

Retouren- und Reklamationsrichtlinien NORA® Zentrum Wolfsburg innerhalb Deutschlands

Anmeldung der Retoure

Grundsätzlich muss jede Rücksendung im NORA® Zentrum Wolfsburg angemeldet werden, sofern keine Sondervereinbarungen mit einem Schadenssteuerer oder Vermittler getroffen wurden. Rücksendungen können nur mit Retouren-Labeln, welche vom NORA® Zentrum Wolfsburg versandt wurden, bearbeitet werden. Das Retourenlabel erhalten Sie nach Bearbeitung und Freigabe der Reklamation.

Rücknahme der Retoure

Eine Rücknahme erfolgt ausschließlich bei nicht eingebauten Teilen im Originalzustand in sauberer und intakter Originalverpackung. Das heißt, die Verpackung ist unversehrt, ohne nachträgliche Beschriftung oder etwaiger Verschmutzung und wird so, wie sie von uns einschließlich aller Verpackungshilfen für den Transport gesichert wurde, wieder zurückgeschickt.

Umgang mit pfandbelasteten Alteilen

Für den Rückversand von pfandbelasteten Alteilen wird eine Rückführungsgebühr in Höhe von 8,50 EUR fällig. Bei Getrieben und Motoren berechnen wir mindestens 150 EUR für die Abholung. Diese Gebühren setzen sich dabei aus dem Gewicht und den Abmessungen der einzelnen Packstücke zusammen.

Fristen bei Reklamationen und Transportschäden

Die Anmeldung von Reklamationen und Transportschäden muss am gleichen Tag der Lieferung erfolgen. Erfolgt die Lieferung an einem Samstag oder einem Feiertag, ist die Ware am darauffolgenden Arbeitstag zu reklamieren. Für eine Sendung mit einer Lieferung per Nachtexpress muss die Anmeldung bis 11:00 Uhr, bei einer Taganlieferung bis 15:00 Uhr erfolgen.

Für die Bearbeitung der Reklamation ist die fristgerechte Bilddokumentation zwingend erforderlich, da sonst eine Ablehnung erfolgt.

Es werden die folgenden Fotos benötigt:

- Verpackung von allen Seiten
- Versandlabel
- Teil in der Gesamtansicht
- Mangel oder Schaden

Die Fotos dürfen dabei eine Gesamtgröße von 7 MB nicht überschreiten und müssen per E-Mail an reklamation@teileservice.de gesendet werden.

Fristen und Kosten für Retouren...

...von Lagerware aus dem NORA® Zentrum Wolfsburg

Für Lagerware wird eine Frist von 30 Tagen ab Lieferdatum angesetzt. Es fallen pro Artikel Einlagerungsgebühren in Höhe von 10% des Nettowarenwerts an, mindestens jedoch 10 EUR. Die genaue Höhe der Gebühr wird in der Retouren-Bestätigung schriftlich mitgeteilt.

Bei Sperrgut kommen Rückführungsgebühren hinzu, die Höhe richtet sich hierbei nach dem Gewicht und den Abmessungen.

... von Extrabeschaffungen für Volkswagen, Audi, SEAT, Cupra, Škoda und Volkswagen Nutzfahrzeuge

Die Rückgabefrist beträgt 30 Kalendertage ab Lieferscheindatum. Zu der Einlagerungsgebühr berechnen wir eine Rückführungsgebühr von mindestens 10 EUR je Reklamation. Die Höhe der Gebühr richtet sich nach dem Gesamtgewicht der Rückgabe.

	Mindest-rücknahmewert*:	Einlagerungsgebühr*:	Anmeldefrist:
Lagerware Vertriebszentrum Brandenburg	35 EUR	10% Einlagerungsgebühr	Innerhalb von 5 Arbeitstagen
		30% Einlagerungsgebühr	nach 5 Arbeitstagen
Rückstandsware oder Bestellungen über das Vertriebszentrum Kassel	75 EUR	40% Einlagerungsgebühr	Retoure nur auf Anfrage
Retoure von Original Zubehör/ Sonderanfertigung	Keine Rücknahme möglich		

* vom Nettowarenwert pro Position

... von Extrabeschaffungen weiterer Hersteller

Geltend für die nachfolgend aufgeführten Marken, inklusive Original Zubehör. Die Einlagerungsgebühr berechnen wir nach Vorgabe der Hersteller sowie eine Rückführungsgebühr von mindestens 10 EUR je Reklamation. Die Höhe der Rückführungsgebühr richtet sich nach dem Gesamtgewicht der Rückgabe.

Marke	Mindestrück-nahmewert*	Einlagerungsgebühr*	Anmeldefrist
Alfa Romeo	25 EUR	15% ab 100 EUR Warenwert. Mindestens jedoch 15 EUR.	14 Arbeitstage
BMW	100 EUR	15% Einlagerungsgebühr	10 Arbeitstage
Chevrolet Daewoo	50 EUR	30% Einlagerungsgebühr	5 Arbeitstage
Chrysler	50 EUR	15% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage

Marke	Mindestrücknahmewert*	Einlagerungsgebühr*	Anmeldefrist
Citroen	50 EUR	15% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
Dacia	50 EUR	15% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
Daihatsu	60 EUR	20% Einlagerungsgebühr; mindestens jedoch 25 EUR	10 Kalendertage
Dodge	50 EUR	auf Anfrage	14 Kalendertage
Fiat	25 EUR	10-30% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
GM	Auf Anfrage	20% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
Honda	60 EUR	30% Einlagerungsgebühr; mindestens jedoch 40 EUR	5 Arbeitstage
Hyundai	35 EUR	30% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
Isuzu	Auf Anfrage	auf Anfrage	14 Kalendertage
Iveco	Auf Anfrage	auf Anfrage	14 Kalendertage
JLR (Jaguar und Land Rover)	60 EUR	10% Einlagerungsgebühr, mind. jedoch 40 EUR pro Position	30 Arbeitstage
KIA	60 EUR	20% Einlagerungsgebühr, mindestens jedoch 25 EUR pro Position	30 Arbeitstage
Lancia	25 EUR	10-30% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
MAN	Auf Anfrage	auf Anfrage	Auf Anfrage
Mazda	25 EUR	10-30% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
Mitsubishi	60 EUR	15% Einlagerungsgebühr, mindestens jedoch 20 EUR pro Position	30 Arbeitstage
Nissan	50 EUR	20% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
Opel	50 EUR	15% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
Peugeot	50 EUR	15% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
Renault	75 EUR	15% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
Ford	25 EUR	15% ab 100 EUR Warenwert Mindestens jedoch 15 EUR	14 Kalendertage
Subaru	25 EUR	10-30% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
Suzuki	25 EUR	20% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
Ssang Yong	Auf Anfrage	auf Anfrage	14 Kalendertage
Toyota	60 EUR	15% Einlagerungsgebühr, jedoch mind. 20 EUR pro Position	30 Arbeitstage
Volvo	25 EUR	10-30% Einlagerungsgebühr	14 Kalendertage
Mercedes	25 EUR	auf Anfrage	14 Kalendertage
Retoure von Original Zubehör aller Hersteller	60 EUR	Nur auf Anfrage (Einzelfallentscheidung)	

* vom Nettowarenwert pro Position

Stornierungs- und Rücknahmeausschluss

Von der Stornierung und Rücknahme ausgeschlossen sind folgende Sonderbestellungen:

- Entfall-Teile (z.B. Classic-Teile)
- elektronische, pyrotechnische oder lackierte Teile;
- farbgebundene Ausstattungsteile und codierte Teile, die speziell für ein Fahrzeug bestellt wurden (z.B. Schlüssel, Steuergeräte und Innenausstattungen);
- vom Hersteller als groß und sperrig deklarierte Teile (z.B. Dächer, Seitenteile, Himmel, Bodenbeläge, Kardanwellen).

Wir verweisen darauf, dass die Hersteller sich das Recht vorbehalten in Einzelfällen eine Rücknahme abzulehnen. In diesen Fällen sehen wir uns gezwungen, diese Entscheidung an Sie weiterzugeben.