
- *Wird der Gewährleistungsfall von der Moteg GmbH anerkannt, können folgende Kostenrückerstattungen geltend gemacht werden:*
 - *Transportkosten (nur bis Entfernung der Lieferadresse des direkten Auftraggebers von Moteg)*
 - *Arbeitsaufwand für den Aus- und Einbau des Aggregates (max. Stundensatz 75€ / max. 3,5 Stunden für Aus- und Einbau zusammen)*