1. Meldung

Beanstandungen wegen offensichtlicher Transportschäden sind sofort nach Erhalt der Lieferung beim Transporteur geltend zu machen. Die Lieferung und die Ware sind innert angemessener Frist, **d.h. max. innert 5 Kalendertagen**, zu prüfen und allfällige Mängel uns **unverzüglich schriftlich** bekannt zu geben. Wird dies unterlassen, so gilt die Lieferung als genehmigt. In Betrieb genommene Geräte gelten als mängelfrei und können nicht retourniert werden.
Die Fristen laufen ab Erhalt der Ware. Die Meldung gilt als erfolgt, wenn diese bei FORS eingegangen ist. Geräte, welche erst nach einem Weitertransport und an einem folgenden, weiteren Lieferort ausgepackt und als Transportschaden beanstandet werden, entziehen sich klar der Verantwortung des Transporteurs von FORS. Es ist Sache des letzten Transporteurs, seine Versicherung für den Schaden des Transportes beizuziehen.

2. Schadenanzeige

Schadensmeldungen werden nur bearbeitet mittels FORS-Schadenformular. Dieses ist erhältlich per E-Mail über bestellung@fors.ch oder unter https://fors.ch/service-beratung/downloads/ (Filter "Formulare" anwählen) . Dieses Formular ist uns innert5 Kalendertage inkl. Wochenend- und Feiertagen nach Erhalt vollständig ausgefüllt mit Fotos und unterschrieben zu retournieren. Ohne diese Schadenanzeige wird kein Transportschaden weiterbehandelt. Wir bitten Sie daher, diese Frist unbedingt einzuhalten. Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass der Transporteur von FORS das Recht hat, unangemeldet vor einer Rücknahme, den Transportschaden zwecks einer Beurteilung des Schadenverursachers vor Ort zu begutachten.

3. Preisnachlass oder Ersatz

Es besteht grundsätzlich kein Anspruch für Kratzer und Beulen usw. die bei einem eigenen Warenumschlag entstehen können, einem Preisnachlass abzuhandeln. Ohne Schadensanzeige an FORS darf auch kein Ersatzgerät verlangt werden. Für Liquiditätsgeräte, Transportschadengeräte (TSG), Demogeräte und Bestellungen von Nicht-Lagergeräten besteht grundsätzlich kein Recht auf Rückgabe, Austausch oder Preisnachlass.

Für ordentliche Transportschäden ist mit der Schadenanzeige ein **Bild des Gerätes** (Verpackung, Gerät, Schaden) beizulegen unter Angabe der Referenz an bestellung@fors.ch zu senden. Der Verkauf-Innendienst wird umgehend eine Preisnachlassofferte für den Schadenwert unterbreiten und danach gutschreiben. Entscheidet sich der Kunde für ein Ersatzgerät, so werden wir sofort nach Eingang Ihrer Meldung die Lieferung eines Ersatzgerätes gegen Rechnung veranlassen. Der Rücknahmeauftrag für das beschädigte Gerät kann erst nach Erhalt der unterzeichneten Schadenanzeige veranlasst werden und kann bis 4-5 Arbeitstage in Anspruch nehmen. Die Rücknahme wird durch den FORS Transporteur koordiniert. In der Regel ist es nicht möglich, dass beschädigte Gerät bei der Lieferung des Ersatzgerätes zurücknehmen. Wir bitten diesbezüglich um Verständnis.

4. Gutschrift

Es werden nur originalverpackte Geräte oder in ausreichend geschützten Verpackungen vom Chauffeur zur Rücknahme entgegengenommen. Grundsätzlich muss jede Rücksendung durch unseren Verkaufsinnendienst durch Ausstellung des Rücknahmeauftrags veranlasst werden, sofern die Rücknahme akzeptiert ist. Die Chauffeure und Transporteure sind angewiesen, Retouren nur mit einem Rücknahmeauftrag vorzunehmen. Für jede von uns nicht veranlasste Rücksendung verrechnen wir Bearbeitungskosten nach Aufwand.

Grundsätzlich werden **Sonderbestellungen** von Nichtlagergeräten **nicht zurückgenommen**. Sofern als Ausnahmefall akzeptiert, wird **zusätzlich zu den normalen Rücknahmekosten** ein **Zuschlag von Fr. 100.- + MwSt.** verrechnet bzw. von der Gutschrift in Abzug gebracht. Vorgenommene Türumbandungen werden bei Retournahmen mit Umtriebskosten von CHF 50.00 belastet.
Retournierte Geräte, welche neue Transportschäden aufweisen, weil diese unsorgfältig oder ohne ausreichende Verpackung bei FORS eingehen, werden entsprechend dem Minderwert und den verursachten Aufwand als Kosten verrechnet und der Gutschrift belastet.

Helfen Sie mit diese Regeln zu befolgen, um zusätzliche Kosten zu vermeiden.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

FORS AG, Geschäftsleitung