

Reklamationsordnung für Verbraucher

Übersetzungshinweis: Diese deutsche Fassung ist eine informative Übersetzung des tschechischen Dokuments. Im Falle von Abweichungen ist die tschechische Fassung maßgeblich.

Verkäufer

ATELIÉR MAUR s.r.o.

Libušínská 575/82, 326 00 Plzeň

Identifikationsnummer: 25241885

USt-IdNr.: CZ25241885

eingetragen beim Kreisgericht in Plzeň, Abteilung C, Einlage 12126

Telefon: +420 377 240 033

E-Mail: infoatelier@ateliermaur.cz

Web: www.ateliermaur.cz

1. Einleitende Bestimmungen

1.1 Diese Reklamationsordnung gilt nur, wenn der Käufer Verbraucher ist.

1.2 Verbraucher ist eine natürliche Person, die beim Abschluss eines Vertrags oder beim Handeln mit dem Verkäufer nicht im Rahmen ihrer unternehmerischen Tätigkeit oder selbständigen Berufsausübung handelt.

1.3 Diese Reklamationsordnung regelt die Rechte des Verbrauchers aus mangelhafter Leistung. Sie gilt nicht für Käufer, die keine Verbraucher sind; für diese gilt eine gesonderte Reklamationsordnung.

1.4 Die Tatsache, dass die Ware nach den Anforderungen des Verbrauchers hergestellt oder an seine persönlichen Bedürfnisse angepasst wurde, schließt das Recht des Verbrauchers, Mängel solcher Ware zu reklamieren, nicht aus.

2. Haftung des Verkäufers für Mängel

2.1 Der Verkäufer haftet dem Verbraucher dafür, dass die Ware bei Übernahme keine Mängel aufweist und die im Vertrag vereinbarten Eigenschaften hat.

2.2 Neben den vereinbarten Eigenschaften haftet der Verkäufer insbesondere dafür, dass die Ware dem Zweck, der Menge, Qualität, Funktionsfähigkeit, Sicherheit, Lebensdauer, Kompatibilität, dem Zubehör, der Anleitung und weiteren Eigenschaften entspricht, die ein Verbraucher bei Waren dieser Art vernünftigerweise erwarten kann, unter Berücksichtigung der Art der Ware, des Preises, der vereinbarten Eigenschaften, der Anleitung und gegebenenfalls der deklarierten Lebensdauer oder mittleren Leuchtdauer.

2.3 Der Verbraucher kann einen Mangel rügen, der sich innerhalb von zwei Jahren ab Übernahme an der Ware zeigt.

2.4 Zeigt sich ein Mangel innerhalb eines Jahres ab Übernahme, wird vermutet, dass die Ware bereits bei Übernahme mangelhaft war, sofern dies nicht durch die Art der Sache oder des Mangels ausgeschlossen ist.

2.5 Rügt der Verbraucher gegenüber dem Verkäufer einen Mangel berechtigt, läuft die Frist zur Mängelrüge während der Zeit nicht, in der der Verbraucher die Ware nicht nutzen kann.

2.6 Rechte aus mangelhafter Leistung stehen dem Verbraucher nicht zu, wenn er den Mangel selbst verursacht hat. Kein Mangel ist üblicher Verschleiß durch gewöhnliche Nutzung der Ware oder Verschleiß, der dem Maß der vorherigen Nutzung bei gebrauchter Ware entspricht.

2.7 Bei Lichtquellen, LED-Elementen, elektronischen Komponenten und ähnlichen Teilen der Ware stellen üblicher Verschleiß, allmähliche Abnahme der Leuchtkraft oder Veränderungen, die der Art der Ware, der deklarierten Lebensdauer, der mittleren Leuchtdauer, der Art der Nutzung und den in der Anleitung genannten Bedingungen entsprechen, keinen Mangel dar. Die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers bleiben unberührt, wenn die Ware nicht dem Vertrag oder den gesetzlichen Anforderungen entspricht.

3. Garantie für Beschaffenheit

3.1 Die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers aus mangelhafter Leistung sind nicht dasselbe wie eine freiwillige Garantie für Beschaffenheit.

3.2 Der Verkäufer gewährt eine Garantie für Beschaffenheit nur dann, wenn sie ausdrücklich im Angebot, in der Auftragsbestätigung, im Garantieschein, Steuerbeleg, auf der Verpackung der Ware, in der Werbung oder in einer anderen Erklärung des Verkäufers angegeben ist.

3.3 Wird eine Garantie für Beschaffenheit nicht ausdrücklich gewährt, hat der Verbraucher weiterhin gesetzliche Rechte aus mangelhafter Leistung nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch.

4. Wie eine Reklamation geltend zu machen ist

4.1 Eine Reklamation kann beim Verkäufer geltend gemacht werden:

- per E-Mail an infoatelier@ateliermaur.cz,
- schriftlich an die Anschrift des Sitzes des Verkäufers,
- persönlich am Sitz des Verkäufers; eine vorherige Absprache wird aus betrieblichen Gründen empfohlen,
- auf andere eindeutige Weise, aus der ersichtlich ist, wer die Reklamation geltend macht, welche Ware sie betrifft und welcher Mangel gerügt wird.

4.2 Zur Beschleunigung der Erledigung der Reklamation empfehlen wir anzugeben:

- Vor- und Nachname des Verbrauchers,
- Kontaktdaten,
- Bestellnummer, Rechnungsnummer oder eine andere Angabe, die die Identifikation des Kaufs ermöglicht,
- Bezeichnung der reklamierten Ware,
- Beschreibung des Mangels und wann er sich gezeigt hat,
- gewünschte Art der Erledigung der Reklamation.

4.3 Das Nichtvorlegen des Original-Garantiescheins, der Originalverpackung oder sämtlichen Zubehörs hindert für sich genommen die Geltendmachung der Reklamation nicht, sofern der Kauf der Ware beim Verkäufer nachgewiesen und der Mangel ordnungsgemäß beurteilt werden kann.

4.4 Der Verbraucher ist verpflichtet, dem Verkäufer die notwendige Mitwirkung zur Beurteilung der Reklamation zu leisten, insbesondere die Prüfung der reklamierten Ware zu ermöglichen, erforderliche Informationen zu übergeben und Bestandteile zu liefern, die zur Überprüfung des Mangels erforderlich sind, sofern dies nach der Art des Mangels notwendig ist.

4.5 Beim Versand der reklamierten Ware empfehlen wir, die Ware geeignet zu verpacken, damit es während des Transports nicht zu einer weiteren Beschädigung kommt. Die Originalverpackung ist keine Voraussetzung für die Reklamation.

5. Bestätigung der Reklamation und Erledigungsfrist

5.1 Bei Geltendmachung einer Reklamation stellt der Verkäufer dem Verbraucher eine schriftliche Bestätigung aus, in der das Datum der Geltendmachung der Reklamation, ihr Inhalt, die vom Verbraucher verlangte Art der Erledigung der Reklamation und die Kontaktdaten des Verbrauchers zum Zwecke der Information über die Erledigung der Reklamation angegeben werden.

5.2 Die Reklamation einschließlich der Beseitigung des Mangels muss erledigt werden und der Verbraucher muss darüber spätestens innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag der Geltendmachung der Reklamation informiert werden, sofern der Verkäufer und der Verbraucher keine längere Frist vereinbaren.

5.3 Nach fruchtlosem Ablauf der Frist nach dem vorherigen Absatz kann der Verbraucher vom Vertrag zurücktreten oder einen angemessenen Nachlass verlangen.

5.4 Nach Erledigung der Reklamation stellt der Verkäufer dem Verbraucher eine Bestätigung über das Datum und die Art der Erledigung der Reklamation aus, einschließlich einer Bestätigung über die durchgeführte Reparatur und deren Dauer, gegebenenfalls eine schriftliche Begründung der Ablehnung der Reklamation.

6. Rechte des Verbrauchers bei einem Mangel

6.1 Hat die Ware einen Mangel, kann der Verbraucher dessen Beseitigung verlangen. Nach seiner Wahl kann er verlangen:

- Lieferung neuer mangelfreier Ware oder
- Reparatur der Ware,

sofern die gewählte Art der Mangelbeseitigung nicht unmöglich oder im Vergleich zur anderen Art unverhältnismäßig kostspielig ist.

6.2 Der Verkäufer kann die Beseitigung des Mangels verweigern, wenn sie unmöglich oder unverhältnismäßig kostspielig ist, insbesondere im Hinblick auf die Bedeutung des Mangels und den Wert, den die Ware ohne Mangel hätte.

6.3 Der Verbraucher kann einen angemessenen Nachlass verlangen oder vom Vertrag zurücktreten, wenn:

- der Verkäufer die Beseitigung des Mangels verweigert hat oder ihn nicht ordnungsgemäß beseitigt hat,
- der Mangel wiederholt auftritt,
- der Mangel eine wesentliche Vertragsverletzung darstellt,

- aus den Umständen ersichtlich ist, dass der Mangel nicht innerhalb angemessener Zeit oder nicht ohne erhebliche Schwierigkeiten für den Verbraucher beseitigt wird,
- die Reklamation nicht innerhalb der gesetzlichen Frist erledigt wurde.

6.4 Der Verbraucher kann nicht vom Vertrag zurücktreten, wenn der Mangel unerheblich ist. Es wird vermutet, dass der Mangel nicht unerheblich ist.

7. Kosten der Reklamation

7.1 Zur Beseitigung eines Mangels übernimmt der Verkäufer die Sache auf eigene Kosten in dem gesetzlich vorgesehenen Umfang.

7.2 Bei einer berechtigten Reklamation hat der Verbraucher Anspruch auf Ersatz der zweckmäßig aufgewendeten Kosten, die mit der Geltendmachung der Reklamation verbunden sind. Es wird empfohlen, deren Ersatz ohne unnötigen Aufschub zu verlangen.

7.3 Ist die Reklamation unberechtigt, kann der Verkäufer den Verbraucher über den Grund der Ablehnung informieren. Etwaige weitere Kosten können vom Verbraucher nur in dem durch die Rechtsvorschriften zulässigen Umfang verlangt werden.

8. Transportschaden

8.1 Ein während des Transports entstandener Schaden ist nicht dasselbe wie ein Mangel der Ware, kann sich in der Praxis aber ähnlich zeigen.

8.2 Ist die Sendung bei Übernahme offensichtlich beschädigt, empfehlen wir, die Beschädigung zu dokumentieren, zu fotografieren und beim Beförderer vermerken zu lassen. Dieses Vorgehen dient insbesondere der Geltendmachung eines Schadens gegenüber dem Beförderer.

8.3 Dadurch werden weder die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers aus mangelhafter Leistung noch das Recht des Verbrauchers auf Widerruf des Vertrags beschränkt, sofern ihm dieses nach dem Gesetz zusteht.

9. Außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten

9.1 Der Verbraucher hat das Recht auf außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit aus dem Vertrag.

9.2 Die sachlich zuständige Stelle für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten ist in der Regel die Tschechische Handelsinspektion, Internetadresse: www.coi.gov.cz.

10. Schlussbestimmungen

10.1 Diese Reklamationsordnung ersetzt die bisherige Reklamationsordnung für natürliche Personen, die nicht unternehmerisch tätig sind.

10.2 Die Rechte des Verbrauchers, die ihm nach den Rechtsvorschriften zustehen, werden durch diese Reklamationsordnung nicht beschränkt.

10.3 Dieses Dokument wird mit dem Tag seiner Veröffentlichung auf der Website des Verkäufers wirksam. Für einen konkreten Vertrag ist die am Tag seines Abschlusses wirksame Fassung maßgeblich, sofern zwischen den Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.