

# Kundendienst-Mitteilungen



HOREX

KD-MITTEILUNG  
Nr. 8/52

VOM:  
Oktober 1952

BLATT:  
1-6

ANLAGEN:  
4

## Ziffer 58 DURCHFÜHRUNG VON GARANTIEARBEITEN

Die Beurteilung und Abwicklung von Garantie-Arbeiten geben dem HOREX-Vertreter -ebenso wie die Ausführung der Inspektionen und Durchsichten- im besonderen Maße die Möglichkeit, seine Einsatzbereitschaft und sein Verantwortungsbewußtsein gegenüber dem HOREX-KD unter Beweis zu stellen.

Dies wurde von den meisten Vertretungen erkannt und in anerkennenswerter Weise gelöst. Eine begrenzte Anzahl von Reklamationsfällen gibt jedoch Veranlassung, KD-Mitteilung, Ziffer 42, näher zu erläutern:

- 1.) Die Garantiebestimmungen waren der Durchführungsanweisung als bekannt vorangestellt. Ein Antrag, der diesen Bestimmungen widerspricht ist deshalb gegenstandslos! Die Prüfung der Reklamation des Kunden ist durch den Vertreter nach den Punkten der Garantie korrekt und präzise vorzunehmen. Besonders sei hier noch einmal auf die Bedingungen bezüglich Reifen, Ketten usw. hingewiesen.
- 2.) Eine Vergütung von Arbeitsstunden ist in den Garantiebestimmungen nicht vorgesehen. Das Werk kann auf Grund eines Antrages (Reklamationsbericht) in besonders gelagerten Fällen dem Vertreter die Selbstkosten ersetzen, um im Interesse des Kundendienstes dem Kunden ein besonderes Entgegenkommen zu zeigen.

Diese Maßnahme soll insbesondere dann in Anwendung kommen, wenn der Vertreter Garantiearbeiten an HOREX-Maschinen ausführt, die er nicht verkauft hat (Reisezeit, "Fremdmaschinen").

Bei Garantiearbeiten von einschließlich 2 Stunden an einer Maschine, die von dem ausführenden Vertreter verkauft wurde, erübrigts sich ein Vergütungsantrag, nachdem von einem HOREX-Vertreter ein solcher Aufwand im Interesse des Kundendienstes erwartet wird.

3.) Der Reklamationsbericht

wurde so gestaltet, daß er - die vollständige, ordnungsgemäße Ausfüllung vorausgesetzt! Siehe Beispiel KD-Mitteilung Ziffer 42, Anlage 1 Blatt 2- zur Weiterleitung an das Technische Büro bezw. unseren Vorlieferanten und der dortigen Bearbeitung geeignet ist.

Wenn uns Berichte erreichen, die außer der aufgewendeten Arbeitszeit und dem gewünschten Ersatzteil keine Angaben enthalten, dann bleibt allzu deutlich nur eine Forderung an das Werk bestehen, die genügend über das Interesse des Vertreters an der Klärung des Reklamationsfalles aussagt.

- 4.) Die Durchführungsanweisung sieht vor, daß der Reklamationsbericht unverzüglich auf dem Postweg an uns einzureichen ist (kein gemeinsamer Versand von Reklamationsteilen und Bericht). Eine "spätere" Abwicklung ist nicht möglich.

- 5.) Der Reklamationsbericht wurde umfangmäßig und in Bezug auf die erforderlichen "Arbeiten des Vertreters" so klein gehalten, als dies werksseitig zu vertreten war.

Wenn Vertreter aus Zeitersparnisgründen nur eine mangelhafte, bezw. keine Ausfertigung des Reklamationsberichtes vornehmen, so ist in Anbetracht der Gewährleistungspflicht des Werkes anzunehmen, daß es sich um Fälle handelt, die in ihrem Umfang auch keinen Ersatz von Seiten des Werkes beanspruchen können.

6.) Reklamationsteile

erreichen uns auch heute noch ohne den dazugehörigen Anhänger und der zugeordneten Reklamationsbericht-Nummer. Eine Verantwortung für auf solche Weise eingesandten Teile lehnen wir in Zukunft ab (Reparaturteile sind besonders als solche durch Anhänger zu kennzeichnen!).

- 7.) Jeder Vertreter, der durch korrekte Zusammenarbeit mit der KD-Abteilung zur wirklichen Klärung von Reklamationsfällen beiträgt, hilft wertvolle Unterlagen für das Serienmodell zu schaffen.



Ziffer 59 KD-SCHULUNG 1952/53

Die HOREX-KD-Schule, im Vorjahr mit 16 Lehrgängen eröffnet, hat ihre Bedeutung im Rahmen der Werk-Spezialschulung eindeutig festgelegt. Die Anerkennungen der in- und ausländischen Teilnehmer unterstreichen diese Tatsache.

Im Winterhalbjahr 1952/53 (November bis März) sind ebenfalls 4-5tägige "Regina"-Lehrgänge vorgesehen, um auch jenen Vertretern, die im Vorjahr keinen Teilnehmer nominierten, die Möglichkeit zu geben, das KD-Diplom zu erwerben.

**T**Um zunächst eine Dispositionsgrundlage zu besitzen, bitten wir alle Händler, das in der Anlage überreichte Antwortschreiben postwendend, d.h. spätestens bis zum 15.10.52 an uns zum Versand zu bringen. Sie erhalten dann von uns bezüglich der Teilnahmebedingungen (die im Prinzip in KD-Mitteilung Ziffer 8 festgelegt sind), Termingestaltung usw. nähere Auskunft.

Es wird in diesem Zusammenhang noch einmal vorsorglich darauf hingewiesen, daß die Verträge ab 1953 die Teilnahme am HOREX-KD-Lehrgang (je Modell 1 Teilnehmer, größere Werkstätten 2 Teilnehmer) zur Bedingung machen.

**Ziffer 60 LIEFERUNG "REGINA 2"**

Das Modell "Regina 2" wurde -bedingt durch die Materiallage- vereinzelt mit Schutzblechen alter Ausführung und Steuerkettenräder mit Steuerkette vom Werk ausgeliefert.

Durch diese Maßnahme wurde eine Minderung der Monatsproduktion verhindert, sie ermöglichte eine termingerechte Belieferung unserer Händler, denen sie wiederum die Möglichkeit gab, dem Kunden noch in der Saisonzeit eine Maschine auszuhändigen.

Wenn sich nun heute das Werk -das im vorliegenden Fall im Interesse des gemeinsamen Geschäftes gehandelt hat und unter Berücksichtigung seiner Lieferbedingungen, nach denen es sich "Änderungen in Konstruktion und Ausstattung vorbehält" zu einem kostenlosen Umtausch der Teile bereit erklärt, dann mag dies von allen als "HOREX-KUNDENDIENST" gewürdigt werden.

Von den zuständigen Vertretern darf deshalb vom Werk mit Recht erwartet werden, daß sie sich in ebensolch großzügiger Weise bereit erklären, die erforderliche Arbeitszeit für die Umbauarbeiten in eigener Regie zu übernehmen.

Für die Durchführung dieser Umtausch-Aktion gilt folgendes:

T

- 1.) Die Umtausch-Aktion ist zeitlich begrenzt  
Anträge für den Umtausch müssen bis 15.11.1952 gestellt sein!
- 2.) Voraussetzung für den Umtausch ist, daß es sich um ein Modell "Regina 2" handelt, wofür der Preis von DM 2285,-- entrichtet und kein Nachlaß für Schutzbleche alter Ausführung gewährt wurde.
- 3.) Der Antrag ist auf einem Formblatt zu erstellen. Diese Antragsformulare werden auf Anfragen von Abteilung KD ausgegeben.
- 4.) Der Einbau der Stirnräder erfolgt nach KD-Mitteilung Ziffer 61.
- 5.) Die ausgebauten Teile (Schutzbleche, Steuerkettenräder, Steuerkette usw.) sind gleichzeitig mit dem Antrag unter gleicher Nummer (Antrag oben rechts) einzusenden.



Von einer Antragstellung ohne gleichzeitiger Einsendung der Teile bitten wir Abstand zu nehmen. Nachdem auch viele Besitzer der "Regina 1" den Umbau vornehmen lassen werden, ist es ohnedies zweckmäßig -auch in Anbetracht der Toleranzmaße für Stirnräder- wenn sich der Händler mit mehreren Satz Schutzblechen, und vor allem mit Stirnrädern für den Steuerungsantrieb, vorsieht. Der Umtausch kann von ihm dann aus seinem Lager vorgenommen werden, wobei das Werk bei einem Umtauschantrag Naturalersatz liefert.

#### Ziffer 61 UMBAU STEUERKETTE IN ZAHNRADANTRIEB

Die Ventilsteuerung der "Regina 2" erfolgt im Gegensatz zu "Regina 1", die mit Steuerkette ausgerüstet war, durch Zahnradantrieb.

In der Anlage überreichen wir eine Anleitung für den Umbau von Steuerkette in Zahnradantrieb. Dieser Anleitung sind alle notwendigen Daten und Montageanweisungen zu entnehmen.

Ein Einbau von Stirnrädern ist bei älteren Modellen (SB 35 - "Regina 1") nur unter Vorbehalt zu befürworten. Die zulässigen Toleranzmaße von Steuerkette einerseits und Zahnradantrieb andererseits sind konstruktiv bedingt verschieden.

Abgesehen von dieser Tatsache ist werksseitig auch aufgrund der Materiallage eine Fertigung dieser Umbauten unerwünscht.

Bei Auswechseln der Stirnräder beim Modell "Regina 2" ist besonders zu beachten, daß der Reparaturwerkstatt mehrere Zahnradsätze zur Verfügung stehen müssen, um so die Möglichkeit einer Auswahl von maßgerechten Einbauelementen, die den zu fordernenden Toleranzen entsprechen, zu haben.

#### Ziffer 62 SELBSTANFERTIGUNGSWERKZEUG BLATT 12

Bei Erstellung der Zeichnung für Selbstanfertigungswerkzeug Blatt 12 Abziehvorrichtung - Kurbelwelle WH 48 ist ein Fehler in den Maßangaben unterlaufen. Es wurden die Maße 52 mm und 39 mm vertauscht, sodaß das Maß 43 mm falsch ist.

Das ausgegebene Blatt 12 bitten wir zu vernichten und die in der Anlage beigelegte, richtiggestellte Zeichnung zu verwenden.

BLATT: 6

zur KD-MITTEILUNG: 8/52

vom: Oktober 1952



Ziffer 63 TELESKOPGABEL "REGINA 2"

Der heutigen KD-Mitteilung ist in der Anlage ein Entwurf der Werkstatt-Anleitung für Teleskopgabel "Regina 2" beigefügt.

Die KD-Werkstätten werden besonders auf die Änderung der Ölmenge je Federbein (bisher lt. Betriebsanleitung II. Ausgabe 1952, Seite 25 und 46, 75 ccm!) in nunmehr

50 ccm Markenöl SAE 20, wie Mobilöl Arctic

aufmerksam gemacht und gebeten, dies bei Vorfahrt der Maschinen zu berücksichtigen.

Spezialwerkzeug ist durch die Firma MATRA-WERKE, Frankfurt (Main) lieferbar.

Für das Werkzeug WH 54 und WH 52 ist eine Zeichnung für Selbstanfertigung beigegeben, die als Ergänzungsblatt 14 im KD-Ordner aufzunehmen ist.

Ziffer 64 ALUMINIUM-FELGEN

Einzelne Maschinen der laufenden Fertigung werden mit Aluminium-Felgen ausgestattet.

Die vom Herstellerwerk zur Pflege und Wartung dieser Teile gegebenen Richtlinien sind in der nächsten Ausgabe der HOREX-Hauspost Nr. 9 niedergelegt.

# Kundendienst-Mitteilungen



HOREX

RUNDSCHEIBEN  
Nr. 9/52

VOM:  
20.10.1952

BLATT:  
1-2

ANLAGEN:  
2

## Ziffer 65 SCHALLDÄMPFEREINSATZ JFX 38

Das Bundesgesetzblatt, Teil I, vom 28.11.1951 legt mit § 49 fest, daß das Auspuff- und Fahrgeräusch der Kraftfahrzeuge, das nach dem jeweiligen Stand der Technik unvermeidbare Maß nicht übersteigen darf.

Eine durch definitive Phonzahlen gegebene Begrenzung des Auspuff- und Fahrgeräusches lag somit nicht vor, nachdem der Ausdruck " das nach dem jeweiligen Stand der Technik unvermeidbare Maß " eine weitläufige Auslegung gestattet.

Durch das Technische Überwachungsamt Frankfurt (Main) wurden die HOREX-WERKE unterrichtet, daß Klagen über die Lärmverursachung durch HOREX-Maschinen eingelaufen sind und um Vorschläge zur Abstellung dieser Mängel ersucht wird.

Das Werk -das einer Lärmbekämpfung nicht negativ gegenübersteht- hat durch Einbau des Schalldämpfer-einsatzes ab Maschine Fahrgestell-Nr. JF 9601 752 R diesem Ersuchen stattgegeben.

Der schleppende Eingang von Schalldämpfereinsätzen -der mit Schwierigkeiten in der Materialbeschaffung zu begründen ist- war Ursache, daß die Schalldämpfer der Maschinen

von Fahrgestell-Nr. JF 9916 752 R bis 13172 952 R

nicht in der vorgesehenen Weise mit den Einsätzen ausgestattet werden konnten.

Um der " Allgemeinen Betriebserlaubnis Nr. 518-1-B Ziffer 16 " zu genügen, ist es notwendig, daß alle Händler, die vom Juli bis September 1952 neue Maschinen vom Werk bezogen haben, s o f o r t, -spätestens jedoch bis 1.11.1952- mit beiliegendem Formblatt dem Werk bekanntgeben, welche Maschinen in Ihrem Bereich mit den Einsätzen noch zu versehen sind.

Die Übersendung der Einsätze erfolgt nach Eingang der Anträge kostenlos und ohne Berechnung an den antragstellenden Händler, der den Einbau nach Anlage 2 vornimmt.



Das Werk erwartet, daß der Vertreter im gleichen Maß wie das Werk selbst, für eine präzise Erledigung dieser Aktion Vorsorge trägt und den Einbau ohne Berechnung der Arbeitszeit vornimmt.

Mit den nachgelieferten Einsätzen erhält der Händler gleichzeitig je eine an das Werk einzusendende Mitteilung, nach der er den technisch richtigen und der Kunde den kostenlosen Einbau des Schalldämpfereinsatzes bestätigt. Diese Mitteilungen sollen zur Vorlage beim Technischen Überwachungsamt dienen.

Ziffer 66 SAMMELORDNER FÜR WERKSTATT

Seitens unserer Vertretungen -insbesondere der Auslandsvertretungen- wurde der Wunsch geäußert, zur Benutzung in der Werkstatt einen separaten Ordner zur Aufnahme eines weiteren Satzes Werkstattanleitungen zu beschaffen.

Dieser steht nunmehr zur Verfügung. Er ist aus festem Karton angefertigt und mit einem unempfindlichen Einband versehen. Außerdem enthält er im Format DIN A 4 eine Klemmführung-Ringheftung, die auf einfache Art und Weise ein Auffinden der Einzelblätter ermöglicht. Der Preis dieser Sammelmappe beträgt

DM 6,20

Nachdem der größte Teil der Ordner bereits von unseren Auslandsvertretern abgerufen wurde, steht für das Inland nur noch ein kleiner Rest zur Verfügung. Sofern daran Interesse besteht, bitten wir um postwendende Aufgabe einer entsprechenden Bestellung an Abt. Kundendienst, wobei wir uns eine Liefermöglichkeit nach Vorratslage ausdrücklich vorbehalten.

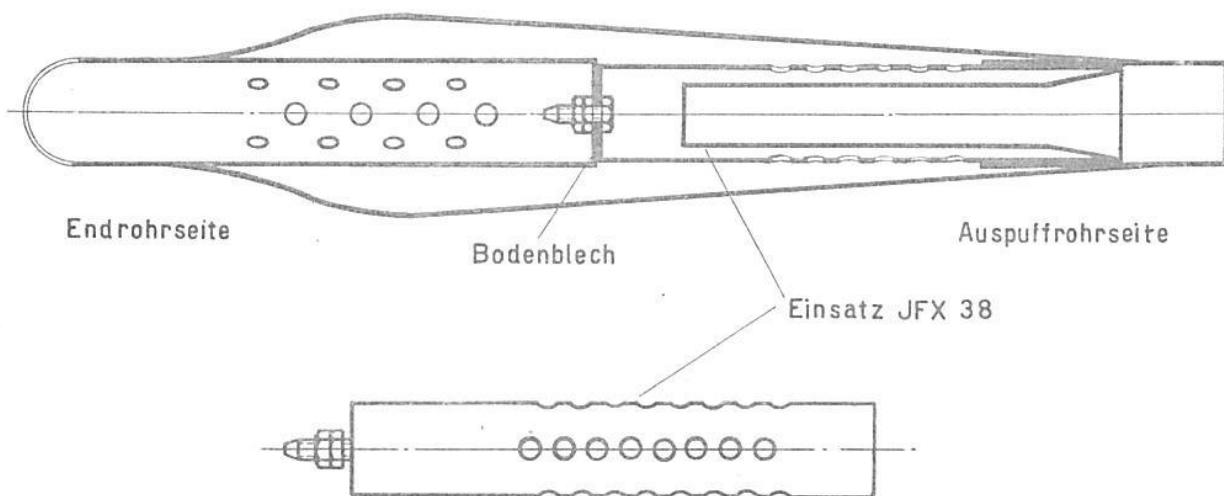
Ziffer 67 ERSATZTEIL-KATALOG "REGINA 1" (Neuauflage)

Infolge der wiederholten Preisänderungen bei Ersatzteilen wurde für unser Modell "Regina 1" ein neuer Ersatzteilkatalog mit dem neuesten Stand der Preise erstellt. Derselbe kann zum Preis von

DM 1,50

durch unsere Ersatzteilabteilung bezogen werden. Um eine einheitliche Preisgestaltung zu erreichen, empfehlen wir insbesondere auch die Untervertreter zu einer entsprechenden Bestellung zu veranlassen.

## Schalldämpfer-Einsatz JFX 38



### Montage- Anweisung

Der Schalldämpfer - Einsatz JFX 38 wird von der Auspuffrohrseite in den Schalldämpfer mit der angespitzten Schraube des Einsatzes durch das Loch im Bodenblech des Endrohres eingeschoben.

Sollte das Loch im Bodenblech nicht genau in der Mitte liegen, so wird dasselbe nachgefeilt.

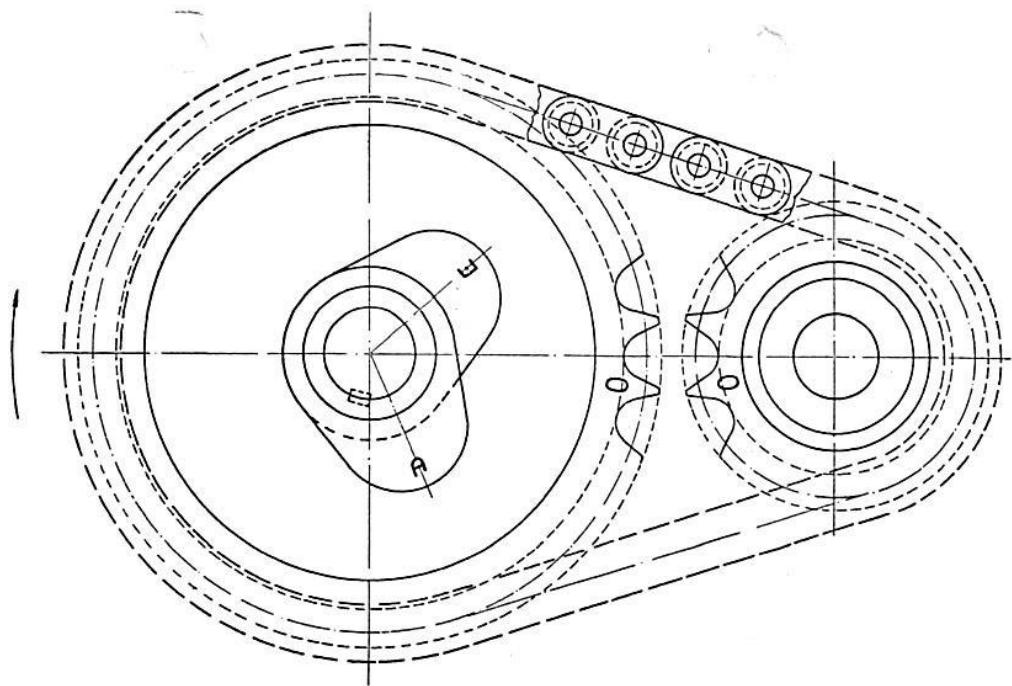
Mit einem selbstgefertigten Steckschlüssel aus Rohr (etwa lichte Weite 12 Ø und einer Länge von 275 mm) werden die Muttern von der Endrohrseite des Schalldämpfers auf die Schraube des Einsatzes gedreht und angezogen.

Die Oelkohle, die sich bei bereits gelaufenen Maschinen im Schalldämpfer festgesetzt hat, muss mit einem Schaber oder einer Feile entfernt werden, so dass sich der Einsatz JFX 38 leicht einschieben lässt.

### Hinweis

Bei den Schalldämpfern früherer Fertigung ist ein Staublech im Schalldämpfer-Endrohr angeschweisst.

Beim Einbau des Einsatzes JFX 38 ist dieses Staublech mittels Hammer und einem Stück Rundeneisen abzustossen und zu entfernen.



**Preisberichtigungen**  
**zum Ersatzteil-Katalog „REGINA“**  
**gültig ab 1. Januar 1952**

Seite	Bild Nr.	Benennung	Serie Teil Nr.	neuer Preis DM
27	15	Kettenspanner	JFB 5b	—.70
27	7	Verkleidungsrohr	JFA 42a	1.95
27	8	dto.	JFA 41a	2.05
27	6	Feder	JFA 45f	3.85
30	47	Hauptrohr	JFG 14a	16.40
30	41	Seegerring	JFG 5	—.25
30	45	Simmerring	JFG 8	1.25
29	1	Handknopf	JFG 55a	2.20
30	36	Verkleidungsrohr	JFG 81	3.30
30	35	dto.	JFG 86	2.90
35	—	Speichen	JFH 3b	—.14
33	17	Zwischenstück	JFH 68	1.70
33	20	Distanzring	JFH 73	—.60
36	31	Zwischenring	JFL 57	1.85
36	33	Klemmstück	JFL 55	—.65
36	40	Sicherungsring	JFL 59	—.18
36	41	dto.	JFL 60	—.18
36	36	Mutter	JFL 61	—.75
36	37	dto.	JFL 62	—.70
—	—	Handknopf	JFO 26	—.60
25	1	Gummiknopf	JFP 33b	—.75
53	4	Sattelfeder	JFS 25b	2.70
53	13	Fußrastengummi	FT 7a	1.—
23	29	Dichtring	JFU 28b	—.55
—	—	Gummitülle	JFU 138	—.30
51	1	Auspuffrohr	JFX 15a I	20.45
51	1	dto.	JFX 16a I	20.45
53	34	Sicherungsschloß	JFX 15a	5.70
11	18	LS-Schraube	JFW 52	—.35
7	6	Hakenspringring	E1MB 51	—.55
7	23	dto.	E1MB 52	—.65
13	22	Einstellschraube	BMA 6	—.65
7	35	Ölstutzen	TMG 7	—.60
12	16	Ventilkegel Auslaß	E1ME 5	5.70
12	20	Ventilkegel Einlaß	E1ME 6	2.85