

CarsOnNet ist ein Online-Auktionsportal, das Gebrauchtwagen zum Verkauf anbietet.

Obwohl es sich bei den Nutzern unserer Plattform hauptsächlich um Autohändler (aber auch um andere Gewerbetreibende) handelt, sollte jeder daran denken, dass ein Fahrzeug bei der Abgabe eines Angebots auch andere Schäden aufweisen kann - entsprechend seinem Alter, seiner Nutzungsart und seiner Laufleistung -, die jedoch nicht als solche in der Anzeige aufgeführt wurden.

CarsOnNet versucht, die Fahrzeuge so zu präsentieren, dass die bereitgestellten Informationen ihren optischen und technischen Zustand so genau wie möglich beschreiben.

Leider können sowohl in unseren Beschreibungen als auch in den Berichten Dritter menschliche Fehler und andere Unstimmigkeiten auftreten, die wir aus dem einen oder anderen Grund nicht vorhersehen können und für die wir keine Verantwortung übernehmen können.

Andererseits sind wir uns bewusst, dass solche Fehler oder Auslassungen in der Beschreibung in manchen Fällen den Wert des Fahrzeugs erheblich beeinträchtigen können. Um die Interessen unserer gegenwärtigen und zukünftigen Kunden zu wahren, haben wir daher eine Reklamationspolitik entwickelt, die eine Ergänzung zu unserer Geschäftsordnung darstellt.

Wir möchten betonen, dass alle Beschwerden fair und zeitnah bearbeitet werden, wobei die Interessen unserer Kunden stets berücksichtigt werden.

Im Falle einer korrekten und rechtzeitigen Anmeldung eines Anspruchs, der keinen Anlass zu Zweifeln gibt, und wenn der Anspruch dennoch (ganz oder teilweise) vom ursprünglichen Lieferanten abgelehnt wird, erklärt sich CarsOnNet bereit, eine Entschädigung im Verhältnis zu den entstandenen Verlusten oder Kosten zu zahlen, jedoch unter Berücksichtigung der folgenden Einschränkungen, die in den 5 von der Schadenspolice abgedeckten Bereichen enthalten sind:

1. Schäden an der Karosserie und im Innenraum des Fahrzeugs.
2. Technische Mängel.
3. Mangel an Ausrüstung.
4. Falsche Informationen.
5. Qualität der erbrachten Dienstleistungen.

1. Schäden an der Karosserie und im Innenraum des Fahrzeugs.

Beschreibung

- ❖ Alle Schäden, die nicht in der Anzeige enthalten sind, können reklamiert werden, ebenso wie die in den beigefügten Unterlagen oder Berichten von Dritten.

Zeit für die Einreichung einer Beschwerde

- ❖ Reklamationen müssen innerhalb von maximal einem Arbeitstag, gerechnet ab dem Datum des Erhalts des Fahrzeugs (leserlich ausgefüllt auf dem CMR-Frachtbrief) oder eines anderen Liefersdokuments, eingereicht werden.
- ❖ Beschwerden, die nach Ablauf dieser Frist eingehen, werden nicht berücksichtigt.

Beschränkungen bei der Einreichung einer Beschwerde

- ❖ Für alle Fahrzeuge, von denen:
 - ❖ der Wert ist < 2000 €
 - ❖ Die Laufleistung beträgt >180.000 km
 - ❖ der Kilometerstand des Fahrzeugs zum Zeitpunkt der Reklamation mehr als 100 km ab dem Auslieferungsdatum beträgt.
 - ❖ das Datum der Erstzulassung liegt > 10 Jahre ab dem Verkaufsdatum.

Nicht zu beanstanden

- ❖ Alle Abnutzungserscheinungen, die dem Alter oder dem Kilometerstand des Fahrzeugs entsprechen.
- ❖ Kleine Dellen an der Karosserie oder im Innenraum des Fahrzeugs.
- ❖ Leichte Kratzer an der Außenseite oder im Inneren des Fahrzeugs.
- ❖ Verkratzte, verbeulte Felgen, Unterboden- und Motorabdeckungen sowie Reifenschäden.
- ❖ Kratzspuren an den Seitenspiegeln.
- ❖ Unterschiede im Zustand des Kraftstoffs zwischen dem angekündigten und dem tatsächlichen Zustand sowie Mängel oder Unterschiede im Zustand anderer Betriebsstoffe.
- ❖ Leichte Spuren auf dem Glas durch Steinschlag.
- ❖ Fehler in der Flüssiggasanlage.
- ❖ Beschädigtes Lufteinlassgitter.
- ❖ Unaufgeräumtes Interieur.
- ❖ Keine Fußmatten.
- ❖ **Alle Fahrzeuge, die als beschädigte Fahrzeuge mit technischen Mängeln an der Karosserie und im Innenraum beschrieben werden, sind NICHT BEANSTANDUNGSFÄHIG.**
- ❖ Qualität und Umfang früherer Reparaturen am Fahrzeug, einschließlich der Lackierung und ihrer Dicke.

Dokumentation erforderlich: Obligatorisch

- ❖ Korrekt und leserlich ausgefüllter CMR-Frachtbrief mit Vermerken über Schäden, sowohl vor dem Beladen des Fahrzeugs als auch während der Auslieferung am Bestimmungsort.
- ❖ Falls der Transport des Fahrzeugs von CarsOnNet organisiert wird, haftet CarsOnNet für alle verursachten Schäden, natürlich nur, wenn alle anderen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Reklamationsrichtlinie beschriebenen Bedingungen erfüllt wurden.
- ❖ Fotos oder Videos, die den Schaden dokumentieren, zusammen mit dem Stand des Kilometerzählers bei der Übergabe des Fahrzeugs.

Ergänzend

- ❖ Externe Berichte von Diagnosestationen oder Werkstätten der Vertragshändler der Marke.
- ❖ Zusätzliche Unterlagen müssen innerhalb von 5 Arbeitstagen nach der Beschwerde an CarsOnNet geschickt werden.
- ❖ Dem Bericht sollten die Teilenummern und Beschreibungen der für die Reparatur erforderlichen Ersatzteile beigefügt werden.
- ❖ Zusätzlich zu den oben genannten Punkten kann CarsOnNet (auf eigene Kosten) eine zusätzliche Überprüfung des Fahrzeugzustands durch ein externes Unternehmen seiner Wahl organisieren.
- ❖ CarsOnNet erstattet nicht die Kosten für die Erstellung zusätzlicher Unterlagen.

2. Technische Mängel.

Beschreibung

Zeit für die Einreichung einer Beschwerde

- ❖ Reklamationen gelten für technische Mängel, die in der Anzeige nicht erwähnt sind, sowie für solche, die in den beigefügten Unterlagen oder Berichten, auch von Dritten, nicht erwähnt sind.

- ❖ Reklamationen müssen innerhalb von maximal einem Arbeitstag, gerechnet ab dem Datum des Erhalts des Fahrzeugs (leserlich ausgefüllt auf dem CMR-Frachtbrief) oder eines anderen Lieferdokuments, eingereicht werden.
- ❖ Beschwerden, die nach Ablauf dieser Frist eingehen, werden nicht berücksichtigt.

Beschränkungen bei der Einreichung einer Beschwerde

Nicht zu beanstanden

- ❖ Für alle Fahrzeuge, von denen:
 - ❖ der Wert ist < 2000 €
 - ❖ Die Laufleistung beträgt >180.000 km
 - ❖ der Kilometerstand des Fahrzeugs zum Zeitpunkt der Reklamation mehr als 100 km ab dem Auslieferungsdatum beträgt.
 - ❖ das Datum der Erstzulassung liegt > 10 Jahre ab dem Verkaufsdatum.

- ❖ Beschädigte Radlager.
- ❖ Defekte Kupplung und/oder Schwungrad (Zweimassenschwungrad).
- ❖ Defektes ERG-Ventil.
- ❖ Klimaanlageflüssigkeit oder andere Betriebsflüssigkeiten fehlen oder sind undicht.
- ❖ Beschädigte Stoßdämpfer.
- ❖ Defekter Luftmassensensor.
- ❖ Entladene Batterie..
- ❖ Die Klimaanlage funktioniert nicht.
- ❖ Nicht funktionierender oder beschädigter DPF-Filter.
- ❖ Beschädigte Einspritzdüsen.
- ❖ Beschädigte Bremsen (einschließlich Handbremse)
- ❖ Beschädigte Media Player.
- ❖ **Alle Fahrzeuge, die als beschädigte Fahrzeuge mit technischen Mängeln an der Karosserie und im Innenraum beschrieben werden, sind NICHT BEANSTANDUNGSFÄHIG.**

Erforderliche Dokumentation Obligatorisch

Ergänzend

- ❖ Korrekt und leserlich ausgefüllter CMR-Frachtbrief mit Vermerken über Schäden, sowohl vor dem Beladen des Fahrzeugs als auch während der Auslieferung am Bestimmungsort.
- ❖ Für den Fall, dass der Transport des Fahrzeugs von CarsOnNet organisiert wird, haftet CarsOnNet für alle verursachten Schäden, natürlich nur, wenn alle anderen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen Bedingungen erfüllt sind. und in der Schadenpolice zuvor erfüllt wurden.
- ❖ Fotos oder Videos, die den Schaden dokumentieren, einschließlich des Kilometerstandes, die zum Zeitpunkt der Übergabe des Fahrzeugs aufgenommen wurden.
- ❖ Externe Berichte von Diagnosestationen oder Werkstätten der Vertragshändler der Marke. Zusätzliche Unterlagen müssen innerhalb von 5 Arbeitstagen nach der Reklamation an CarsOnNet geschickt werden. Dem Bericht sollten die Teilenummern und Beschreibungen der Ersatzteile beigefügt werden, die für die Durchführung der Reparatur erforderlich sind.
- ❖ CarsOnNet erstattet nicht die Kosten für die Erstellung zusätzlicher Unterlagen.

- ❖ CarsOnNet kann (auf eigene Kosten) eine zusätzliche Überprüfung des technischen Zustands des Fahrzeugs durch ein externes Unternehmen seiner Wahl organisieren.
- ❖ Es ist wichtig, dass keine Reparaturen oder Änderungen am Fahrzeug vorgenommen werden, bis der Schadenfall abgeschlossen ist, ohne CarsOnNet vorher zu informieren.

3. Mangel an Ausrüstung.

Beschreibung	Zeit für die Einreichung einer Beschwerde
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Unter einem Ausstattungsmangel versteht man das Fehlen eines oder mehrerer Elemente der Fahrzeugausstattung, die zuvor in der Anzeige beschrieben wurden. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reklamationen müssen innerhalb von maximal einem Arbeitstag, gerechnet ab dem Datum des Erhalts des Fahrzeugs (leserlich ausgefüllt auf dem CMR-Frachtbrief) oder eines anderen Lieferdokuments, eingereicht werden. Beschwerden, die nach Ablauf dieser Frist eingehen, werden nicht berücksichtigt.
Beschränkungen bei der Einreichung einer Beschwerde	Nicht zu beanstanden
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Der Höchstbetrag der Entschädigung beläuft sich auf bis zu 5 % des Wertes des Fahrzeugs. ❖ Zum Zeitpunkt der Reklamation hat das Fahrzeug einen Kilometerstand von mehr als 150 km ab Auslieferungsdatum. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Keine Radkappen. ❖ Keine CD-, SD- oder DVD-Navigation. ❖ Keine Abdeckung unter der Motorhaube oder andere Abdeckungen. ❖ Kein Kraftstoff im Tank. ❖ Kein zweiter Satz Räder, keine Winter- oder Sommerreifen. ❖ Kein Einbau von Zusatzausrüstungen wie Fußmatten, zusätzlichen Lautsprechern, Freisprecheinrichtungen, nicht werkseitiger Navigation oder einem Kompressor zum Aufpumpen der Räder. ❖ Kein Kabel zum Aufladen des Elektrofahrzeugs. ❖ Keine Schlüssel für Gegenstände wie Anhängerkupplung oder zusätzlichen Kofferraum. ❖ Alle Fahrzeuge, die als beschädigte Fahrzeuge mit technischen Mängeln an der Karosserie und im Innenraum beschrieben werden, sind NICHT BEANSTANDUNGSFÄHIG.
Erforderliche Dokumentation Obligatorisch	Ergänzend
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Korrekt und leserlich ausgefüllter CMR-Frachtbrief, in dem das Fehlen von Ausrüstungsgegenständen sowohl vor dem Beladen des Fahrzeugs als auch während der Anlieferung am Bestimmungsort angegeben ist. ❖ Wenn der Transport des Fahrzeugs von CarsOnNet organisiert wird, ist CarsOnNet für Ausstattungsmängel verantwortlich, natürlich nur, wenn alle anderen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Schadenspolice beschriebenen Bedingungen zuvor erfüllt wurden. ❖ Fotografien oder Videos, die die Mängel dokumentieren, einschließlich des Kilometerzählers bei Auslieferung des Fahrzeugs. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Alle zusätzlichen Unterlagen sind an CarsOnNet zu senden Innerhalb von 2 Arbeitstagen, gerechnet ab dem Zeitpunkt der Meldung der Beschwerde. Die Teilenummern der fehlenden Teile müssen dem Bericht beigelegt werden. ❖ CarsOnNet erstattet keine Kosten, die mit der Erstellung zusätzlicher Unterlagen verbunden sind.

4. Falsche Informationen.

Beschreibung

- ❖ Angaben, die sich nicht auf Schäden an der Karosserie, im Innenraum des Fahrzeugs, auf technische Mängel oder fehlende Ausrüstungsgegenstände beziehen und die nicht mit dem tatsächlichen Zustand des Fahrzeugs übereinstimmen.

Zeit für die Bewerbung

- ❖ Die Reklamation muss innerhalb von maximal 1 Werktag nach Erhalt der Fahrzeugpapiere erfolgen.
- ❖ Beschwerden, die nach Ablauf dieser Frist eingehen, werden nicht berücksichtigt.

Beschränkungen

- ❖ Der Höchstbetrag der Entschädigung beläuft sich auf bis zu 5 % des Wertes des Fahrzeugs.

Nicht zu beanstanden

- ❖ Modifizierte Fahrzeuge und solche, deren Unterlagen geändert wurden, um den gesetzlichen Anforderungen des Landes, in dem das Fahrzeug zugelassen ist, zu entsprechen.
- ❖ Zur Verbesserung der Steuer- und Zulassungsbedingungen in einem Land und der damit verbundenen CO2-Emissionen.
- ❖ Keine anderen Dokumente, wie z. B. ein Dienstbuch, oder Fehler in den Einträgen.
- ❖ Keine Betriebsanleitung.
- ❖ Kein COC-Zulassungszertifikat.
- ❖ Alle Kosten, die mit der Erstellung zusätzlicher Unterlagen verbunden sind.

Erforderliche Dokumentation Obligatorisch

- ❖ Kopien aller erhaltenen Fahrzeugpapiere.

Ergänzend

- ❖ Externe Berichte von anderen Diagnosestationen oder Werkstätten des Vertragshändlers der Marke.
- ❖ Foto- und/oder Videoaufnahmen.
- ❖ Zusätzliche Unterlagen müssen innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Einreichung der Beschwerde an CarsOnNet geschickt werden.
- ❖ Zusätzlich zu den oben genannten Punkten kann CarsOnNet (auf eigene Kosten) eine zusätzliche Überprüfung des Fahrzeugzustands durch ein externes Unternehmen seiner Wahl organisieren.

5. Qualität der erbrachten Dienstleistungen.

Definition

- ❖ Alle anderen Ansprüche, die sich nicht auf das Fahrzeug selbst, sondern auf die Qualität der erbrachten Dienstleistung beziehen, sind Gegenstand von Reklamationen.

Zeit für die Bewerbung

- ❖ Reklamationen müssen innerhalb einer Frist von höchstens einem Arbeitstag ab dem Datum des Empfangs des Fahrzeugs (leserlich ausgefüllt auf dem CMR-Frachtbrief) oder eines anderen Lieferdokuments eingereicht werden. Reklamationen, die nach dieser Frist eingereicht werden, werden nicht berücksichtigt.

Beschränkungen

- ❖ Die maximale Entschädigung ist auf einen Betrag begrenzt, der nicht höher ist als die Verwaltungsgebühr, die in den in der Anzeige aufgeführten zusätzlichen Kosten aufgeführt ist.

Nicht zu beanstanden

- ❖ Kosten im Zusammenhang mit der Erfüllung von Verträgen zwischen CarsOnNet-Kunden und Dritten.
- ❖ Etwaige Verzögerungen bei der Beförderung von Fahrzeugen.
- ❖ Verzögerungen bei der Ausstellung von Fahrzeugpapieren oder anderen Genehmigungen oder die Erlaubnis, das Fahrzeug abzuholen.

Dokumentation erforderlich: Obligatorisch

- ❖ Dokumentation der entstandenen Kosten.