KULANZ – Abwicklung

Vorab sollte eine Kulanz immer erst zwischen Kunden, Werkstatt und gegebenfalls dem Kundendienstleiter abgesprochen werden. Um dies zu erleichtern wurde der Kulanzrechner eingeführt. Kulanzrichtlinien sollten eingehalten werden.

Sollte ein Kulanzfall vorliegen, bitte wie folgt vorgehen:

- VG mit allen benötigten Angaben (Seriennummer, B-Std. usw.) als Rechnungstyp „K“ anlegen
- Reparatur ausführen
- Reparaturtext muss eingetragen werden, wie bei einem externen VG.
- Auftragstext mit wichtigen internen Vermerken (z.B. keine Kunden-RE erstellen, nur mit GS schicken, Hinweis auf Foto´s usw.) falls erforderlich füllen.
- Der Rechnungstyp „K“ zieht automatisch unsere hinterlegten Verkaufspreise sowie die MWSt., wie beim Rechnungstyp „A“ allerdings ohne Rabatte (somit kann es nicht mehr vorkommen, das ein Kunde Rabatt und zusätzlich eine Kulanz kriegt).
- Im VG mit F6 den Reiter Garantie aufrufen, immer komplett ausgefüllt werden müssen
  - die Pflichtfelder Schadensteil, Schadensbereich, Schadensart, Ausfall-Zeit sowie die
  - Texte Reklamation, Ursache, Behebung.
    TEXT NEU bei Abrechnung, hier muss die Kostenteilung und bitte eine kurze Begründung, warum der Fall kulanzberechtigt ist eingeben, immer wenn der Kulanzrechner angewendet wurde, auch dies hier vermerken
  - Zwingend erforderlich ist es bei einer Kulanz immer einen DTAC-Fall anzugeben, Ausnahme bei einer Kulanz vom Händler genehmigt (Richtlinien hierzu sollten separat vorliegen)
- Der VG kommt zeitnah in die jeweilige Garantie-Abteilung. Altteile werden sauber mit der VG-Nummer beschriftet und kommen zur jeweiligen Aufbewahrungsstelle (auch REMAN-Teile)

In der Garantieabteilung wird der VG geprüft.

- Zusätzlich sind hier die Felder im Reiter F6 Abschluss auszufüllen:
  KULANZ-ABSCHLUSS

Erstattet:	0,00	0,00	0,00	0,00
Ausgleich Rechnung:	0,00	0,00	0,00	0,00

= Firmenbeitrag John Deere

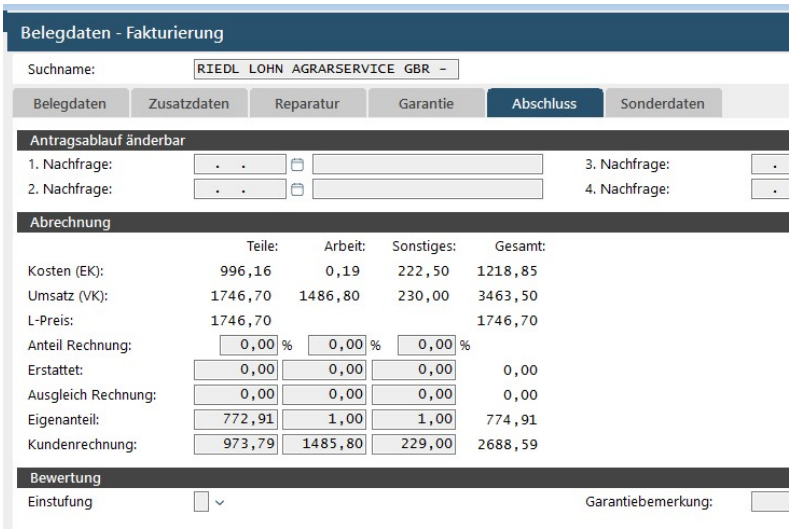
Eigenanteil:	772,91	1,00	1,00	774,91

= Händlerbeitrag

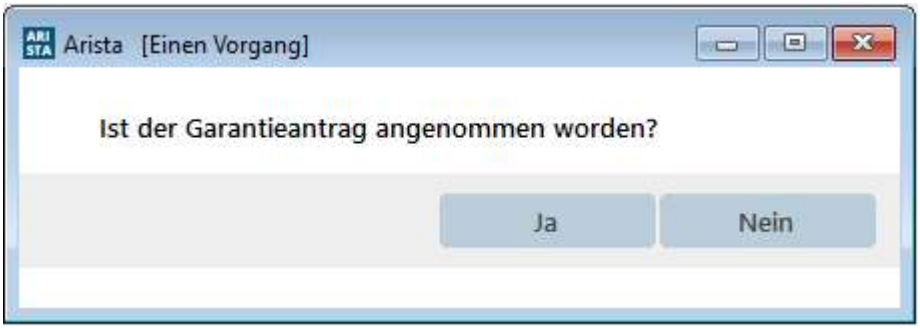
Kundenrechnung:	973,79	1485,80	229,00	2688,59

= Kundenbeitrag

Oder einfach mit 1ern füllen, die Beträge müssen im JD-System nochmal überarbeitet werden, da hier Abweichungen bei unseren externen Verkaufspreisen zu den JD-Listenpreisen sind.



- Nach Prüfung, Überarbeitung durch die Garantieabteilung kann der VG ins JD System übermittelt bzw. eingereicht werden.
- Gleichzeitig erstellt die Garantieabteilung die Rechnung an den Kunden.
- Beim Absenden von Rechnungstyp „K“ bitte beachten, das ihr hier zwingend auf **NEIN** gedrückt werden muss!!!!



- Kulanzen die ohne Kundenbeitrag bzw. bei denen Kundenbeitrag intern abgewickelt wird, müssen auf „G“ umgestellt und intern abgesendet werden. Achtung!! nach dem erneuten Umstellen VG mit ALT+O neu rechnen lassen. Aufpassen wg. netto/brutto!! Jetzt sollte der Beleg wieder nur netto angezeigt werden.
- In Ausnahmefällen könnte die Rechnung auch zusammen mit der Gutschrift verschickt werden, dies sollte im Auftragstext des VG vermerkt werden. Rechnung und Gutschrift werden allerdings nur noch getrennt erstellt.

Es erfolgt, wie bisher eine RS (bei Abweichungen) oder Info an den Kundendienstleiter bzw. Werkstattleiter. Die Gutschrift wird nach finaler Klärung direkt von der Garantieabteilung erstellt und an den Kunden verschickt.

Bei Sonderfällen (falls die Kulanz im Nachhinein vereinbart oder die Rechnung bereits geschrieben wurde) muss zwingend das neu überarbeitete Kulanz-Formular



ausgefüllt und im Laufwerk „M“ im Ordner KULANZ mit der Vorgangsnummer abgespeichert werden.

Es werden zum Einreichen folgende Unterlagen benötigt:

- Werkstatt-Auftrag
- Kulanz-Formular (komplett ausgefüllt)
- Kopie der Rechnung an den Kunden

Im Falle einer Gutschrift, Ablehnung der Kulanz usw. wird auch hier RS oder Info mit dem jeweiligen Kundendienstleiter oder Werkstattleiter erfolgen.