

Lieferant: 0
(supplier)
Lieferanten-Nr.: 0
(supplier no.)



Datum 04.05.2021

Vereinbarung zum Serviceablauf

Folgende Process und Abläufe werden für die Nutzung des Servicecenters vereinbart.
Beide Kooperationsparteien Orange Ventures B.V. (kurz "Orange Ventures") und FCMoto GmbH & Co. KG (kurz "FCMoto") beginnen die Zusammenarbeit auf der Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Orange Ventures B.V. ergänzt um folgende Inhalte zum Service.

1. Ticket und Serviceannahme:

Reklamationen des Endkunden werden durch FCMoto angenommen und die Kommunikation zum Endkunden erfolgt durch FCMoto. Die Entgegennahme der Reklamation beinhaltet die Sichtung und Speicherung der Fotos zur Reklamation. Ferner soll dem Endkunden kommuniziert werden, dass er die Verpackungsqualität **vor dem Versand** an das Servicecenter dokumentiert, damit Schäden, die durch den Transport verursacht werden, nachgewiesen werden können.

Aufnahme der Reklamation mit folgenden Inhalten:

Email *
Firma *
Vorname *
Nachname *
Straße & Hausnummer *
PLZ *
Ort *
Land *
Telefonnummer *
Modell :*
Skotero Bamox
Skotero Freeze XR
Skotero Stepley
Skotero Tetrod
FIN Nummer (Fahrgestellnummer): *
Grund für Beanstandung: *
Display
Rahmen
Faltmechanismus
Reifen
Motor
Reichweite
Geschwindigkeit
Ladegerät
Bremsen
Andere, nämlich:

Anhang: (Datei hochladen - Bilder und/oder Video)

Vereinbarung zum Serviceablauf

2. Kosten und Rechnungstellung:

Die Rechnungsstellung an den Endkunden erfolgt durch FCMoto über den eigenen Webshop. Orange Ventures berechnet die Servicegebühren gemäß der Vereinbarung (und der Preise im Händlerportal) an FCMoto.

Folgende Endkundenpreise werden für Reparaturen durch das Service Center zunächst an FCMoto und über FCMoto an den Endkunden berechnet. Die Preise verstehen sich inklusive Versand zum Servicecenter und zum Kunden zurück.

3. Preise für Reparaturen:

3.1 Private: Tetrod Repair L0 (DOA Handling, SW Upgrade, Returned unrepaired, No Failure Found, Cleaning)

€85.00

3.2 Private: Tetrod Repair L1 (Light Electronics & Mechanical Repairs)

€107.00

3.3 Private: Tetrod Repair L2 (DOA Handling, SW Upgrade, Returned unrepaired, No Failure Found, Cleaning)

€123.00

3.4 Private: Bamox Repair L0 (DOA Handling, SW Upgrade, Returned unrepaired, No Failure Found, Cleaning)

€85.00

3.5 Private: Bamox Repair L1 (Light Electronics & Mechanical Repairs)

€107.00

3.6 Private: Bamox Repair L2 (Complex and Mechanical Repairs)

€123.00

3.7 Private: Freeze (XR) Repair L0 (DOA Handling, SW Upgrade, Returned unrepaired, No Failure Found, Cleaning)

€85.00

3.8 Private: Freeze (XR) Repair L1 (Light Electronics & Mechanical Repairs)

€107.00

3.9 Private: Freeze (XR) Repair L2 (Complex and Mechanical Repairs)

€123.00

3.10 Private: Stepley Repair L0 (DOA Handling, SW Upgrade, Returned unrepaired, No Failure Found, Cleaning)

€95.00

3.11 Private: Stepley Repair L1 (Light Electronics & Mechanical Repairs)

€118.00

3.12 Private: Stepley Repair L2 (Complex and Mechanical Repairs)

€137.00

Vereinbarung zum Serviceablauf

4. Reparatur-Level Erläuterungen:

Level 0 (DOA Handling, SW Upgrade, Returned unrepaired, No Failure Found, Cleaning)

Level 1 (Light electronics & mechanical repairs such as change of Display, Brakes, Indicators, Change of T-Bar, Change of controller, Change of battery)

Level 2 (complex and mechanical repairs. Change of Chassis, Motor, Lights, change of forks, Change of electrical harness,

5. Ersatzteile Versorgung

Einkauf der Ersatzteile durch FCMoto, Bereitstellung für Kunden für Serviceanfragen die durch die Endkunden selbst gelöst werden. Ersatzteile sollen vorrangig für Reparaturen und für Serviceanfragen der Kunden, die bereits einen Roller gekauft haben, bereitgehalten werden. Es ist nicht vorgesehen, Ersatzteile für Endkunden bereit zu halten, die noch kein Fahrzeug beim Kooperationspartner gekauft haben. Eine allgemeine Bevorratung rein für den Ersatzteile-Verkauf ist nicht Teil der Lieferkettenplanung.

6. Ersatzteile für die Modelle mit SKU

Eine Liste mit allen Ersatzteilen und SKU's ist der Servicevereinbarung beigelegt.

7. Fotodokumentation und Abholung der Modelle

Die Entgegennahme der Reklamation beinhaltet die Sichtung und Speicherung der Fotos zur Reklamation. Ferner soll dem Endkunden kommuniziert werden, dass er die Verpackungsqualität **vor dem Versand** an das Servicecenter dokumentiert, damit Schäden, die durch den Transport verursacht werden, nachgewiesen werden können.

Die Abholung der Modelle durch das Servicecenter erfolgt beim Kooperationspartner FCMoto.

8. Inspektion des Modells vor dem Verkauf

Um der Retourenquote vorzubeugen, halten beide Kooperationsparteien den Händlerprozess ein. Dieser sieht vor, dass unser Händler, in dem Fall Kooperationspartner FCMoto eine Eingangs oder Ausgangskontrolle der Modelle vornimmt, bevor ein Modell verkauft wird.

Regelablauf eines Händlercheks sind u.a.:

1. Kontrolle des Luftdruckes
2. Einstellen der Bremsen,
3. Kontrolle der Beleuchtung und der Batterie/Display Funktion (startet der Scooter)
4. ggfs. Laden wenn notwendig
5. Information an den Kunden, dass die volle Leistung erst nach dem dritten Ladevorgang eines Akkus abgerufen wird.

9. weitere Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

Anhang:

1 Orange Ventures B.V. AGB's

2 Ersatzteilleiste + Ersatzteile Preise Dokument (*Anhang 2 Ersatzteile Liste und Preise Bamox Stepley Tetord Freeze XR V2105.1.pdf/xlsx*)

(Ort / Datum)

(Place/Date)

(Firmenstempel / Unterschrift)

(Company stamp/signature)