

Reklamationen werden – ebenso wie Warenbestellungen – ausschließlich schriftlich entgegengenommen. Bei der Reklamation von Waren ist eine Beschreibung des reklamierten Produkts (gemäß Lieferschein), eine Beschreibung des reklamierten Mangels sowie die Angabe der Auftrags- oder Rechnungsnummer erforderlich, auf deren Grundlage die Ware hergestellt oder geliefert wurde. Neu produzierte reklamierte Waren werden erneut fakturiert (eine Anforderung gemäß den geltenden Gesetzen der Tschechischen Republik), und im Falle der Anerkennung der Reklamation wird eine Gutschrift auf diese Rechnung ausgestellt. Für diese Waren gelten sämtliche Bedingungen wie bei der ursprünglichen Lieferung, einschließlich einer neuen Garantie. Für weitere Informationen zu Details, Bedingungen und dem Ablauf von Reklamationen verweisen wir auf die gültigen Reklamationsbedingungen von Trachea. Wir streben stets danach, eine hohe Qualität und Nutzen unserer gelieferten Produkte zu gewährleisten. Absolute Fehlerfreiheit ist jedoch nicht erreichbar, da Fehler zum menschlichen Handeln gehören. Reklamationen von Waren richten sich nach den Reklamationsbedingungen, die den mitgelieferten Dokumenten beigefügt sind. Falls die Regeln der Reklamationsbedingungen nicht anwendbar sind, wird nach dem Handelsgesetzbuch vorgegangen. Die Firma Trachea bemüht sich in jedem Fall, Reklamationen auf faire Weise und zur Zufriedenheit der Kunden zu bearbeiten.

Durch den Vertragsabschluss gemäß Punkt II. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) haben der Besteller und der Hersteller nachweislich vereinbart, dass der Besteller folgende Abweichungen von den Bestimmungen der entsprechenden technischen Normen akzeptiert und somit die durch diese technischen Normen üblicherweise erklärten Eigenschaften. Diese abweichenden Eigenschaften stehen nicht im Widerspruch zur sicheren Nutzung der Waren und stellen lediglich Abweichungen in der Ausführung aufgrund der verwendeten Materialien oder der möglichen technologischen Umsetzbarkeit dar. Die Berechtigung einer Reklamation wird auf der Grundlage der technischen und Produktionsnormen von Trachea, a.s., die auf der Grundlage der gültigen empfohlenen technischen Normen (Gesetz Nr. 22/1997 Sb.) ausgearbeitet wurden, beurteilt. Das Aussehen, der Farbton und die Qualität der Warenoberfläche werden in einem Winkel von 0-90° aus einer Entfernung von 250-750 mm unter normaler Beleuchtung als Flächen „C“ gemäß ČSN 91 0272 beurteilt. Kanten werden in gleicher Weise wie Flächen „E“ gemäß ČSN 91 0272 bewertet. Das Auftreten kleinerer Defekte auf der Fläche ist bis zur Bewertungsklasse Menge $m = 1$, Größe $g = 1$ (vereinzelte Defekte, die das Gesamterscheinungsbild nicht beeinträchtigen und mit bloßem Auge unsichtbar sind) gemäß der Bewertung ČSN 91 0272 und ČSN 91 0102 zulässig.

Das Auftreten von „Orangenhaut“ und das Kopieren des Untergrunds auf der Seitenfläche (den Kanten) von folierten Türen (Defekte an den Kanten) sind keine Anzeichen oder Voraussetzungen für eine Delamination, sondern eine technologische Notwendigkeit aufgrund der Eigenschaften der verwendeten Materialien. Das Kopieren des Untergrunds in Form sichtbarer Rillen, verursacht durch Ansammlungen von Klebstoff auf den Fasern der mitteldichten Trägerplatte (MDF) an den Kanten, ist eine notwendige Auswirkung der verwendeten Technologie und kann insbesondere in Kombination mit matten oder glänzenden UNI-Folien nicht als Mangel oder als Voraussetzung für eine Delamination angesehen werden. Änderungen der Ebenheit, die durch Werkzeuge an der Kante verursacht werden, sind jedoch nicht zulässig.

Das Auftreten von Defekten an den Kanten ist bis zur Bewertungsklasse Menge $m = 3$, Größe $g = 3$ (deutlich sichtbar, größte Abmessung 0,5-1 mm, Auftreten von Defekten mit geringer Flächenabdeckung), mit einem gelegentlichen Auftreten der Größe $g = 5$ in einer Häufigkeit von max. 5 pro 1 m Kante zulässig (größte Abmessung 10 mm, Fläche 78,5 mm² eines Defekts). Farbunterschiede, Dekor, Glanz usw. für Flächen „C“ sind nicht zulässig. Farbabweichungen am Übergang zwischen Fläche und Kante entstehen durch die Verwendung von Ziehfolie und können insbesondere bei UNI-Farben nicht verhindert werden und somit auch nicht als Mangel angesehen werden.

Farbunterschiede bei nachträglicher Patinierung entstehen durch die UV-Strahlungseinwirkung über die Zeit. Dies ist eine natürliche Eigenschaft der verwendeten Materialien, auch bei der Verwendung von UV-Filtern. Farbinstabilitäten sind Bestandteil dieser Verarbeitung. Solche Farbabweichungen können daher nicht reklamiert werden. Bei Nachbestellungen ist die farbliche Beschaffenheit der gewünschten Patinierung vorab zu klären (individuelle Vereinbarung mit dem Hersteller). Eventuelle Abweichungen zwischen der farbliehen Beschaffenheit von Mustern bei Lieferanten, der farbliehen Beschaffenheit neu gelieferter Waren und einer zeitlich unterschiedlichen ursprünglichen Lieferung können nicht als Mangel anerkannt werden, es sei denn, es wurde eine Vereinbarung über die farbliche Beschaffenheit des Produkts mit dem Hersteller getroffen.

Alle Waren, die zur Reklamation zurückgegeben werden, müssen ordnungsgemäß von allen Verschmutzungen, Speiseresten usw. gereinigt sein, andernfalls werden sie nicht angenommen. Für die Reinigung und Nachreinigung der Waren wird eine Gebühr gemäß der aktuellen Preisliste erhoben.

Gewährleistungsfrist

Trachea Wood, a.s. gewährt eine Gewährleistungsfrist von 24 Monaten ab der Übergabe der Waren an den Besteller für alle Produkte, erweitert auf 7 Jahre für folierte Türen T.classic bei versteckten Mängeln (als versteckter Mangel gilt die Delamination der Folie) und 5 Jahre für T.acrylic-Acryl-Türen bei Kantenablösungen.

Hinweis: Die Technischen Bedingungen – Organisationshandbücher und Reklamationsbedingungen sind integraler Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Die Vertragsparteien können bestimmte Bestimmungen der AGB nur durch schriftliche Vereinbarung beider Parteien ändern, ausschließen oder ergänzen, wobei die übrigen Bestimmungen der AGB weiterhin für die Vertragsparteien gelten.