

4.1. BESTELLFORMEN

4.1.1. BESTELLSYSTEM

Bestellungen von Produkten und Waren können nur schriftlich erfolgen. Die Nutzung des Trachea OS-Systems ist die grundlegende Methode zur Bestellung von Produkten. Dieses System minimiert Fehler, spart Zeit und optimiert die Kommunikation. Das Programm ist auf der Website www.trachea.cz/de verfügbar.

4.1.2. SCHRIFTLICHE BESTELLUNGEN

Als schriftliche Bestellung gelten Bestellungen, die folgendermaßen erfolgen:

- Elektronisch über das Trachea-Bestellsystem.
- Per E-Mail an: objednavky@trachea.cz.
- In Papierform an die Adresse des Firmensitzes oder der Produktionsstätte des Herstellers gesendet.

Schriftliche Bestellungen, die per Post, Fax oder E-Mail eingehen, werden in Form eines Auftragsblattes (Produktionsvertrag) verarbeitet, das zur Bestätigung an den Kunden zurückgesendet wird. Erst nach der Bestätigung wird der Auftrag in die Produktion aufgenommen.

Auftragsbearbeitung

Auf Grundlage eines unverbindlichen Angebots des Herstellers gibt der Kunde eine schriftliche Bestellung auf. Die Bezeichnung der Ware in der Bestellung muss mit der im Trachea-Katalog oder den technischen Unterlagen (TP) angegebenen Bezeichnung übereinstimmen. Der Hersteller behält sich das Recht vor, die Bestellung auch nur teilweise zu bestätigen.

Erstellung von Aufträgen und Auftragsblättern

Der Hersteller bestätigt die Bestellung des Kunden in Form eines Auftragsblatts, das der Bestellung des Kunden und den Produktionsmöglichkeiten des Herstellers entspricht. Das Auftragsblatt wird dem Kunden schriftlich oder elektronisch an die in der Bestellung angegebene Adresse zur Genehmigung übermittelt.

Der Kunde ist verpflichtet, das Auftragsblatt zu überprüfen und elektronisch an objednavky@trachea.cz innerhalb der im Auftragsblatt angegebenen Frist zu bestätigen.

Reagiert der Kunde nicht innerhalb der vorgegebenen Frist, gilt das Auftragsblatt als genehmigt. Der Vertrag gilt als abgeschlossen, sobald das vom Kunden genehmigte Auftragsblatt dem Hersteller zugeht oder die Frist für die Genehmigung verstreicht.

Genehmigung von Auftragsblättern

Bestätigt der Hersteller die Bestellung nur teilweise oder nimmt Änderungen, Vorbehalte, Ergänzungen oder Einschränkungen an der Bestellung vor, gilt diese geänderte Bestellung als neuer Vertragsvorschlag, der vom Kunden schriftlich oder elektronisch bestätigt werden muss. Der Vertrag kommt durch die schriftliche oder elektronische Bestätigung des geänderten Auftrags durch den Kunden zustande.

Da wir bestrebt sind, möglichst kurze Lieferzeiten einzuhalten, legen wir Wert auf eine zügige Genehmigung der Aufträge. In Abhängigkeit vom Fortschritt der Produktion kann es vorkommen, dass spätere Änderungswünsche oder Korrekturen am Auftrag nicht mehr berücksichtigt werden können. In einem solchen Fall können unfertige Produkte geliefert werden. Trachea übernimmt in diesem Fall keine Verantwortung für Unentschlossenheit oder Unsicherheiten der Kunden.

4.2. PRODUKTION UND PRODUKTIONSTERMINE

Fertigstellungstermine

Die Fertigstellungstermine sind auf den Auftragsblättern angegeben und basieren auf der aktuellen Produktionskapazität oder auf individueller Absprache mit dem Kunden. Dieser Termin bezeichnet den voraussichtlichen Abschluss der Produktion bei Trachea, jedoch nicht den Versand- oder Liefertermin.

Kategorien der Fertigstellungstermine:

- **Normale Termine:** Werden gemäß allgemeinen Bedingungen im Laufe des Jahres festgelegt und können individuell mit dem Kunden vereinbart werden.
- **Verkürzte Termine:** Beziehen sich auf die Produktion kleiner Mengen (Einzelstücke oder Expressproduktion). Bestellungen müssen bis 9:00 Uhr eingehen; die Fertigstellung kann je nach Situation am nächsten Tag erfolgen.
- **Verkürzte Termine für Reklamationen:** Dienen der schnellstmöglichen Bearbeitung von Reklamationen und Fehlern. Trotz höchster Qualitätsstandards können Fehler nie vollständig ausgeschlossen werden. Reklamationen und deren Produktion unterliegen denselben Regeln wie die Expressproduktion.

4.3. FERTIGSTELLUNG, VERPACKUNG UND VERSAND

Nach Fertigstellung der Produktion wird dem Kunden schriftlich oder telefonisch mitgeteilt, dass die Ware zur Abholung bereit ist oder versendet werden kann. Wenn in der ursprünglichen Bestellung keine Versandart angegeben ist, fordert Trachea den Kunden erneut auf, die gewünschte Versandart mitzuteilen.

Mögliche Versandarten:

- **Selbstabholung.**
- **Versand durch eine vom Kunden beauftragte Spedition.**
- **Versand durch Trachea:** Entsprechend der Menge entweder über die Tschechische Post (Handelspakete) oder eine Spedition.

Verpackung:

Je nach vereinbarten Bedingungen, Versandart oder Liefermenge wird die Ware entweder unverpackt zur direkten Abholung bereitgestellt, in Paketen verpackt oder auf Paletten geliefert.

- **Verpackungsmaterialien:** Trennmaterialien zum Schutz vor Kratzern, Kartons und Stahlbänder für Paletten. Die Kosten für Verpackung und Verpackungsmaterialien werden gemäß der aktuellen Preisliste berechnet.
- **Paletten:** Rückgabefähige Verpackungen, die entsprechend abgerechnet werden. Sie können bei der Warenabholung ausgetauscht oder zurückgegeben werden.

Kontrolle bei Selbstabholung:

Bei Selbstabholung der Ware besteht der Kunde auf einer Kontrolle der Produkte. In solchen Fällen können Transportschäden später nicht mehr reklamiert werden.

Zusammen mit der Ware erhält der Kunde immer:

- **Lieferschein:** Aufstellung der gelieferten Artikel.
- **Buchhaltungsunterlagen:** Quittung oder Rechnung.