

Allgemeine Geschäftsbedingungen Tarasola Sp. z o.o.

Vertragshändler im Ausland

I. Allgemeine Bestimmungen

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Verträge über den Kauf von Waren, die von der **Tarasola Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** mit Sitz in Lublin (früher: Tarasola Piotr Garbacz), Kollątaja-Str. 5/2, 20-006 Lublin, eingetragen in das Unternehmerregister des Nationalen Gerichtsregisters, geführt durch das Bezirksgericht Lublin-Wschód in Lublin mit Sitz in Świdnik, die VI. Wirtschaftsabteilung des Nationalen Gerichtsregisters unter der KRS-Nummer: 0001050175, NIP [USt-IdNr.]: 7123459478, REGON [statistische Nummer]: 525986180, BDO: 000077758, Stammkapital in Höhe von 120.000.000,00 PLN, (**Tarasola**), mit Unternehmen, die sich beruflich mit dem Kauf von Tarasola-Waren zum Weiterverkauf außerhalb des Territoriums der Republik Polen beschäftigen (**Vertragshändler**). Bei Widersprüchen zwischen dem Inhalt des Vertrages und den Bestimmungen der AGB sind die Bestimmungen des Vertrages für die Parteien bindend..
2. Diese AGB finden für Verträge keine Anwendung, die mit Verbrauchern im Sinne des Art. 22¹ des Bürgerlichen Gesetzbuches sowie mit Unternehmern geschlossen werden, die die Waren von Tarasola zu einem anderen Zweck als Weiterverkauf erwerben.
3. Die Zusammenarbeit mit Rechtsobjekten, die sich mit dem Erwerb der Waren von Tarasola zwecks Weiterverkaufs beruflich beschäftigen, erfolgt zu Konditionen, die im Kooperationsvertrag, diesen AGB und individuell ausgehandelten Kooperationsbedingungen festgelegt sind, die eine Anlage zum jeweiligen Vertrag mit dem Vertragshändler darstellen.
4. Diese AGB werden dem Vertragshändler per E-Mail vor der Vertragsschließung zur Verfügung gestellt.
5. AGB gelten exklusiv; es wird die Anwendung von Geschäftsbedingungen der Vertragshändler ausgeschlossen, die den AGB von Tarasola widersprechen oder von diesen abweichen.
6. Alle zwischen den Seiten vereinbarten Abweichungen von den AGB bedürfen der schriftlichen Form.
7. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder eines auf deren Grundlage geschlossenen Vertrags unwirksam oder nicht durchführbar sein, wird das die Wirksamkeit und Durchführbarkeit der sonstigen Bestimmungen nicht beeinträchtigen. Die Seiten werden dann durch Rechte und Pflichten, die den angestrebten wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder nicht durchführbaren Bestimmung am besten wiedergeben, sowie durch die einschlägigen Vorschriften des allgemein geltenden Rechts gebunden sein.
8. Es wird angenommen, dass die Einreichung durch den Vertragshändler einer Bestellung und/oder Unterzeichnung eines Vertrags eine vorbehaltlose Anerkennung der AGB bedeutet.
9. Ohne schriftliche Zustimmung von Tarasola darf der Vertragshändler keine Zession der Rechte aus dem Kooperationsvertrag zugunsten Dritter vornehmen.
10. Angesichts einer ständigen Entwicklung von Technik und Technologie im Bereich des Designs und der Produktion der angebotenen Waren behält sich Tarasola vor, dass Unterschiede in der Konstruktionslösungen zwischen Überdachungen und Zubehörelementen auftreten können, die zu verschiedenen Zeiten bestellt wurden.

II. Auftragsabwicklung

1. Jede vom Vertragshändler per E-Mail an die Adresse export@tarasola.com oder diese des Handelsbetreuers, die im Kooperationsvertrag aufgeführt ist, eingereichte Bestellung bedarf für ihre Gültigkeit einer unverzüglichen (innerhalb von 5 Arbeitstagen) Bestätigung per E-Mail durch eine zur Handlung im Namen von Tarasola berechnete Person, und zwar mit Bestätigung aller in der Bestellung genannten Konditionen, insbesondere des Liefer-/Montagetermins und des Preises, mit Hinweis auf die für die jeweilige Bestellung geltenden Zahlungsbedingungen.
2. Der Vertragshändler ist ohne Zustimmung von Tarasola nicht berechnigt, die von Tarasola bereits zur Abwicklung angenommene Bestellung zu stornieren oder zu ändern. Zusätzliche Absprachen oder Modifikationen der Bestellung bedürfen für ihre Gültigkeit einer Bestätigung nach der im obigen P. II.1 beschriebenen Prozedur.
3. Tarasola trägt keine Verantwortung für die Folgen von Fehlern, die in der vom Vertragshändler eingereichten Bestellung begangen wurden.
4. Der Vertragshändler nimmt zur Kenntnis, dass die Leistung einer Anzahlung in der von den Seiten vereinbarten Höhe in dem von

diesen festgelegten Termin eine Voraussetzung für die Aufnahme durch Tarasola der Abwicklung der Bestellung ist. Wegen des bei Tarasola bestehenden Zeitplans der Arbeiten, der einerseits die Eigenart des Produktionsprozesses und der Fertigungs- und Montagetechnologie, andererseits die von den Seiten festgelegten Zahlungs- und Fertigstellungstermine berücksichtigen muss, wird jede Verzögerung in der Zahlung des Vorschusses in einer Verlängerung des Fertigstellungstermins der Bestellung um eine jeweils von Tarasola anzugebende – möglichst kurze – Zeit resultieren, die für eine ordnungsgemäße Herstellung der Ware notwendig ist.

5. Anhand der vom Vertragshändler zur Verfügung gestellten Materialien kann Tarasola eine technische Zeichnung für die jeweilige Dienstleistung anfertigen. Diese technische Zeichnung bestimmt (jedoch) nicht die Weise, auf die die Bestellung von Tarasola realisiert wird, insbesondere beschränkt sie Tarasola nicht hinsichtlich der Methode und der Technik der Anfertigung des Auftragsgegenstands.
6. Als entgeltliche Sonderleistung kann Tarasola im Auftrag des Vertragshändlers eine Visualisierung des Auftragsgegenstands erstellen. Der Preis für diese Sonderleistung wird jeweils zwischen Tarasola und dem Vertragshändler schriftlich festgelegt.
7. Die von Tarasola im P. II.1 genannten Abwicklungstermine sind Richtwerte und können sich ändern in Situationen, die Tarasola nicht zu verantworten hat. Über eine bevorstehende Änderung des Liefertermins wird der Vertragshändler unverzüglich informiert. Eine Änderung oder Überschreitung des deklarierten Liefertermins stellt keine Grundlage für die Annullierung der Bestellung durch den Vertragshändler oder für die Geltendmachung etwaiger Entschädigungsansprüche.
8. Sollten die Seiten etwaige Änderungen bezüglich einer bestätigten und zur Abwicklung angenommenen Bestellung vereinbaren, wird sich der Fertigstellungstermin mindestens um die für die Zusatzerbeiten benötigte oder für die geänderte Ausführungsweise der Bestellung zu berücksichtigende Zeit verlängern, es sei denn, dass die Seiten in einer separaten schriftlichen Vereinbarung Anderes beschließen.
9. Es wird angenommen, dass die Warenlieferung mit der Übergabe an Vertragshändler oder Spediteur erfolgt. In diesem Moment übergeht das Warenverlust- oder Warenbeschädigungs-Risiko auf den Vertragshändler.
10. Die den Verkaufsgegenstand darstellende Ware bleibt Eigentum von Tarasola bis zur Zahlung des vollen Preises laut der dem Vertragshändler ausgestellten Rechnung.
11. Die Preise für die einzelnen Produkte und ggf. gewährte Rabatte ergeben sich jeweils aus den Kooperationsbedingungen, die eine Anlage zum Vertrag mit dem Vertragshändler darstellen.
12. Die Zahlungen erfolgen per Banküberweisung auf das im Vertrag oder der MwSt.-Rechnung aufgeführte Konto von Tarasola. Als Zahlungstag gilt der Tag des Erkennens des Bankkontos von Tarasola.
13. Tarasola behält sich vor, im Fall von Preissteigerungen für Materialien und Rohstoffe, einer Änderung der Rechtsvorschriften, die auf die Herstellungskosten der Ware Einfluss haben, sowie allgemeinen Währungstrendschwankungen wie Fluktuation der Währungskurse oder Änderungen der Zollgebühren, die Preise für die angebotenen Produkte entsprechend zu modifizieren.
14. Aufrechnung durch den Vertragshändler etwaiger Forderungen mit Ansprüchen aus mit Tarasola geschlossenen Verträgen ist ausgeschlossen.
15. Bestellte und gelieferte mangelfreie Waren unterliegen keinen Retouren. Eine Retour der bestellten Ware ist nur in begründeten Fällen unter schriftlicher Zustimmung von Tarasola möglich. Dies betrifft nur standardmäßige Waren in ungeöffneten und unbeschädigten Verpackungen. Die Retour muss innerhalb von 3 Tagen ab Lieferung auf Kosten des Vertragshändlers erfolgen. Keiner Rückgabe unterliegen alle (mangelfreien) nichtstandardmäßigen Waren – solche, die nicht permanent im Angebot von Tarasola auftreten und auf Sonderbestellung des Vertragshändlers geliefert wurden.
16. Tarasola kann die Abwicklung einer angenommenen Bestellung anhalten, wenn die Gesamtverschuldung des Vertragshändlers gegenüber der Tarasola den Betrag des ihm eingeräumten kaufmännischen Kredits überschritten hat oder wenn der Vertragshändler mit der Zahlung irgendwelcher Forderungen an

- Tarasola in Verzug ist. In einem solchen Fall verlängert sich der Abwicklungstermin der Bestellung mindestens um die Zeit, um die der Vertragshändler im Zahlungsverzug gegenüber Tarasola ist. Die Bestimmungen des P. II.4 zweiter Satz finden entsprechend Anwendung. Im Fall eines Verzugs in der Zahlung des Preises oder dessen gemäß den vereinbarten Zahlungsbedingungen fälligen Teils kann Tarasola gesetzliche Zinsen für Verzug in Handelstransaktionen berechnen.
17. Bei einer Verspätung von Tarasola in der Abwicklung des Auftrags kann der Vertragshändler eine Vertragsstrafe von Tarasola verlangen, deren Höhe 0,1% des Auftragswertes je Tag der Verspätung beträgt.
 18. Um die von Tarasola angebotenen Produkte weiterverkaufen zu können, müssen die Vertragshändler eine entsprechende Schulung im Bereich der Produktcharakteristik, der Nutzungsgrundlagen und der Montage absolviert haben. Für die Organisation der Schulungen und ihre Finanzierung ist Tarasola zuständig.
 19. Die Vertragshändler sind verpflichtet, alle Aktivitäten zu unterlassen, deren Folge eine Verheimlichung der Informationen über den Hersteller / die Marke von Tarasola-Produkte sein könnte. Insbesondere dürfen die Vertragshändler nicht,
 - a) sich als Hersteller dieser Produkte ausgeben,
 - b) Kennzeichnung zur Identifizierung des Herstellers / der Marke der Waren entfernen,
 - c) das Sortiment von Tarasola in ihren Werbematerialien ohne einen deutlichen Hinweis auf den Hersteller / die Marke der Produkte benutzen.
- Bei Feststellung eines Verstoßes gegen diese Bestimmungen kann Tarasola den die Seiten verbindenden Vertrag mit sofortiger Wirkung auflösen und Ersatzansprüche gegenüber dem Vertragshändler geltend machen.

III. Allgemeine Garantiebedingungen

1. Tarasola erteilt auf seine Produkte eine Qualitätsgarantie für 60 Monate (Konstruktion, Lack, mechanische Elemente, Verbindungselemente, Gewebe Opatex/Soltis/Copaco) – mit Ausnahme von ZIP-Rollos, Somfy-Antrieben, Teleco-Automatik, Linak-Motoren und Radiostrahler, für die eine 24-Monate-Garantie gilt, sowie von LED-Spots, die von einer 36-monatigen Garantie umfasst sind. Die Verantwortung von Tarasola aus Produkthaftung ist ausgeschlossen.
2. Tarasola trägt keine Verantwortung aus Garantie und/oder Produkthaftung für die durch den Vertragshändler oder ein anderes Rechtssubjekt durchgeführte Montage des Produkts.
3. Tarasola trägt keine Verantwortung für Schäden, die durch einen unsachgemäßen/nichtfachgerechten Betrieb der Ware verursacht wurden. Ferner gilt dies für den Fall der Weiterbenutzung der Produkte trotz der Feststellung von Mängeln, Fehlern oder Betriebsstörungen, für eine nichtfachgerechte Montage oder Inbetriebnahme durch den Vertragshändler, den Benutzer oder Dritte, für eine unsachgemäße bzw. nachlässige Benutzung der Produkte sowie – ganz besonders – für die Folgen nichtfachgerechter Modifikationen der Produkte, die ohne Zustimmung von Tarasola vorgenommen wurden. Zu diesen Umständen zählen auch etwaige vom Vertragshändler, Benutzer oder Dritte durchgeführte Reparaturen und Schäden, die auf die Nichtbeachtung der Gebrauchsanleitung zurückzuführen sind. Jegliche Änderungen, Reparaturen und Modifikationen der Ware, die vom Vertragshändler oder Benutzer in Eigenregie vorgenommen wurden, werden eine Erlöschung der Garantie zur Folge haben.
4. Als Mängel des gelieferten Produkts gelten nicht Änderungen in seinem Aussehen oder Funktion, die sich nur aus dem normalen Verschleiß ergeben. Von der Garantie sind ferner nicht die nutzungsbedingten Verschmutzungen des Material umfasst, aus dem die Bespannung ausgeführt ist; Zeichen, die infolge der Faltung des Gewebes entstanden sind; der Wellen-/Fischgräteneffekt (meist an den Nähten, Schweißnähten und Rändern des Stoffes), was eine natürliche Folge einer Verdickung des Gewebes an diesen Stellen ist; sowie Verlängerungen und Verformungen der Seitenränder der Bespannung, die infolge einer zu intensiven Nutzung entstehen. Der Reklamation unterliegen auch keine Beschädigungen des elektrischen Antriebs infolge einer zu intensiven Nutzung, der Netzspannungsschwankungen, einer falschen Versorgungsspannung oder elektrischer Entladungen. Ausgeschlossen von der Garantie sind darüber hinaus jegliche Beschädigungen, die durch starken Wind,

Schläge, Feuchte oder die Einwirkung von Flüssigkeiten oder Chemikalien verursacht wurden, denen der Benutzer das Produkt wider der Gebrauchsanleitung ausgesetzt hat.

5. Einen bedingungslosen Verlust der Garantie durch den Kunden wird die Verletzung oder Entfernung der Plomben des Herstellers von den Steuerzentralen bedeuten.
 6. Der Vertragshändler ist verpflichtet, jedem verkauften Produkt von Tarasola die Gebrauchsanleitung beizulegen. Der Benutzer hat sich mit ihr vor der Benutzung des Tarasola-Produkts vertraut zu machen.
 7. Alle Konstruktionen, die Gegenstand der Verträge sind, sind nicht zum Gebrauch beim Schneefall geeignet, sind nicht wasserfest und haben keine anderen besonderen Eigenschaften – soweit in der Gebrauchsanleitung nicht anders vermerkt.
 8. Bei Lieferung der Ware über eine externe Firma (Kurierdienst usw.) wird die Ware vor Versand sowohl qualitäts- als auch mengenmäßig sorgfältig überprüft. Nur vollwertige Ware wird versandt.
 9. In der Garantiezeit ist Tarasola zur kostenlosen Behebung eventueller Mängel und Beschädigungen der verkauften Ware verpflichtet. Es handelt sich um Reparaturen oder Austausch von Elementen, die sich in der Garantiezeit als mangelhaft, d.h. nichtvollwertig oder beschädigt erweisen, und zwar wegen der Verwendung mangelhafter Materialien, einer fehlerhaften Konstruktion oder Fabrikationsfehler. Bei fehlender Grundlage zur Anerkennung der Reklamation wird Tarasola keine Kosten der Demontage und der erneuten Montage des Produkts tragen; dasselbe gilt für allerlei Kosten, die in direktem Zusammenhang mit der Montage, Demontage oder Versand der Ware stehen.
 10. Tarasola verpflichtet sich, im Rahmen der Garantie alle Mängel zu beheben, von denen es vom Vertragshändler vor Ablauf der Garantie ordnungsgemäß in Kenntnis gesetzt wurde – unverzüglich, jedoch nicht später als 60 Tage ab Benachrichtigung, soweit die Seiten keinen anderen Termin festsetzen. Die Bestimmungen des P. II.17 finden entsprechend Anwendung.
 11. Der Vertragshändler wird Tarasola über die Feststellung eines Mangels unverzüglich benachrichtigen. Zu diesem Zweck wird der Vertragshändler das ausgefüllte Reklamationsformular per E-Mail an die Adresse export@Tarasola.com senden. Die Weiterbenutzung der Ware trotz Feststellung des Mangels kann eine Nichtanerkennung der Reklamation zur Folge haben.
 12. Nach Annahme der Reklamation nach der im obigen P. III.11 beschriebenen Prozedur wird Tarasola gemäß dem Reklamationsabwicklungsschema vorgehen, das Anlage Nr. 1 zu diesen AGB darstellt.
 13. Tarasola wird Aktivitäten zur Behebung der festgestellten Mängel der verkauften Ware und zur Ermittlung deren Ursache unternehmen und den Vertragshändler darüber informieren, und zwar innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt des beschädigten Elements oder Annahme der Reklamationsmeldung durch den Kundendienst – je nach Art und Charakter des Mangels.
 14. Die Behebung des Mangels und die Ausgabe der reparierten Ware an den Vertragshändler wird durch Unterzeichnung durch die Seiten des Service-Abnahmeprotokolls bestätigt.
 15. Tarasola kann eine externe professionelle Firma mit den Garantie-Reparaturen beauftragen.
- ### IV. Vertraulichkeit; Handelsbezeichnungen
1. Tarasola und der Vertragshändler werden in der Laufzeit des sie verbindenden Vertrags sowie nach dessen Ablauf alle vertraulichen Informationen geheim halten, darunter das Unternehmensgeheimnis, die Handelsbedingungen der Seiten und die Kooperationsgrundsätze (**vertrauliche Informationen**). Die Offenlegung irgendwelcher vertraulicher Informationen ohne Zustimmung von Tarasola, die schriftlicher Form bedarf, wird die Pflicht nach sich ziehen, eine Vertragsstrafe in Höhe von 2.500,00 € für jeden Verstoß an Tarasola zu zahlen. Diese Beschränkungen betreffen nicht die Offenlegung von vertraulichen Informationen gemäß dem geltenden Recht, einem Gerichtsschied, einem Verwaltungsbescheid oder den Entscheidungen zuständiger Organe.
 2. Tarasola behält sich das exklusive Nutzungsrecht an dem Logo und anderen Wort- oder grafischen Bezeichnungen zur Identifizierung des Unternehmens und der von ihm angebotenen Waren (darunter „Tarasola“) vor. Bis auf Tätigkeiten, die direkt auf eine richtige Ausführung des Vertragsgegenstands ausgerichtet sind, darf der Vertragshändler keine Kennzeichnungen nutzen oder vervielfältigen, die Tarasola selbst und die von Tarasola Waren angebotenen Waren

identifizieren – ohne einen entsprechenden Lizenzvertrag oder eine einmalige schriftliche Genehmigung von Tarasola. Jeder festgestellte Verstoß gegen das industrielle Eigentum oder die Urheberrechte von Tarasola wird Tarasola zum Verlangen vom Vertragshändler einer Vertragsstrafe in Höhe von 2.500,00 € berechtigen.

3. Der Schriftzug „Tarasola“ wurde beim Amt der Europäischen Union für geistiges Eigentum mit Sitz in Alicante als Gemeinschaftsmarke registriert, und zwar aufgrund der Verordnung des Rates (EG) Nr. 207/2009 vom 26. Februar 2009 über die Gemeinschaftsmarke (kodifizierte Fassung, Amtsblatt EU L 2009 Nr. 78, S. 1), in der Klasse 6, 11, 19, 20 nach der Nizza-Klassifikation (Schutznummer 013151071). Das wörtlich-grafisches Zeichen „Tarasola“ dagegen ist auch beim Patentamt der Republik Polen (Schutznummer R.273448) eingetragen. So ist die Nutzung der o.g. Kennzeichnungen ohne ausdrückliche schriftlich Zustimmung von Tarasola nicht gestattet.

V. Auflösung des Vertrags, Rücktritt von der Abwicklung der Bestellung

1. Tarasola steht das Recht zu, den mit dem Vertragshändler geschlossenen Kooperationsvertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen, soweit ein grober Verstoß gegen irgendeine Vertragsbestimmung oder diese AGB festgestellt wird, insbesondere in einer Situation, wo die Gesamtverschuldung des Vertragshändlers gegenüber Tarasola den Betrag des ihm eingeräumten kaufmännischen Kredits ums Zweifache überschritten hat.
2. Tarasola hat das Recht, von der Abwicklung einer bereits eingereichten und bestätigten Bestellung zurückzutreten, wenn
 - a) die zu deren Fertigstellung unentbehrlichen Materialien nicht in einem Termin erreichbar sind, der die Erfüllung des Auftrags gemäß dessen Wortlaut ermöglichen würde, es sei denn, die Seiten machen einen neuen Fertigstellungstermin aus, der die für die Beschaffung der schwer zugänglichen Materialien benötigte Zeit berücksichtigt;
 - b) die Zahlung des Gesamtpreises oder eines Teils davon, der gemäß den vereinbarten Zahlungsbedingungen fällig ist, um mehr als 14 Tage verspätet ist.
2. Bei einem Rücktritt von Tarasola von der Abwicklung der Bestellung aus Gründen, die beim Vertragshändler liegen, kann die ev. geleistete Anzahlung zur Deckung der Kosten beibehalten werden, die in Zusammenhang mit dem Beginn mit der Realisation der Bestellung bis zum Tag des Verzichts möglicherweise entstanden sind; die

Kosten werden anhand eines von den Seiten erstellten Kostenanschlags für die bereits erbrachten Leistungen und verbrauchten Materialien berechnet. Der Vertragshändler hat diese Kosten in voller Höhe zu decken - auch, wenn sie die geleistete Anzahlung überschreiten.

VI. Höhere Gewalt

Beim Eintreten unvorhersehbarer, von Tarasola unabhängiger Umstände, auf deren Eintreten Tarasola keinen Einfluss hatte und die auch bei gebührender Sorgfalt nicht zu verhindern waren, u.a. Kriegshandlungen, Unruhen, Proteste, Streiks, Ausnahmestände, epidemiebedingte Einschränkungen, Industrieunfälle, Brände, Überschwemmungen, Maschineausfälle, Rohstoffdefizite (höhere Gewalt), nach Schließung des Vertrags und/oder Einreichung der Bestellung, was die Abwicklung des Auftrags ganz oder teilweise verunmöglicht, oder bei einer Dauer von mehr als 30 Tagen werden die Seiten innerhalb von 14 Tagen ab Eintreten dieser Umstände Verhandlungen über die Neugestaltung der Vertragsbedingungen (Bestellung) oder die Vertragsauflösung aufnehmen. Über das Eintreten von Umständen, die als höhere Gewalt gelten, wird Tarasola den Vertragshändler unverzüglich benachrichtigen. Das Eintreten höherer Gewalt stellt keine Grundlage zur Annullierung der Bestellung durch den Vertragshändler dar, ebenso kann er deswegen keinen Schadensersatz verlangen.

VII. Schlussbestimmungen

1. Änderungen und Ergänzungen der AGB wirken sich nur auf Verträge aus, die nach deren Einführung geschlossen wurden.
2. Alle in diesen AGB erwähnten Vertragsstrafen AGB können aus verschiedenen Gründen separat berechnet werden – soweit entsprechende Voraussetzungen dafür erfüllt sind. Die Vertragsstrafen werden anhand der Netto-Bezahlung berechnet. Die AGB sowie die auf ihnen basierenden Verträge unterliegen dem polnischen Recht.
3. In Angelegenheiten, die nicht durch die AGB oder den Vertrag geregelt sind, finden die Vorschriften des allgemein geltenden Rechts Anwendung, insbesondere diese des Bürgerlichen Gesetzbuches.
4. Bei ev. Streitigkeiten zwischen Tarasola und dem Vertragshändler, die sich aus der Anwendung der AGB und der Ausführung des Kooperationsvertrags ergeben, ist das zuständige Gericht dieses im Sitz von Tarasola.

Anlagen:

- Reklamationsabwicklungsschema.

Anlage Nr. 1

REKLAMATIONSABWICKLUNGSSCHEMA

Anmeldung der Reklamation:

1. Der Vertragshändler soll den Hersteller Tarasola über einen Mangel unverzüglich nach dessen Entdeckung informieren. Dazu schickt er das ausgefüllte Reklamationsformular (liegt der Garantiekarte bei) samt Anlagen an die E-Mail-Adresse export@tarasola.com und diese des Kundenbetreuers. Die Weiterbenutzung des Produkts nach Entdeckung des Mangels kann die Nichtbeachtung der Reklamation zur Folge haben.
2. Das Reklamationsformular soll Folgendes enthalten:
 - Beschreibung des Mangels bzw. der Beschädigungen des Produkts,
 - Nummer der Produktionsbestellung,
 - Foto- oder Videodokumentation (insbesondere bei Transportschäden ist die Dokumentierung des Zustands der gelieferten Ware auf dem Fahrzeug des Spediteurs erforderlich, wobei mindestens eine Aufnahme das amtliche Kennzeichen des Fahrzeugs enthalten muss),
 - Kontakt zur Person, die den Mangel entdeckt hat (ev. bei der Montage des Produkts tätig war),
 - Informationen über den Termin der Produktmontage.

Im Fall unvollständiger Information wird die Reklamation nicht geprüft!

Reklamationsprozess:

Nach Erhalt der Reklamationsanmeldung wird der Kundenbetreuer

1. die Übereinstimmung der Reklamationsanmeldung mit der Bestellung prüfen, auf die sich die Reklamation bezieht;
2. prüfen, ob die Reklamationsanmeldung in der Garantiezeit erfolgt;
(Nach Ablauf der Garantiezeit können wir entgeltlich Ersatzteile anbieten)
3. den Kunden über die Annahme der Reklamation informieren und deren Nummer angeben;
4. die erforderlichen Reklamationsdokumente zwecks Übergabe an die Reklamationsabteilung komplettieren;
5. den Kunden über die Anerkennung oder Ablehnung der Reklamation informieren und ggf. den Termin und den Modus deren Abwicklung mit dem Kunden vereinbaren.

Im Fall der Anerkennung der Reklamation übernimmt Tarasola die Versandkosten.

Die Reklamationsprozesse werden in 4 Kategorien geteilt; davon hängt die Abwicklungszeit ab.

Kategorie	Prinzip
Transportschäden	Verifizierung am Liefertag anhand der Fotodokumentation. Die Abwicklungszeit hängt von der Spezifikation des Produkts ab. Die Entscheidung erfolgt innerhalb von 2 Arbeitstagen ab Reklamationsanmeldung.
Unvollkommene Komplettierung der Bestellung	Anmeldung bis zu 7 Tagen ab Lieferdatum: 1. Die Abwicklungszeit hängt von der Verfügbarkeit der Produktbestandteile ab. 2. Die Entscheidung erfolgt innerhalb von 2 Arbeitstagen ab Reklamationsanmeldung.
Mängel der Produktkomponenten (Profile/Konstruktionselemente /Anstriche/Glasfehler)	Verifizierung am Tag der Anmeldung anhand der Foto-/Videodokumentation. 1. Die Abwicklungszeit hängt von der Verfügbarkeit der Produktbestandteile ab. 2. Die Entscheidung erfolgt innerhalb von 14 Arbeitstagen ab Reklamationsanmeldung.
Automatik (*jegliche Eingriffe in die Automatik sind streng verboten – selbstständige Reparaturen, Auseinandersetzung des Produkts, Austausch der Baugruppen usw.)	Die Entscheidung erfolgt innerhalb von 14 Arbeitstagen ab Reklamationsanmeldung. Bei Feststellung etwaiger Eingriffe des Kunden in ein Produkt des Unterlieferanten (Somfy, Teleco, Linak) wird die Reklamation automatisch abgelehnt.

Empfehlungen

Die Firma Tarasola empfiehlt das Vorhalten von Teilesätzen zum schnellen Reagieren. Das ergibt sich aus unserer Montageerfahrung; wir wollen Ihnen auch unnötigen Stress ersparen. Diese Lösung trägt zur Optimierung der Reklamationszeiten bei. Wir bieten folgende Kits an:

1. **REPARATURKIT**, bestehend aus
 - Markern in unseren RAL-Standardfarben
 - Politur für Glas
 - Oberen Verschlussstücken für die Konstruktionen in unseren RAL-Standardfarben
 - EPDM-Dichtungen
 - Montageschrauben-Sätzen
2. **ERSATZTEILKIT, bestehend aus**
 - Somfy-Automatik (Motoren, Fernbedienungen)
 - Teleco-Automatik (Zentralen, Fernbedienungen)
 - Motor (Linak)
 - LED-Spot-Satz