

DIE GARANTIE MIT DEM PLUS



Mehr wert durch Mehrwert.

Ein Mehrwert ist ein Mehr an Wert, ein zusätzlicher Vorteil, ein Plus! Ein Plus an Qualität, ein Plus an Service und damit ein Plus an Zufriedenheit. Behr Hella Service rückt innerhalb der Kompressor-Garantie | plus genau dies in den Fokus.

Bei Behr Hella Service finden Sie stets ein Plus an Qualität – die OE-Expertise von Behr und die Breite des Portfolios nehmen wir daher nun zum Anlass, Werkstätten und Großhandel ein spezielles Service-Plus anzubieten, das seinesgleichen sucht.

Die Kompressor-Garantie | plus bietet den teilnehmenden Werkstätten die Möglichkeit, dank praxisnaher und interessanter Schulungen rund um den Kompressoraustausch Expertenwissen aus erster Hand zu erwerben.

Darüber hinaus ist die Gewährleistung eines Behr Hella Service Kompressors nun so einfach und schnell wie nie zuvor: Werkstätten erhalten im Rahmen der Kompressor-Garantie | plus umgehend, also innerhalb weniger Tage und vollkommen unbürokratisch, eine adäquate Gutschrift.

Das ist unser Plus an Service. Für Ihr Plus an Zufriedenheit.

Unser Versprechen an Sie

Der Kompressoraustausch ist eine komplexe Prozedur und es gilt dabei auf viele Details zu achten. Daher ist es natürlich besonders ärgerlich, wenn nach dem Austausch die Klimaanlage nach wie vor den Dienst verweigert. Was folgt, sind zusätzliche Stunden für den erneuten Austausch und die Gewährleistungsabwicklung.

Mit Behr Hella Service und der Kompressor-Garantie | plus wird das jetzt grundlegend anders – denn nach der Teilnahme an unserem Kompressor-Training ist jede Werkstatt fit für den fachgerechten Kompressoraustausch.

Wir gehen allerdings noch einen Schritt weiter und versprechen allen Werkstätten, die an der Kompressor-Garantie | plus teilnehmen, dass wir im Falle einer Gewährleistung ein genauso starker Partner sind und diese in jedem Fall annehmen und abwickeln.

Denn: Innerhalb der Kompressor-Garantie | plus wird es keine abgelehnten Kompressor-Gewährleistungen mehr geben!



Das große Plus für Ihre Werkstatt:

- Keine abgelehnten Gewährleistungen innerhalb der Kompressor-Garantie | plus
- Sorgenfreier Umgang mit auftretenden Gewährleistungen
- Garantierte Gutschrift
- Nachhaltige Qualifizierung
- Partnerschaftliche Zusammenarbeit
- Stärkung des Vertrauens in die Marke „Behr Hella Service“
- Technischer Support über die Schulung hinaus u. a. Hella Tech World



Die Kompressor-Garantie | plus im Überblick



Kompressor-Training

- 1** • Teilnahme eines Werkstatt-Mitarbeiters am Training der Kompressor-Garantie | plus.
 - Anschließend ist die Werkstatt automatisch zwei Jahre für die Kompressor-Garantie | plus registriert.
 - Die Werkstatt erhält Starter-Paket inklusive Aktions-Anhängern und Aufklebern.



Kompressor-Reklamation

- 2** • Durchführung eines fachgerechten Ausbaus / Austauschs des defekten Kompressors.
 - Zur korrekten Reklamation Anhänger an Kompressor und Aufkleber auf Verpackung anbringen. Zusätzlich nur die üblichen Gewährleistungsdokumente beilegen (Gewährleistungsantrag, Lieferschein Großhandel, Aus- und Einbaubeleg der Werkstatt).
 - Versand des Kompressors erfolgt an den betreuenden Großhändler.
 - Der Großhändler leitet den Kompressor an Hella Ersatzteilhandel weiter.

I Gut zu wissen

Ab wann gilt die Kompressor-Garantie | plus?

Ab Teilnahme am Training.

Fallen auch Kompressoren unter die Kompressor-Garantie | plus, die vor dem Training getauscht bzw. eingebaut wurden?

Nein, nur die Kompressoren, die im Zeitraum von zwei Jahren nach dem Training getauscht bzw. eingebaut wurden.

Profitiere ich bis zu vier Jahre nach der Teilnahme am Kompressortraining von der Kompressor-Garantie | plus?

Ja, folgender Extremfall ist möglich: Ein Kompressor wird zwei Jahre nach der Teilnahme am Training getauscht bzw. eingebaut

und fällt nach weiteren zwei Jahren – also innerhalb der standardmäßigen, zweijährigen Gewährleistungsdauer – aus. Dann greift noch die Kompressor-Garantie | plus und der Gewährleistungsfall wird garantiert gutgeschrieben.

Also wird die Dauer der Gewährleistung selbst durch die Kompressor-Garantie | plus nicht berührt?

Genau – die Kompressor-Garantie | plus sorgt jedoch dafür, dass Kompressoren während ihrer regulären Gewährleistungsdauer von zwei Jahren im Falle einer Reklamationen garantiert anerkannt werden!

So funktioniert's!



garantierte Gutschrift

3

- Die Werkstatt erhält schnellstmöglich eine garantierte Gutschrift durch den Großhändler. Der Großhändler erhält eine entsprechende Gutschrift durch Hella Ersatzteilhandel.
- Die Gutschrift bleibt unberührt von der im Anschluss stattfindenden Befundung des Kompressors.
- Die garantierte Gutschrift über den betreuenden Großhändler erfolgt bei Einhaltung der Vorgehensweise.
- Diese Gutschrift umfasst den Kompressor und sofern betroffen, Komponenten wie Trockner und Expansionsventil und Aus- und Einbaukosten nach AW-DOC.



Befundung & Feedback

4

- Hella wird trotz des direkten Gutschrift-Verfahrens die Kompressoren prüfen.
- Bei Unstimmigkeiten, wird ein Dialog mit der Werkstatt eröffnet, um gemeinsam an Lösungen und einer optimierten Abwicklung zu arbeiten.

Bleibt die standardmäßige Gewährleistung des Kompressors bestehen?

Ja, die zweijährige Gewährleistung auf Kompressoren bleibt von der Garantie unberührt.

Was beinhaltet das Starter Paket?

Das Starter-Paket wird nach dem Training zugeschickt und enthält die Anhänger und Aufkleber zur Kennzeichnung der Kompressoren, die im Rahmen der Kompressor-Garantie | plus eingereicht werden. Darüber hinaus beinhaltet das Paket technische Unterlagen rund um den Kompressoraustausch als weitere Ergänzung zu den Trainingsunterlagen.



Sie wollen das Plus an Wissen ?

Dann sind wir der richtige Ansprechpartner für Sie - nicht nur in Sachen Kompressor-Garantie | plus, sondern in Themen rund um Thermo Management. Mit unserer perfekten Kombination eines umfangreichen Produktprogramms und dem professionellen Service auch in technischen Fragen sind Sie sicher und gut aufgehoben.

Das Plus an Wissen bieten wir Ihnen auch durch unser bekanntes und erfolgreiches Schulungsprogramm TECHPOOL an. Dort erfahren Sie alles rund ums Auto, selbstverständlich auch alles rund um Klima und Kühlung - inklusive der Kompressor-Garantie | plus.

Wenn Sie mehr erfahren möchten, dann besuchen Sie uns einfach im Internet:

www.hella.at/thermo

www.hella.at/techpool



Unsere digitale Werkstatt-Welt für Sie

Mobil: Kompressor App

Mit unserer Kompressor App sind alle wichtigen Informationen, von korrekten Füllmengen über den fachgerechten Tausch eines Kompressors bis zum interaktiven FAQ-Bereich, stets nur einen Klick entfernt. So bleibt dank der praktischen und kostenfreien Kompressor App keine Frage mehr unbeantwortet.

Online: www.hella.com/techworld

Besuchen Sie unser innovatives Online-Portal speziell für Werkstätten mit spannenden Infotainment Videos und regelmäßigen Sonderaktionen. Die Serviceseite ist ab sofort über die HELLA TECH WORLD erreichbar. Viel Vergnügen!



Einscannen
und sofort
App auf Ihr
Tablet laden!



Einscannen
und sofort
lossurfen!





I Das Kompressor-Training

Trainingsinhalte:

- Klimaanlage und Werkzeuge
- Fachgerechte Klimaanlageenspülung
- Fachgerechter Kompressortausch
- Kundengespräche und Argumentation
- Abwicklung eines Gewährleistungsfalls mit der Kompressor-Garantie | plus

Trainingsdauer:

Das Training dauert einen Tag von 9 bis 16 Uhr.

Voraussetzung:

- Sachkundenachweis Klimaanlage nach (EG) 307/208
- Zugang zu einem Spülgerät
- Gegenzeichnung des Teilnahmeantrags

Sinn und Zweck des Trainings

Nach diesem Training ist der fachgerechte Austausch eines defekten Klima-Kompressors kein Problem mehr. Das Servicegerät kann zielgerichtet zur Fehlerdiagnose eingesetzt werden und defekte Bauteile können professionell identifiziert und ersetzt werden. Folgeschäden können durch die zwingend erforderliche Klimaanlageenspülung vermieden werden. Diese wird im Training detailliert und praxisnah durchgeführt.

Von der gewonnen Kompetenz im Bereich Klimareparatur profitiert die Fachwerkstatt und kann diese zur Umsatzsteigerung nutzen. Gleichzeitig ist die Werkstatt automatisch für „Kompressor-Garantie | plus“ registriert und hat für zwei Jahre die Möglichkeit, dies zu nutzen.

Weitere Informationen

Eine Übersicht über unsere Schulungen finden Sie auf unserer Webseite unter:
www.hella.at/techpool

Kosten für die Schulung: 185 € pro Person

Garantiebedingungen Österreich

Kompressor-Garantie | plus

der Hella Ersatzteilhandel.



1. Teilnahme an der Garantie

Die Teilnahme an der Garantie setzt den ausgefüllten Teilnahmeantrag der Werkstatt und die erfolgreiche Schulung mind. eines Mitarbeiters der Werkstatt durch Techpool voraus.

2. Abwicklung

Sollte ein vom Teilnehmer nach Durchführung der Schulung eingebauter Behr Hella Service Kompressor innerhalb von 2 Jahren nach Teilnahmedatum an der Schulung reklamiert werden, ist die Abwicklung wie folgt:

- Der Teilnehmer prüft den Kompressor und stellt einen Mangel des Kompressors fest, dann baut er den mangelhaften Kompressor ordnungsgemäß aus. Die Kartonage ist mit dem Aktionsaufkleber und der Kompressor mit dem Aktionsanhänger zu versehen.
- Die Reklamation hat der Teilnehmer mit den üblichen Unterlagen (Gewährleistungsantrag, Lieferschein Kompressor vom Großhandel, Aus- und Einbaubeleg der Werkstatt) an den Großhandel zu richten, von dem der Kompressor durch den Teilnehmer bezogen wurde.
- Der Teilnehmer muss den Mangel konkret und technisch nachvollziehbar schriftlich mitteilen. Pauschale Angaben zum Ausfallgrund wie „defekt“, „Schrott“, „geht nicht“, „kaputt“ etc. sind nicht ausreichend.
- Folgekosten, die unmittelbar mit dem mangelhaften Kompressor zusammenhängen, wie eventuell betroffene weitere Komponenten (z. B. Trockner, Exp.-Ventil) und Ein- und Ausbaurkosten nach AW-DOC sind maximal entsprechend Punkt 3 (Arbeitskosten) erstattungsfähig, soweit diese entsprechend belegt sind.
- Ohne die vorgegebene Dokumentation und Kennzeichnung besteht kein Anspruch aus der Garantie. Das beanstandete Produkt wird in diesen Fällen ungeprüft über den Großhandel an den Teilnehmer zurück gesandt.
- In der weiteren Abwicklung der Reklamation zwischen dem Großhandel und Hella Ersatzteilhandel erfolgt ohne detaillierte Prüfung ob ein Mangel des Kompressors vorliegt die Gutschriftserteilung an den Großhandel. Dieser erteilt dem Teilnehmer eine Gutschrift entsprechend der zwischen dem Großhandel und dem Teilnehmer bestehenden Vereinbarungen. Ein darüber hinausgehender Anspruch des Teilnehmers gegen Hella Ersatzteilhandel wird durch diese Garantie nicht begründet.
- Im Nachgang erfolgt die detaillierte Befundung bei Hella.
- Hella Ersatzteilhandel geht davon aus, dass der teilnehmende Werkstattmitarbeiter sein Wissen aus dem Training an die Mitarbeiter der Werkstatt weitergibt. Wenn der teilnehmende Werkstattmitarbeiter die Werkstatt verlässt, bleibt der Anspruch auf die Kompressor-Garantieplus davon unberührt.
- Von dieser Garantie ausgenommen sind Produkthaftungsfälle, diese werden separat auf der Grundlage des geltenden Gesetzes abgewickelt.

3. Arbeitskosten

Sofern Arbeitskosten der Werkstatt entstanden sind, insbesondere Aus- und Einbaurkosten, erfolgt die Erstattung ausschließlich im Rahmen der Lieferkette. Die Erstattung erfolgt anhand der folgenden Kriterien:

- Der Teilnehmer belegt den Anfall der Kosten.
- Die Kosten sind dem Grunde und der Höhe nach entsprechend üblicher vertraglicher/ gesetzlicher Vorschriften erstattungsfähig.
- Die Erstattung erfolgt anhand des dokumentierten Ersteinbaustundensatzes der Werkstatt, der Kostenersatz wird begrenzt auf einen Werkstattstundensatz von max. € 60,00 pro Stunde.
- Die zeitlichen Aus- und Einbaurkosten werden anhand AW-DOC berechnet.

4. Dauer der Garantie

Die Garantie hat eine Laufzeit von 2 Jahren ab Teilnahmedatum des Teilnehmers an der Schulung.

Die Garantievereinbarung ist außerordentlich kündbar für den Fall, dass eine der Parteien eine schwerwiegende Vertragsverletzung trotz Nachfristsetzung/ Abmahnung nicht behebt. Hella Einzelhandel kann insbesondere kündigen, wenn wiederholt Kompressoren vom Teilnehmer nach entsprechender Abmahnung reklamiert werden, obwohl die Befundung bei Hella Ersatzteilhandel einen unsachgemäßen Ein- oder Ausbau oder die Mangelfreiheit des Kompressors ergibt. Die Schulungskosten sind im Falle der Kündigung nicht erstattbar.

5. Verbleib reklamierter Kompressoren

Befundete Reklamationsteile verbleiben bei Hella und werden zu gegebener Zeit nach Gutschriftserteilung verschrottet.

6. Allgemeines

Die Garantiebedingungen unterliegen österreichischem Recht, Gerichtsstand für alle sich im Zusammenhang mit dieser Garantie ergebenden Klagen ist Wien.

Schulungsanmeldung und Teilnahmeantrag Kompressor-Garantie | plus



An das
Kompetenzzentrum HELLA
Edtstraße 13
4060 Leonding
www.hella.at

Fax: 0732-663852-8059
Mail: info@techpoolschulungen.at

von

(Werkstatt)

Hintergrund dieses Anmeldung ist die von Hella Ersatzteilhandel gewährte Kompressor-Garantie | plus nach der entsprechend von Techpool geschulte Werkstätten 2 Jahre lang Anspruch auf die oben genannte Garantie haben.

Das bedeutet, jeder in diesem Zeitraum fachgerecht verbaute Behr Hella Service-Kompressor wird im Gewährleistungsfall anerkannt und inkl. betroffener Komponenten sowie Aus- und Einbaukosten nach AW-DOC, gemäß den Kompressor-Garantie | plus Garantiebedingungen gutgeschrieben.

Die Einreichung des Kompressors erfolgt inkl. der üblichen Unterlagen* sowie Kennzeichnung der Konzeptteilnahme durch Anhänger am Kompressor und Aufkleber auf der Kartonage durch die Werkstatt. Die garantierte Kostenerstattung erfolgt innerhalb weniger Werkstage entlang der Lieferkette über den Großhändler.

Ohne die vorgegebene Dokumentation und Kennzeichnung besteht kein Anspruch auf diese Garantie.

Im Nachgang erfolgt die detaillierte Befundung bei Hella. Ergibt die Befundung einen nicht fachgerecht durchgeführten Kompressor-austausch oder einen mangelfreien Kompressor, geht Hella Ersatzteilhandel mit der Werkstatt in den Dialog. Eine Rückforderung bereits erteilter Gutschriften erfolgt nicht, jedoch kann bei wiederholter Missachtung der Reparaturrichtlinien ein Ausschluss aus dem Konzept erfolgen.

Die Garantie gilt ausdrücklich nicht für Produkthaftungsfälle, diese werden separat abgewickelt.

Die Werkstatt beantragt die Teilnahme am Garantieprogramm für eine Laufzeit von 2 Jahren ab Teilnahmedatum an der Schulung. Die Schulungsanmeldung ist verbindlich, die Kosten für die eintägige Schulung betragen € 185 pro Person.

Vor- / Nachname

Abteilung / Funktion

Ort / Datum

Firmenstempel / Unterschrift

Bitte ausfüllen:

Sachkundenachweis vorhanden: ja ☐ nein ☐
Möglichkeit zum Spülen vorhanden: ja ☐ nein ☐

Training: Kompressor-Garantie | plus

Datum

Ort

* Vollständig ausgefüllter Gewährleistungsantrag, Lieferschein Großhandel, Aus- und Einbaubeleg der Werkstatt

HELLA Ersatzteilhandel GmbH

Deutschstraße 6

1239 Wien

www.hella.at

© BEHR HELLA SERVICE GmbH, Schwäbisch Hall

9ZX 999 XXX-XXX J01046/KB/03.16/X

Printed in Germany

Sachliche und preisliche Änderungen vorbehalten.