

# ETOP | INTERNATIONAL

## Die Garantie- und Reklamationsbedingungen fuer die von Etop International, s.r.o., gelieferten Produkte

### I/ ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

#### **1.1. Die von Etop International gelieferten Produkte sind genehmigt und markiert laut folgenden Normen und Vorschriften:**

- EHK OSN 30 /Genehmigung/, EHS92/23 /Geräuschgenehmigung/, ES/1222/2009 /Labelling- Etiketten/ - fuer die PKW-Reifen
- EHK OSN 54 /Genehmigung/, EHS/92/23 /Geräuschgenehmigung/, ES/1222/2009 /Labelling – Etiketten/ - fuer die LLKW- und LKW-Reifen
- EHK OSN 106 /Genehmigung/ - fuer die Landwirtschaftsreifen /diese Regel ist gueltig erst ab dem 2019/
- EUWA, ETRTO, TUV, KBA – fuer die Felgen

#### **1.2. Die allgemeine Pflicht des Kunden ist, die Produkte nach den Anweisungen zu behandeln, die in den Katalogen, Anweisungen und Prospekten der Gesellschaft Etop International, s.r.o. aufgefuehrt sind.**

#### **1.3. Unter der Bezeichnung Kompletttrad versteht man ein Komplett, das aus Reifen, Luftschlauch und Wulstband auf der Felge /Ausfuehrung TUBE TYPE/, oder aus Reifen, Ventil und Felge /Ausfuehrung TUBELESS/ besteht, und es ist mit dem Druckmedium gefuellt.**

### II/ GARANTIEBEDINGUNGEN

#### **1. Verantwortlichkeit des Lieferanten**

##### **1.1. Etop International ist verantwortlich fuer:**

-Qualität seiner Erzeugnisse, alle ersichtliche und verdeckte Produktionsmangel , und zwar:

- a/ Separation
- b/ Unregelmässigkeit im Reifenkonstruktion /Spleisstellen/
- c/ schlecht vulkanisierte Reifenteile

##### **1.2. Etop International ist nicht verantwortlich fuer:**

-diejenigen Fehler der Produkte, die nachgewiesend verursacht wurden durch:

- a/ unrichtige Lagerung der Produkte ausserhalb der Gesellschaft Etop International
- b/ Einsatz von unrichtiger Dimension, unrichtiges Typs und unrichtiger Tragfähigkeit der Felge
- c/ Einsatz von unrichtiger Dimension, Tragfähigkeit, unrichtiges Reifenprofils und – typs, unrichtiger Felge, des Luftschlauchs oder Wulstbandes
- d/ unrichtige oder unfachgemässe Montage, **vor allem durch unfachmässige zusätzliche Montage und Demontage**

- e/ Beschädigung des Kompletttrads bei der unrichtigen Geometrie des Fahrzeuges oder Beschädigung des Produktes von dem fehlerhaften Teil des Fahrzeuges
- f/ Reifeneberdruck oder –unterdruck
- g/ Gewichts- oder Geschwindigkeitsüberlastung des Reifens
- h/ mechanische, aggressive oder chemische Beschädigung /z.B. durch den Einsatz des Produktes in der salzigen Umwelt/
- i/ Fahrt ohne Luftdruck im Reifen /z.B. bei Reifenpanne/
- k/ zusätzliche Bearbeitung der Reifenoberfläche durch Durchschneiden des Profils oder durch Einsatz des Rades fuer die Sportzwecke
- l/ Beschädigung oder Entwertung der Produkte durch andere Einflüsse /Havarie, Feuer.../
- m/ Einsatz des Reifens mit der Profiltiefe unterm Limit der Sicherheitsprofiltiefe /so gen. TWI/
- n/ Reifenfuellung mit anderem Medium wie empfohlen ist
- o/ Einsatz der Produkte im Gegensatz mit der Bedienungsanweisung und durch Betrieb unter anderen Bedingungen wie diejenigen, fuer die das Produkt bestimmt wurde
- p/ Reparaturen der Produkte, die unfachgemäss durchgeführt wurden und infolge dessen es zur Beschädigung des Produktes kam
- r/ Erzeugnisse, an denen das Herstellungsdatum /DOT/ beseitigt wurde.

## 2. Umfang und Bedingungen der Garantie

### 2.1. Allgemeines

Gegenueber dem Käufer gilt folgende Garantie:

- a/ 24 Monate ab dem Tag des Produktankaufs / Inbetriebnahme des Produktes/
- b/ max. aber **36 Monate ab dem Herstellungsdatum, das in der Form Woche und Jahr auf jedem Reifen und Rad gekennzeichnet ist, wenn es nicht anders angegeben wird. Die Garantie bezieht sich nicht auf das durch den ueblichen Einsatz abgebrauchte Produkt , vor allem nicht auf die mechanische Beschädigung der Oberfläche durch fremde Koerper /z.B. durch abgestossene Steine/.**

Die Ersatzhoehe wird von dem Einkaufspreis ausgerechnet, der von Käufer bezahlt wurde, und vom Reifenzustand /Amortisation/. Der Ersatz wird als perzentuelles Verhältnis der gebliebenen Profiltiefe und Profiltiefe eines neuen Reifens gerechnet.

Physischer Verschleiss des Reifens und der Felge infolge des ueblichen Einsatzes kann nicht Ursache zur Unterbreitung und Anerkennung der Reklamation sein.

**BEMERKUNG:** Im Sinne der Sondervorschrift ist es moeglich auf dem Fahrzeug nur solche Reifen einzusetzen, deren gebliebene Profiltiefe sich auf dem Niveue min. 1,6 mm bewegt. /Regierungsanordnung Nr. 406/2005 der Rechtssammlung ueber die technische Anforderungen auf die Profiltiefe der Reifenfahrfläche der bestimmten Kategorie der Fahrzeuge und seiner Anhängerfahrzeuge./

### III/ REKLAMATIONSBEDINGUNGEN

#### 1. Reklamation der Ware nach ihrer Zusendung

- 1.1. **Der Käufer verpflichtet sich, die Lieferung nach ihrem Eingang zu kontrollieren.** Wenn er einige Abweichungen in Stueckzahl, evidente Verletzungen oder Unvollständigkeit feststellt, ist er berechtigt, diese Lieferung nur nach der Aufnahme der quantitativen Reklamation in der Form eines Eintrags uebere diese Mängel zu uebernehmen. Der Eintrag in CMR soll durch einen berechtigten Vertreter des Verfrachters unterschrieben werden. In Fall, wenn ein solcher Eintrag nicht ausgefertigt wird, ist die Reklamation automatisch abgelehnt.
- 1.2. **Die qualitative Reklamation der Lieferung kann der Käufer nur in der Form des schriftlichen Reklamationsprotokolls erheben,** das nicht älter als 7 Tage nach der Lieferfrist sein darf, und das nur in dem Falle, wenn der Käufer beweisen kann, dass das Produkt schon im Moment der Erfuellung der Pflicht des Verkäfers – das Produkt zu liefern – diese Fehler aufgewiesen hat. Die Reklamation berechtigt das Käufer nicht, die entsprechende Menge der guten gelieferten Stuecke aus den bestehenden Lieferung in der Fälligkeitsfrist nicht zu bezahlen.
- 1.3. **Im Falle der Anerkennung der Reklamation ist der Verkäufer verpflichtet, die abgestimmten Fehler des Produktes in je moeglichst kurzer Zeit zu beheben.** Im Falle ,wenn es nicht moeglich ist das Produkt zu reparieren, verpflichtet sich der Verkäufer , die anerkannte Reklamation in der Form einer Gutschrift zu erledigen /Rueckzahlung des Kaufpreises, bzw. seines Teiles/, bzw. eine Ersatzleistung nach der Verabredung der Vertragsparteien zu realisieren.
- 1.4. **Im Falle einer Reklamation mit dem versteckten Mangel, den der Käufer in seinem Lager nicht definieren kann,** und der Vertragsgegenstand von dem Endabnehmer retourniert wird, kann der Käufer erst nach dem Vorlegen aller notwendigen Unterlagen, die die mit dieser Reklamation verbundenen Zusatzkosten bestätigen, einen Preisnachlass oder Schadenersatz in Geltung bringen. Diese Kosten müssen beiderseitig schriftlich abgestimmt werden und duerfen nicht einen hoeheren Betrag vorstellen als der Preis des reklamierten Produktes ist.

#### 2. Reklamation der Ware nach ihrer Inbetriebnahme

- 2.1. **Der Käufer vor dem Reklamationerheben im Fall, wenn er sich nicht sicher ist, ob die Reklamation anerkannt wird,** soll das Problem mit dem Reklamationstechniker elektronisch konsultieren /er sendet das Bild und Beschreibung des Fehlers an die Adresse [balaz@etop.sk](mailto:balaz@etop.sk) zu/
- 2.2. **Die Reklamation soll ausschliesslich in der Form von dem standardisierten Reklamationsprotokoll erhoben werden,** das auf [www.etop-international.eu](http://www.etop-international.eu) erreichbar ist, oder man kann es von dem Reklamationstechniker bekommen. Dieses Protokoll soll nur elektronisch an [balaz@etop.sk](mailto:balaz@etop.sk) zugeschickt werden. Im Falle, wenn

das Protokoll nicht in dieser Form geschickt wird, ist es nicht möglich, die Reklamation zu beurteilen. Dieses Protokoll in der schriftlichen Form dient gleichzeitig als der Lieferschein – Bestätigung ueber die Übernahme der Reklamation.

**Die Angaben, die der Käufer verbindlich in das Reklamationsprotokoll angeben soll:**

- Firmenname, Adresse, Telefon, Fax oder e-mail
- Reifengroesse, Profil, Marke, Herstellungsdatum /DOT/
- Felgengroesse, Marke, Herstellungsdatum /DOT/
- Ursache der Reklamation oder eine kurze Fehlerbeschreibung
- Angaben ueber den eventuellen Sach- oder Gesundheitsschaden
- Name, Datum, Unterschrift

Der Käufer aufgrund der Beschleunigung des Reklamationsverfahrens und in eigenem Interesse legt zum Reklamationsprotokoll den Beleg ueber dem Einkauf des Produktes, bzw. den Fahrzeugschein bei, der als ein Nachweiss ueber die Fahrzeuginbetriebnahme verstanden wird /Im Falle, wenn der Erzeugniss nach DOT älter als 24 Monate ist/.

**2.3. Die Käufer sind pflichtig:**

- die zur Berarbeitung der Reklamation notwendigen Angaben laut dem Pkt 1 einzutragen
- das Erzeugnis ordentlich zu reinigen und den reklamierten Fehler dementsprechend mit der unabwischbaren Farbe oder mit dem Filzstift zu bezeichnen

**2.4. Reklamationsort**

Als der einzige Ort zur Uebernahme der Reklamationen ist der Sitz der Gesellschaft Etop International, Povazske Podhradie 117, 017 04 Povazska Bystrica, bzw. der Sitz des Kunden zu halten, an den die Waren von Etop International geliefert wurden. Eventuelle mit dem Transport vom Endabnehmer verbundene Mehrkosten sind nicht Gegenstand der Reklamation und der Kunde hat keinen Anspruch auf ihre Kompensation.

Nur ausserordentlich und nur aufgrund einer Vereinbarung – wenn die Kosten zum Einfuhr der reklamierten Produkte deren Wert uebersteigen – ist es moeglich, die Reklamation auch elektronisch abzufertigen. In diesem Fall ist der Käufer genauso pflichtig, das Reklamationsprotokoll laut dem Pkt 1 zu erfuellen und er ist auch pflichtig in der elektronischen Form zuzusenden:

- **ein Bild aller reklamierten Stuecke**
- **klares Photo des Fehlers**
- **DOT-Photo**
- **Dimension-Photo**

**2.5. Reklamationsvorgang**

Etop International nach der Pruefung aller vorgelegten Unterlagen und nach luechtiger Untersuchung des reklamierten Produktes:

a/ **am Ort und Stelle lehnt die Reklamation als unberechtigt ab**, und stellt das reklamierte Produkt an den Käufer zurueck. Im Falle, wenn solche unberechtigte Reklamationen sich wiederholen, hat der Verkäufer Etop International den Anspruch auf den Ersatz der mit der Beurteilung der Reklamation verbundenen Kosten.

b/ erkennt die Reklamation als berechtigt an. Wenn es nicht moeglich ist, die anerkannte Reklamation am Ort und Stelle zu erledigen, nimmt er das reklamierte Produkt in das Reklamationsverfahren an, im Laufe dessen es zur Erledigung der anerkannten Reklamation ohne unnoetigen Aufschub kommt. Die Uebernahme des reklamierten Produktes bestätigt der Verkäufer dem Käufer auf dem Reklamationsprotokoll.

c/ **nimmt das reklamierte Produkt zur Begutachtung an**, und aufgrund der Ergebnisse wird die Reklamation entweder als berechtigt anerkannt und im Rahmen des Reklamationsverfahrens ohne unnoetigen Aufschub erledigt oder die Reklamation wird abgelehnt. Die Uebernahme des reklamierten Produktes bestätigt der Verkäufer dem Käufer auf dem Reklamationsprotokoll. Der Verkäufer verständigt den Käufer ueber die Erledigungsweise der Reklamation /Anerkennung als berechtigt oder Ablehen als nicht berechtigt/ auf voraus vereinbarte Art und Weise /in der schriftlichen oder elektronischer Form/.

Wenn der Käufer mit der Ablehnung der Reklamation nicht einverstanden ist /diese Bestimmung gilt nur fuer die Reifen/, entscheidet das Gutachten, und die Kosten dafuer trägt:

- in Falle einer unberechtigten Reklamation der Käufer
- in Falle einer berechtigten Reklamation Etop International

**Die Gesellschaft Etop International ist bei der Begutachtung kompetent:**

- eine destruktive Kontrolle im Interesse der objektiven Beurteilung des reklamierten Fehlers durchzufuehren
- mit dem Reifen, Luftschlauch oder Wulstband nach dem eigener Wahl zu verfahren.

Bei einer berechtigten Reklamation des Kompletttrades wird dem Kunden der Ersatz nur fuer den Teil der Ware anerkannt, der beschädigt wurde /z.B. nur Reifen, Felge oder Ventil/.

### **3. Schlussfestlegungen**

#### **1. Der Benutzer erhält den Bericht ueber die Reklamationerledigung:**

- im Falle, wenn die Ursache der Reklamation eindeutig ist, sofort
- im Falle, wenn die Entscheidung von der Begutachtung abhängig ist /Reklamationskommission, Sachverständiger/, innerhalb von 30 Tagen ab der Uebernahme der Reklamation durch den Verkäufer

#### **2. Die Entschädigungen fuer die anerkannten Reklamationen werden gewährt:**

- vorzugsweise durch die Reparatur des Produktes, wenn es der Zustand und Charakter des Problems ermoeeglicht
- wenn die Reparatur nicht moeglich ist, durch Lieferung eines neuen und einwandfreien Produkts im Preis, der als Differenz zwischen dem Einkaufspreis und dem Verschleiss entsprechenden Preis
- durch einen finanziellen Ausgleich, Ausstellung einer Gutschrift zugunsten des laufenden Konto und durch Ueberweisung auf das Konto oder durch Anrechnung, wenn der Zustand und Charakter des Problems die Reparatur des Produktes nicht ermoeeglicht, oder das neue einwandfreie Produkt sich nicht im Lager befindet.

#### **3. Die Entschädigungen auf Grund der Zeitverluste**

- ETOP International leistet keinen Ersatz aufgrund der Zeitverluste, bzw. der entstandenen Stillstandzeit auch wenn die Reklamation des Produktes akzeptiert wurde.

Die Garantie- und Reklamationsbedingungen sind ab dem 1.11.2012 gueltig und bilden einen untrennbaren Bestandteil aller Kaufverträge.

Genehmigt von: Ing. Milan Bagin

.....

In Povazska Bystrica, den 31.10.2012