

Reklamationsordnung

1 Allgemeine Bestimmungen

1. Die Reklamationsordnung ist integraler Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden kurz „AGB“ genannt) der Zabojoiva s.r.o., ID: 08084734, UID: CZ08084734, mit Sitz in Rebešovice Nr. 25, PLZ 664 61, eingetragen im Handelsregister am Bezirksgericht Brno, Abteilung C, Einlegeblatt 111795 (im Folgenden „Verkäufer“ genannt), und beschreibt das Vorgehen bei der Reklamation der vom Verkäufer beschaffenen Ware.
2. Der Käufer ist verpflichtet, sich mit der Reklamationsordnung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) noch vor Bestellung der Ware vertraut zu machen. Der Käufer nimmt zur Kenntnis, dass er verpflichtet ist, dem Verkäufer gegenüber die für die Reklamationsabwicklung erforderliche Mitwirkung zu leisten, ansonsten verlängern sich die Fristen um die Dauer der fehlenden Mitwirkung.
3. Mit dem Abschluss des Kaufvertrags und der Warenannahme vom Verkäufer stimmt der Käufer dieser Reklamationsordnung zu.
4. Die in dieser Reklamationsordnung enthaltenen Begriffsdefinitionen haben Vorrang vor den Definitionen in den AGB. Soweit die Reklamationsordnung einen Begriff nicht definiert, so wird diesem die Bedeutung gemäß den AGB zugeschrieben. Ist ein Begriff weder in der Reklamationsordnung noch in den AGB definiert, wird dieser in der Bedeutung verstanden, wie er in gesetzlichen Vorschriften verwendet wird.

2 Qualitätsgarantie

1. Als Garantienachweis stellt der Verkäufer für jeden verkauften Artikel einen Kaufbeleg (eine Rechnung) mit den für die Einreichung einer Reklamation erforderlichen, gesetzlich vorgeschriebenen Angaben aus (insbesondere Ausstellungsdatum, Artikelbezeichnung, Preis, Menge u. a.).
2. Der Inhalt, der Umfang, die Bedingungen und die Gültigkeitsdauer der gewährten Garantie sowie die Art und Weise der Geltendmachung von Garantieansprüchen sind in der Reklamationsordnung enthalten.
3. Die mit dem Kauf einer Sache verbundenen Rechte des Käufers bleiben von der Garantie unberührt.

2.1 Frist für die Geltendmachung von Mängelansprüchen

1. Die Frist für die Geltendmachung von Mängelansprüchen beginnt mit dem Zeitpunkt der Warenannahme durch den Käufer zu laufen, d. h. ab dem auf dem Kaufbeleg oder dem Garantieschein angegebenen Datum.
2. Die Frist für den Käufer – Verbraucher – beträgt bei neuer Ware 24 Monate.

3. Die Frist für den Käufer – Verbraucher – beträgt bei Gebrauchtware 12 Monate. Unter dem Begriff Gebrauchtware ist eine mängelfreie gebrauchte Ware zu verstehen, wobei der Käufer über diese Tatsache informiert werden muss.
4. Soweit der Käufer ein Unternehmer ist, haftet der Verkäufer nur für Mängel, die Sache zum Zeitpunkt der Annahme aufweist.
5. Die Frist endet nach Ablauf der entsprechenden Anzahl von Monaten zum gleichen Datum, an dem sie begonnen hat.
6. Die Rechte aus Mängelhaftung für Waren, für die eine Qualitätsgarantie gewährt wird, erlöschen, wenn sie innerhalb der angegebenen Frist nicht in Anspruch genommen wurden.
7. Bei Reklamationsbearbeitung durch Warenumtausch beginnt keine neue Frist zu laufen, entscheidend ist die Frist, die ab der Warenannahme durch den Käufer beginnt.

2.2 Qualität bei Annahme

1. Der Verkäufer haftet dem Käufer gegenüber bei der Übergabe für die Mängelfreiheit der Sache. Insbesondere haftet der Verkäufer gegenüber dem Käufer dafür, dass zum Zeitpunkt der Annahme durch den Käufer:
 - a. Die Sache die vereinbarten und durch den Verkäufer beschriebenen Eigenschaften aufweist.
 - b. Die Sache in der entsprechenden Menge, Größe oder entsprechendem Gewicht vorliegt.
 - c. Die Sache den gesetzlichen Anforderungen entspricht.
 - d. Sollte ein Mangel innerhalb von sechs Monaten nach Annahme der Kaufsache sichtbar, wird davon ausgegangen, dass die Sache schon bei der Annahme mangelhaft war, sofern der Verkäufer nicht das Gegenteil nachweisen kann.

3 Garantiebedingungen

3.1 Kontrolle bei der Warenannahme

1. Der Käufer ist verpflichtet, gemeinsam mit dem Frachtführer unverzüglich nach der Anlieferung den Zustand der Sendung gemäß dem beigefügten Frachtbrief zu prüfen (Anzahl der Pakete, Unversehrtheit oder Beschädigung des Kartons). Der Käufer ist berechtigt, die Annahme der Sendung zu verweigern, sofern diese nicht dem Kaufvertrag entspricht bzw. unvollständig oder beschädigt ist. Sollte der Käufer vom Frachtführer eine beschädigte Sendung annehmen, muss der Schaden im Übergabeprotokoll des Frachtführers vermerkt werden.
2. Unvollständige oder beschädigte Sendungen sind unverzüglich per E-Mail unter der auf der Webseite des Verkäufers angegebenen Adresse zu melden, mit dem Frachtführer ist ein Schadensprotokoll zu erstellen und unverzüglich per E-Mail oder per Post dem Verkäufer zu übermitteln. Eine nachträgliche Beanstandung der Unvollständigkeit oder äußeren Beschädigung der Sendung beeinträchtigt nicht das Recht des Käufers, die Sache zu reklamieren, ermöglicht jedoch dem Verkäufer nachzuweisen, dass kein Widerspruch zum Kaufvertrag vorliegt.

3.2 Geltendmachung der Reklamation

1. Reklamationen können auf folgendem Weg eingereicht werden:
 - a. Per E-Mail unter der E-Mail-Adresse: info@zabojova.cz
 - b. Schriftlich an die Anschrift: Zabojova s.r.o.

Rebešovice Nr. 25
PLZ 664 61
Tschechische Republik
2. Der Käufer hat der Reklamation eine Kopie des Kaufbelegs beizufügen oder auf jede andere geeignete Art und Weise die Warengarantie nachzuweisen, den Mangel genau zu beschreiben und ausreichende Kontaktdaten anzugeben (insbesondere Adresse, E-Mail-Adresse und Telefonnummer). Ansonsten ist keine Identifizierung des Warenursprungs und der Mängel möglich.
3. Der Verkäufer stellt dem Käufer eine schriftliche Bestätigung der Reklamation aus und informiert ihn über das weitere Vorgehen, insbesondere darüber, wie die Übergabe der mangelhaften Ware an den Verkäufer erfolgen soll, um das Reklamationsverfahren einleiten zu können.
4. Die Bestätigung dient nur als Nachweis über den Eingang der Reklamation. Der Zustand der mangelhaften Ware bei Übergabe an den Verkäufer wird im Rahmen des Reklamationsverfahrens beurteilt.
5. Der Käufer nimmt zur Kenntnis, dass er die reklamierte Ware samt aller mitgelieferten Zubehörteile übergeben muss, ansonsten wird im Falle eines Vertragsrücktritts von dem zurück erstatteten Kaufpreis der Wert des nicht übergebenen Zubehörs abgezogen.

3.3 Garantiewaiver

Die Garantie erstreckt sich nicht auf:

- a. Mechanische Beschädigung der Ware.
- b. Gebrauch der Ware unter Bedingungen die bezogen auf die Temperatur, Staubbildung, Feuchtigkeit, chemische und mechanische Umwelteinflüsse dem vom Verkäufer direkt oder von dem Hersteller festgelegten Verwendungszweck widersprechen.
- c. Unsachgemäße Installation, Handhabung, Bedienung, Pflege, Wartung oder unterlassene Instandhaltung der Ware.
- d. Schäden durch Überlastung oder Gebrauch im Widerspruch zu den in der Dokumentation angegebenen Bedingungen bzw. den allgemeinen Grundsätzen.
- e. Unqualifizierte Eingriffe.
- f. Änderung der Ware durch den Kunden, sofern dadurch ein Mangel entstanden ist.
- g. Schäden durch Naturgewalten oder höhere Gewalt.

3.4 Prüfung des Mangels

1. Die reklamierte Ware wird nur auf den vom Käufer angegebenen Mangel geprüft (im Reklamationsformular, im beigefügten Blatt mit der Mängelbeschreibung). Für die Angabe

des Mangels empfiehlt der Verkäufer die Schriftform, wobei als solche auch die elektronische Kommunikation gilt.

2. Bei Ablehnung der Reklamation und wenn der Käufer einer kostenpflichtigen Reparatur zustimmt, wird die Instandsetzung der Ware mit den tatsächlich aufgewendeten Kosten fakturiert.
3. Vor der kostenpflichtigen Reparatur wird der Käufer über den Preis, den Umfang und die Dauer der Reparatur informiert. Eine kostenpflichtige Reparatur kann nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Käufers erfolgen.

3.5 Ablehnung einer Reklamation

Der Verkäufer ist berechtigt, die Reklamation abzulehnen, wenn die reklamierte Ware oder Teile davon verunreinigt sind oder die Grundvoraussetzungen für eine hygienisch sichere Übergabe der reklamierten Ware nicht erfüllt sind.

3.6 Bearbeitung einer Reklamation

3.6.1 Käufer – Verbraucher

1. Reklamationen seitens des Käufers – Verbrauchers werden innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Reklamation erledigt. Die für eine fachgerechte Beurteilung des Mangels bei einem Dritten (zum Beispiel einem Gutachter o. Ä.) angemessene oder erforderliche Zeit wird auf die Frist nicht angerechnet.
2. Die Frist von 30 Tagen kann nach Eingang der Reklamation in Absprache mit dem Verbraucher verlängert werden. Die Fristverlängerung darf nicht auf unbestimmte Zeit oder unangemessen lang sein. Nach Ablauf der Frist bzw. der verlängerten Frist wird angenommen, dass die Sache tatsächlich einen Mangel aufwies und der Verbraucher hat die gleichen Rechte wie bei einem unbehebaren Mangel.

3.6.2 Käufer – Unternehmer

Reklamationen seitens des Käufers – Unternehmers werden innerhalb von 40 Tagen nach Eingang der Reklamation erledigt.

3.7 Gemeinsame Bestimmungen

1. Der Verkäufer stellt dem Käufer eine schriftliche Bestätigung über das Datum und die Art der Reklamationsbearbeitung aus, einschließlich einer Bestätigung über die durchgeführte Reparatur und die Dauer der Reklamation, ggf. einer Begründung für die Ablehnung der Reklamation.
2. Die Erledigung einer Reklamation wird dem Käufer per E-Mail mitgeteilt. Sofern die Ware per Versanddienst geschickt wurde, so wird sie nach der Erledigung automatisch an die Adresse des Käufers zurückgeschickt.

3. Nach der Erledigung einer anerkannten Reklamation durch Reparatur oder Umtausch verlängert sich die Warengarantie um die Dauer der Reklamation. Die Dauer der Reklamation wird ab nächstem Tag nach dem Eingang der Reklamation bis zum Eingang der Mitteilung über den Abschluss der Reklamation beim Käufer gerechnet.
4. Der Käufer hat Anspruch auf die Erstattung seiner im Zusammenhang mit einer gerechtfertigten Reklamation zweckmäßig aufgewendeter Kosten. Diese Kosten werden als notwendige Mindestkosten angesehen. Es handelt sich insbesondere um die für die Übermittlung der Reklamation anfallenden Porto-Kosten. Fahrkosten im Zusammenhang mit der Reklamation sowie Kosten für Express-Versand und Ähnliches können davon ausgeschlossen sein. Die Erstattung der Kosten ist unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 1 Monat nach Ablauf der Frist für die Geltendmachung von Mängelansprüchen zu beantragen.
5. Der Käufer ist verpflichtet, die angenommene Ware mit dem Ausgabeprotokoll der Reklamation zu überprüfen. Ferner hat der Käufer die Ware auf Vollständigkeit zu überprüfen, vor allem hat er sich zu vergewissern, ob die Packung alles enthält, was sie zu enthalten hat. Spätere Einwände werden nicht berücksichtigt.
6. Die gesetzliche Frist für die Geltendmachung von Mängelansprüchen bleibt von diesen Bestimmungen unberührt.
7. Der Käufer ist verpflichtet, die reklamierte Ware unverzüglich innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Mitteilung über den Abschluss der Reklamation anzunehmen, diese Frist darf nicht früher als 60 Tage nach Eingang der Reklamation ablaufen.
8. Sollte der Käufer die reklamierte Ware nicht spätestens zum letzten Tag der Frist angenommen haben, wird ihm durch den Verkäufer nach fruchtlosem Ablauf der Frist pro Verzugstag eine Einlagerungsgebühr in Höhe von 100 CZK zzgl. DPH (121 CZK inkl. DPH) berechnet.
9. Sollte der Käufer die reklamierte Ware innerhalb von 6 Monaten nach Eingang der Mitteilung über den Abschluss der Reklamation nicht abholen, ist der Verkäufer berechtigt, die Ware zu verkaufen und den Erlös mit der Einlagerungsgebühr zu verrechnen.

4 Schlussbestimmungen

1. Die gesetzlichen Rechte des Käufers bleiben von dieser Reklamationsordnung unberührt.
2. Diese Reklamationsordnung ist ab 19. 11. 2019 gültig und wirksam und hebt die Gültigkeit der vorherigen Reklamationsordnungen auf.
3. Die Reklamationsordnung samt aller Bestandteile kann in elektronischer Form auf der Webseite des Verkäufers eingesehen werden (www.zabojova.cz).