

## UMGANG MIT REKLAMATIONEN

Vermeidung von unnötigen Kosten wie Leerfahrten, und allgemeine Schadenminderung haben für uns hohe Priorität. Daher möchten wir Sie bitten, folgende Informationen im Umgang mit eventuellen Beanstandungen zu beachten, um eine rasche Bearbeitung und Klärung in die Wege leiten zu können:

- 1. Eine Beanstandung ist unmittelbar nach Kenntnisnahme am Abholort/Standort des Fahrzeuges unter Angabe der WOM ID, und Lichtbild-Dokumentation ausschließlich an folgende Kontaktadresse zu melden:**

Tel: +49 7248 / 9 31 31 - 07

Mobil: 0171 788 5213

E-mail: [regulierung@womauktion.com](mailto:regulierung@womauktion.com)

- 2. Halten Sie stets die WOM ID und den Kaufvertrag bereit**, damit der Vorgang schnell zugeordnet werden kann. Beachten Sie bitte, dass die WOM Verkaufsbestätigung lediglich zur Absicherung der Verkäuferdaten dient. Dieses Dokument ist kein Kaufvertrag! Es muss bei jedem Vorgang ein separater Kaufvertrag geschlossen werden, der von beiden Vertragspartnern zu unterzeichnen ist.
- 3. Beanstandungen bei denen die Fahrzeuge abgewickelt und nicht vor Ort kontrolliert und bei der WOM GmbH gemeldet werden, können im Nachgang evtl. nicht mehr bearbeitet werden** (Dies gilt auch bei Abwicklungen durch Fremdspeditionen)! Durch die Mitnahme wird hier dem jeweiligen Fahrzeughalter, bzw. Einsteller die Möglichkeit genommen, auf eine Beanstandung mit eigener Verfahrensweise zu reagieren.
- 4. Das beanstandete Fahrzeug muss während des gesamten Reklamationsprozesses bis zur Freigabe bereitgestellt werden und darf in seinem Zustand nicht verändert werden!**
- 5. Der Hinweis Fahrzeug ist „fahrbereit“, welcher zum Zeitpunkt einer Restwertermittlung im Text einer Beschreibung zu finden ist, entbindet nicht von einem bestehenden Risiko, das bei einer Fahrt mit dem Fahrzeug auf eigener Achse eingegangen wird!** Da Fahrzeuge auf Basis der aktuellen Unfallschäden besichtigt bzw. kalkuliert werden, und nicht einer generellen technischen Funktionsprüfung unterzogen werden, ist das Fahren dieser Fahrzeuge auf der eigenen Achse mit einem evtl. hohen Risiko verbunden, welches vom Aufkäufer des Fahrzeuges zu tragen ist.

Bitte haben Sie Verständnis, dass Beanstandungen, die erst Tage später gemeldet werden nicht bearbeitet werden!

Mit freundlichen Grüßen  
Ihr WOM Service-Team!