



ALCOA RADRÜCKGABEPROZESS August 2015

Was nach der Übermittlung des Radrücksendeformulars geschieht:

Ihre Anfrage wird automatisch mit einer Email beantwortet, die alle Daten für Ihre Unterlagen und zukünftige Rückfragen enthält.

Die übermittelten Daten werden ausgewertet:

1. Wenn Ihre Anfrage sich auf den äußeren Zustand von Dura-Bright® bezieht, antworten Sie bitte auf diese E-Mail mit Bildern zur Vervollständigung Ihrer Anfrage. Anträge auf Prüfung des äußeren Zustandes von Dura-Bright®-Rädern ohne Bilder können nicht bearbeitet werden.
2. Nach erfolgreicher Bestätigung Ihrer Anfrage durch uns, wird DHL Ihr Rad kostenlos abholen:
 - Von DHL erhalten Sie eine E-Mail mit Richtlinien für die Radabholung
 - Die E-Mail von DHL enthält das veranschlagte Abholdatum sowie den ausgefüllten elektronischen Frachtbrief. Bitte bereiten Sie die Sendung vor, indem Sie für eine angemessene Verpackung sorgen, den Frachtbrief ausdrucken und an die Sendung heften (verpacken Sie das Rad in einen Karton oder umwickeln Sie es so, dass es beim Transport nicht beschädigt werden kann, verpacken Sie Räder bitte nicht auf Paletten). DHL wird eventuell versuchen, Sie schon vor dem veranschlagten Abholdatum zu kontaktieren. Wenden Sie sich bei Fragen bitte an den örtlichen DHL Express-Kundendienst (siehe: Telefonnummern der örtlichen Kundendienste am Ende der Bestätigungs-E-Mail).
 - Drucken Sie bitte ebenfalls ein Exemplar des Archivdokuments (ebenfalls in der PDF-Datei) und bewahren Sie es zu Referenzzwecken auf.
 - Reinigen Sie den entsprechenden Bereich sowie den Rollstempel an der Radkante
 - Markieren Sie mit einem wasserfesten Stift oder Wachsstift den Bereich am Rad, der geprüft werden soll

Nach der Abholung der Sendung können Sie den aktuellen Status der Sendung nachvollziehen unter www.dhl.com oder über den Link in der Bestätigungs-E-Mail von DHL.

Falls Sie Fragen haben, zögern Sie nicht, die Kundenbetreuungsabteilung von DHL zu kontaktieren, deren örtliche Telefonnummern in der E-Mail aufgeführt sind. Kundendienstzentrum unter www.dhl.com.

Hinweis:

- Falls der zu inspizierende Bereich nicht vom Kunden deutlich auf dem Rad markiert wurde, hat Alcoa FSC das Recht, den Garantieanspruch zu verweigern.
 - Wenn der Defekt des Rades unter die eingeschränkten Garantiebestimmungen von Alcoa fällt, erhalten Sie ein neues Ersatzrad.
 - Wenn der Defekt Ihres Rades NICHT unter die eingeschränkten Garantiebestimmungen von Alcoa fällt, erhalten Sie eine ausführliche Erklärung vom Fleet Service Center. Das Rad wird nach der Mitteilung des Ergebnisses für die Dauer von 14 Kalendertage zur Abholung auf Ihre Veranlassung und Kosten bereitgehalten. Wird das Rad nicht innerhalb dieses Zeitraums abgeholt, werden wir es entsorgen.
3. Erfolgt nach Ihrer Anfrage keine weitergehende Inspektion Ihres Rads (Abholung durch DHL), erhalten Sie ausführliche Informationen vom Fleet Service Center.

Bei Rückfragen erreichen Sie uns gerne unter:

E-Mail: fleet@alcoa.com

Gebührenfreie Rufnummer: Deutschland: 08001814762 - Österreich: 0800291247 - Schweiz: 0800835574