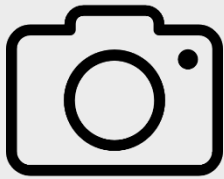


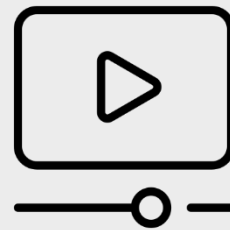
Gewährleistungsvorgaben auf einen Blick

Voraussetzung für das Abwickeln der Gewährleistung



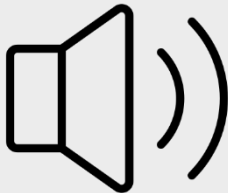
Fotos

Nachweis des Sachmangels;
mit FIN



Video

bei Beanstandung an mechanischen Funktionen;
mit FIN



Geräuschdatei

bei Beanstandung von Geräuschen;
mit FIN



Diagnoseprotokoll

bei Beanstandung, die einen elektrischen Fehler
hervorrufen, fahrzeugbezogen mit Fehlerdiagnose



Unterlagen per Mail

Versand der Unterlagen per Garantie-Link oder Mail



Einreichfrist 3 Werktage

nach Fertigstellung der Garantiereparatur

Gewährleistungsrichtlinien

Schadenmeldung

Grundsätzliche Voraussetzung

- Ein Fremdverschulden ist ausgeschlossen.
- Für die Abwicklung ist sichergestellt, dass ein Mangel im Sinne der Gewährleistung vorliegt.
- Der Gewährleistungsmangel muss unmittelbar *nach* der Beanstandung und generell *vor* der Instandsetzung gemeldet werden.

Einreichfrist

Gewährleistungsunterlagen

- **3 Werktage** nach Fertigstellung der Instandsetzungsarbeiten müssen alle angeforderten Unterlagen bei NORA hochgeladen oder per Mail gesendet sein.
- Verspätet eingereichte Unterlagen führen zu einer Ablehnung der Kostenübernahme durch den Hersteller.

Dokumentation

Benötigte Unterlagen

- Aussagekräftige Fotos oder Video-/Audiodatei, die den Sachmangel dokumentieren.
- Zur Schadensdiagnose, die einen elektrischen Fehler hervorrufen, ist im Rahmen der Schadenfeststellung ein Diagnose- und Ergebnisprotokoll bereitzustellen.
- Das Diagnoseprotokoll muss mit Eingabe der Fahrgestellnummer dem Fahrzeug zuzuordnen sein. Screenshots oder Fotos vom Bildschirm des Diagnosegeräts werden nicht akzeptiert.

Richtlinien

- Bei der Fotodokumentation (siehe Seite 3) wird das betroffene Bauteil zuerst im Ganzen fotografiert und der entsprechende Bereich der Fehlersuche mit einem Pfeil oder einem Kreis markiert. Das zweite Foto dient dazu, die Fehlersuche bzw. die Beanstandung genau zu erkennen.
- Um einen sicheren Bezug zum Fahrzeug zu erhalten, müssen auf jedem Foto die FIN und das Datum ersichtlich sein. Eine nachträgliche Fotobearbeitung ist nicht zulässig. Video-/Audiodateien müssen analog der Fotodokumentation dem Fahrzeug zuzuordnen sein.

Lohnkosten

Die Rechnung der Lohnkosten

- beinhaltet ausschließlich Arbeitslohn. Materialkosten, Prüf- und Reinigungsarbeiten, Probefahrten, Ersatzwagen oder Schleppkosten dürfen nicht berechnet werden.
- wird ohne Umsatzsteuer mit dem Vermerk „SCHADENERSATZ“ ausgestellt werden.
- muss die FIN sowie den aktuellen km-Stand ausweisen.
- beinhaltet den Verrechnungssatz der Einbau-rechnung.

Rechnungsanschrift

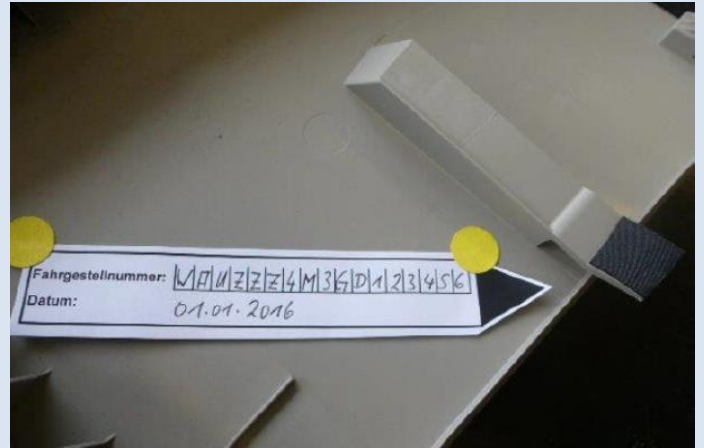
- Autohaus Wolfsburg Hotz und Heitmann GmbH & Co. KG
NORA Zentrum Wolfsburg
Brandgehaege 2
38444 Wolfsburg

E-Mail

- garantie@teileservice.de

Beispiel Dokumentation

Fotodokumentation



Diagnoseprotokoll

Max Mustermann K+L
Nenndorfer Straße 5a
44135 Dortmund

DIAGNOSTICS SOLUTIONS

Fahrzeug: 3C – Passat >
Motorcode: BKP 2,0I TDI-PPD / 103kW
Baujahr: 2006 (6)
Kilometerstand: **107960**
Kennzeichen: DO-XX 1
VIN: **WVWZZZABCDE123456**
geprüft: **30.09.2022**

Fehlercode / Gesamtabfrage / -
Fehlercode-Gesamtabfrage aller Baugruppen

Baugruppe	System	Fehler
OBD	OBD	0
Klimaanlage	KL KLA 10 CAN OBD	1

Fehlercode 37043:
Zusatzheizung
▶ Funktion fehlerhaft.

Beispiel