

REKLAMATIONSORDNUNG VON TOORS

1. SUBJEKT

Dieses Dokument spezifiziert die Vorgehenweise zur Bearbeitung von TOORS-Produktreklamationen.

2. GELTENDMACHUNG UND REGULIERUNG EINER REKLAMATION

- 2.1.** Reklamationen müssen immer schriftlich an TOORS CZ s.r.o., Turkova 1338, Nový Bydžov, 504 01 oder elektronisch an die folgende E-Mail-Adresse gerichtet werden: quality@toors.cz
- 2.2.** Um eine Reklamation geltend zu stellen, muss der Käufer die folgenden Informationen auf dem TOORS-Reklamationsformular angeben:
 - Nummer des betroffenen Auftrags / der Position
 - eine kurze Beschreibung der Beschwerde und einen Vorschlag zur Behebung der Beschwerde
 - fügen Sie ggf. zusätzliche Unterlagen zur Identifizierung der Reklamation bei (Fotos, Zeichnungen usw.)
- 2.3.** Der Verkäufer muss unverzüglich mit der Lösung der Reklamation beginnen. Nachfolgend erhält der Käufer eine Bestätigung über die Annahme/Nichtannahme der Reklamation, im Falle der Annahme der Reklamation ihre Nummer und einen Vorschlag für Maßnahmen mit einem voraussichtlichen Termin der Erfüllung. Wenn der Käufer nicht innerhalb von 48 Stunden eine Antwort vom Verkäufer erhält (insbesondere bei elektronischer Kommunikation), ist der Käufer verpflichtet, die Reklamation zu urgieren.
- 2.4.** Falls neue Teile erforderlich sind, werden diese, sofern nicht anders angegeben, innerhalb der Ersatzteilfristen hergestellt und anschließend an den Sitz des Käufers geliefert.
- 2.5.** Auf Anforderung des Verkäufers muss das reklamierte Teil nach der Reparatur innerhalb von höchstens 40 Tagen nach Versand des Teils, das das reklamierte Teil ersetzt, an die Adresse des Verkäufers geliefert werden. Dieser Schritt kann in einigen Fällen durch eine Aufforderung zur Übersendung weiterer Belege (Fotos usw.) ersetzt werden. In diesem Fall weist der Verkäufer den Käufer in der Reklamationsbestätigung, die den Fall behandelt, auf diesen Umstand hin. Wird das reklamierte Teil nicht innerhalb der angegebenen Frist an den Verkäufer geliefert oder wird das Material beschädigt, unvollständig oder ohne eine Kopie des Reklamationsformulars mit einer Beschreibung des Mangels zurückgesandt, wird das bereits zur Behebung der Reklamation gelieferte Material automatisch gemäß der Preisliste für Ersatzteile in Rechnung gestellt, ohne dass eine spätere Rückgabe und Gutschrift möglich ist.

- 2.6.** Für den Fall, dass eine sachkundige Prüfung der zurückgesandten Ware (innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der mangelhaften Ware) ergibt, dass die Reklamation nicht hätte anerkannt werden dürfen, behält sich der Verkäufer das Recht vor, den Status der Reklamation von "akzeptiert" in "nicht akzeptiert" zu ändern und nach schriftlicher Begründung das in der Reklamation gelieferte Material zusätzlich gemäß der Preisliste für Ersatzteile in Rechnung zu stellen.
- 2.7.** Reklamationen für fehlendes Material, das nicht sofort nach Erhalt der Bestellung vom Spediteur identifiziert werden konnte (HW, einzelne Motorenteile usw.), müssen innerhalb von 60 Tagen nach dem auf dem Lieferschein bestätigten Datum des Wareneingangs erfolgen.

3. MEHRKOSTEN FÜR MÄNGELBEHEBUNG

- 3.1.** Im Falle einer anerkannten Reklamation und Lieferung von Ersatzteilen werden diese Teile kostenlos hergestellt und an den Firmensitz des Käufers geliefert. Die Kosten für die eigene Reparatur des Produkts, den Transport zum Produkt und weitere Anforderungen Dritter werden vom Verkäufer nicht übernommen.
- 3.2.** Falls nötig, kann der Käufer zur Behebung des Mangels Material eines anderen Lieferanten als des Verkäufers verwenden. Der Käufer darf jedoch nur Material verwenden, das die funktionalen Eigenschaften des Produkts (Funktionalität und Sicherheit gemäß EN 13241-1) nicht beeinträchtigt. In diesem Fall wird das zur Reparatur des Produkts verwendete Material dem Verkäufer gutgeschrieben.
- 3.3.** Wenn der Käufer zur Behebung des Mangels anderes als das vom Verkäufer gelieferte Material verwendet und die Kosten dafür mehr als 20 % des Preises des Verkäufers betragen, muss der Käufer den Verkäufer vorher konsultieren.

4. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 4.1.** Die Reklamationsordnung ist eine Anlage zum unternehmensinternen Verfahren S-Q-3 Reklamationsabwicklung und tritt in Kraft am: 27.9.2023