

REKLAMATIONSORDNUNG TOORS

1. GEGENSTAND

Dieses Dokument spezifiziert die Vorgehensweise bei der Lösung von Reklamationen und verbundenen Kosten bei deren Behebung.

2. GELTENDMACHUNG UND ABWICKLUNG EINER REKLAMATION

- 2.1. Die Reklamation muss unbedingt in schriftlicher Form und auf der Adresse TOORS CZ s.r.o., Turkova 1338, Nový Bydžov, 504 01 oder elektronisch auf E-mail Adresse: toors@toors.cz geltend gemacht sein.
- 2.2. Für die Einreichung einer Reklamation muss der Käufer folgende Informationen auf dem Reklamationsbogen angeben:
 - Nummer des beanstandeten Auftrags
 - Kurzbeschreibung der Reklamation sowie Vorschlag für die Lösung der Reklamation
 - weitere Dokumentation zur Identifizierung der Reklamation (Fotografie u. ä.)
- 2.3. Der Verkäufer muss mit der Lösung einer Reklamation unverzüglich beginnen. Nachfolgend erhält der Käufer eine Bestätigung, dass die Reklamation anerkannt / nicht anerkannt wurde, deren Nummer, einen Massnahmenvorschlag sowie den vorausgesetzten Termin für die Ersatzteillieferung.
- 2.4. Wenn nötig, die neuen Ersatzteile zu liefern, falls nicht anders bestimmt, werden diese Teile in Fristen für die Ersatzteile hergestellt und nachfolgend dem Käufer in seinen Firmensitz befördert.
- 2.5. Auf Anforderung des Herstellers ist der beanstandete Teil zurückzusenden, und zwar innerhalb einer Frist von maximal 40 Tagen ab der Auslieferung des Teiles, welcher den beanstandeten Teil ersetzt, gegebenenfalls kann er die Zusendung einer anderen beweiskräftigen Dokumentation (Fotografie usw.) verlangen. In solchem Falle hat der Verkäufer den Käufer auf diese Tatsache hinzuweisen, und zwar in der Bestätigung der Reklamation, welche den jeweiligen Fall löst. Wird der beanstandete Teil nicht innerhalb der jeweiligen Frist an den Verkäufer zugestellt oder das Material beschädigt, unvollständig oder ohne Kopie des Reklamationsbogens mit einer Mangelbeschreibung zurückgegeben, so wird das gelieferte Material automatisch in Rechnung gestellt, ohne die Möglichkeit, das Material zusätzlich zurückzusenden und gutzuschreiben
- 2.6. Falls die sachkundige Begutachtung der zurückgesandten Waren (durchgeführt spätestens innerhalb 30 Tage nach Erhalt der mangelhaften Waren) nachweist, dass die Reklamation hätte nicht anerkannt werden sollen, behält sich der Verkäufer das Recht vor, den Status der Reklamation von „Anerkannt“ zu „Nicht anerkannt“ zu ändern und das in der Reklamation gelieferte Material nach einer schriftlichen Begründung nachträglich in Rechnung zu stellen.
- 2.7. Reklamation wegen fehlenden Materials, die nicht sofort nach der Übernahme des Auftrags von dem Frachtführer identifiziert werden konnte (HW, einzelne Motorteile usw.), muss spätestens innerhalb 60 Tage ab dem auf dem Lieferschein bestätigten Datum der Warenabnahme erhoben werden.

3. MEHRKOSTEN FÜR MÄNGELBEHEBUNG

- 3.1. Im Falle der anerkannten Reklamation und der Lieferung der Ersatzteile werden diese Ersatzteile kostenlos hergestellt und in den Firmensitz des Käufers befördert. Die Kosten für eigene Reparatur des Erzeugnisses, die Beförderung und eventuelle Ansprüche der dritten Seiten werden vom Verkäufer nicht gedeckt.
- 3.2. Falls nötig, kann der Käufer zur Mangelbehebung Material von einem anderen Lieferanten verwenden, als von dem ursprünglichen Käufer. Der Käufer kann nur solch ein Material verwenden, welches die Funktionsfähigkeit und Sicherheit der einzubauenden Ware nicht beeinflusst (entsprechend EN 13241-1). In solchem Falle wird das Material, benutzt für die Reparatur des Erzeugnisses, rückwärts gutgeschrieben
- 3.3. Falls der Käufer für die Mangelbehebung ein anderes Material als das von dem Verkäufer zur Verfügung gestellte Material verwendet und der Anschaffungspreis im Falle von Anschaffung bei dem Verkäufer um mehr als +20% differiert, so muss der Käufer mit dem Verkäufer über diese Tatsache vorher eine Rücksprache halten.

4. SCHLUSSBESTIMMUNG

Diese Reklamationsordnung ist eine Anlage des Innenfirmenverfahrens P 8-1 Reklamationsabwicklung und tritt am 22.5.2013 in Kraft.