

REKLAMATIONSORDNUNG des Unternehmens DITON s.r.o.

gültig seit 1.1.2020

Diese Reklamationsordnung, ausgestellt vom Unternehmen DITON s.r.o., IdNr. 255 57 921, mit Sitz in Strítež 207, PLZ 588 11, eingetragen im Handelsregister des Landgerichts in Brno, Abt. C., Einlage Nr. 33392 (im Folgenden auch als DITON bezeichnet) regelt insbesondere das Verfahren für Reklamationen (Mängel verkaufter Waren), bei denen der Verkäufer das Unternehmen DITON s.r.o., und

- 1) Käufer – im Rahmen der Unternehmenstätigkeit des Käufers – Kapitel 1 und
- 2) Käufer der Verbraucher ist – Kapitel 2

Diese Reklamationsordnung ist Teil der Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen (AGLB) von DITON und erweitert die Bestimmungen allgemein verbindlicher gesetzlicher Bestimmungen, insbesondere des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg. in der geänderten Fassung (im Folgenden auch als „BGB neu“ bezeichnet), ggf. des Gesetzes Nr. 634/1992 Slg., in der geänderten und ergänzten Fassung über den Verbraucherschutz, und gilt für alle, ab dem 1.1.2020 geschlossenen, Kaufverträge des Verkäufers DITON.

Als "Waren" gemäß dieser Reklamationsordnung gelten sowohl eigene Produkte des Verkäufers als auch Waren eines anderen Herstellers, die DITON als Verkäufer an Käufer verkauft.

Kapitel 1

Reklamation von Mängeln an, vom Unternehmen DITON s.r.o. an den Käufer im Rahmen der Geschäftstätigkeit des Käufers verkauften, Waren

1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1.1. Die Rechte und Pflichten der Parteien im Reklamationsverfahren richten sich nach Kapitel 1 dieser Reklamationsordnung, wenn der Käufer Unternehmer ist und der Kauf von Waren im Rahmen der Geschäftstätigkeit des Käufers erfolgt.

1.2. Die dem Käufer (Unternehmer) im Zusammenhang mit der Geltendmachung reklamierter Mängel aus dem Kaufvertrag des Verkäufers DITON entstehenden Rechte und Pflichten sind genau wie die Rechte und Pflichten des Verkäufers in allgemein verbindlichen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere im Gesetz Nr. 89/2012 Slg. in der geänderten Fassung (BGB neu), insbesondere dann in den Bestimmungen der §§ 2099 ff. BGB neu, festgelegt und werden durch diese Reklamationsordnung erweitert.

2. MÄNGELHAFTUNG UND GARANTIEUMFANG

2.1. Der Verkäufer garantiert dem Käufer die Lieferung von Produkten und Paletten (Verpackungen), die zum Zeitpunkt des Kaufs mit allen ihren Parametern gültige Standards in Bezug auf die deklarierte Qualitätsklasse erfüllen.

Der Verkäufer gewährt dem Käufer

- a) eine erweiterte Garantie auf versteckte Mängel seiner Produkte (Waren) für einen Zeitraum von 20 Jahren ab Lieferung der Sache an den Käufer,
- b) auf Kanalisationsprodukte, einschließlich Schachtböden, gewährt der Verkäufer eine erweiterte Garantie für einen Zeitraum von 5 Jahren ab Lieferung der Sache an den Käufer,
- c) auf andere gehandelte und verkaufte Waren (gemäß der Bezeichnung in der DITON-Preisliste und im Lieferschein) gewährt der Verkäufer dem Käufer eine Garantie von 24 Monaten.

2.2. Bei mangelhafter Leistung durch den Verkäufer wird die Reklamation des Käufers (Mängelanzeige) gemäß Ges. (BGB neu) beim Verkäufer in überprüfbarer Weise an die E-Mail-Adresse des Verkäufers: reklamace@diton.cz oder an die Korrespondenzadresse DITON s.r.o., Reklamationsabteilung, 588 11 Strítež Hausnr. 207 geltend gemacht. Die Reklamation (Mängelanzeige) muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- Bezeichnung der Warenlieferung (Rechnungs- oder Lieferscheinnummer der DITON s.r.o.)
- Mängelbeschreibung und Fotodokumentation
- Wahl von Rechten gemäß Art. 2.6. Kap 1 dieser Reklamationsordnung (§ 2106 und § 2107 BGB neu)
- Kontaktdaten, Adresse, Name und Unterschrift des Käufers.

2.3. Waren mit einem offensichtlichen Mangel dürfen nicht in die Konstruktion eingebaut werden und müssen in einem Zustand belassen werden, der den nachgewiesenen Ursprung der Waren gewährleistet (Identifikationsetikett und Lieferschein). Solche Waren müssen vom Käufer vor ihrem Einbau in die Konstruktion und vor Besichtigung durch den Verkäufer reklamiert werden. Es ist notwendig, die Waren am Lieferort zu belassen, sie in keiner Weise zu manipulieren oder, insbesondere, irgendwohin abzutransportieren, und zwar so lange, bis die Reklamation vom Verkäufer bewertet wird. Durch den Einbau von Waren mit einem offensichtlichen Mangel in die Konstruktion verfallen die Verpflichtungen des Verkäufers aus der Haftung für Mängel oder Gewährleistungsverpflichtungen oder Schadensersatzansprüche des Käufers.

2.4. Der Käufer bestätigt, dass er die vorgeschriebenen technologischen Verfahren für die betreffenden Waren kennt und sich verpflichtet, diese zu befolgen. Der Verkäufer übernimmt keine Verantwortung bzw. haftet nicht für Mängel, die durch ein falsches technologisches Verfahren bei der Montage der Waren verursacht werden und im Widerspruch zu geltenden Normen, allgemeinen Grundsätzen und vom Unternehmen DITON s.r.o. empfohlenen Verfahren für die Montage oder Installation, die unter www.diton.cz verfügbar sind, stehen würden. Der Käufer bestätigt, dass er diese Grundsätze gelesen hat. Darüber hinaus übernimmt der Verkäufer keine Verantwortung bzw. haftet er nicht für den unsachgemäßen Umgang mit Produkten und Waren, für die Verschmutzung von

REKLAMATIONSORDNUNG des Unternehmens DITON s.r.o.

Produkten und Waren nach Lieferung an den Käufer und des Weiteren für Mängel, die durch ein Nachgeben des Untergrunds oder der unteren Konstruktionsschichten verursacht wurden.

2.5. Der Käufer ist verpflichtet, vor dem Verfüllen der Kanalisationselemente einen Druck- oder ähnlichen Test durchzuführen und ein Protokoll über diesen Test aufzunehmen. Der Käufer ist berechtigt, die Kanalisationselemente erst nach dieser Druckprüfung zu verfüllen, sofern die Prüfung den korrekten Sitz der Kanalisationselemente und die Dichtheit des Abwassersystems nachweist. Etwaige Produktionsfehler der Kanalisationselemente müssen vom Käufer beim Verkäufer reklamiert werden, bevor der Abwasserkanal verfüllt wird. Der Verkäufer haftet nicht für Mängel und Undichtigkeiten an Kanalisationselementen, die vor ihrer Verfüllung nicht beim Verkäufer reklamiert wurden.

2.6. Handelt es sich bei der mangelhaften Leistung um einen wesentlichen Verstoß gegen den Kaufvertrag, so hat der Käufer gemäß den Bestimmungen des § 2106 BGB neu, das Recht auf Beseitigung des Mangels:

- a) durch Lieferung einer neuen Sache ohne Mangel (im Falle eines mangelhaften Teils oder eines Teils einer Lieferung auf Lieferung eines neuen Teils oder eines Teils einer Lieferung), oder durch Lieferung fehlender Sachen, oder
- b) durch Reparatur der Sache, oder
- c) das Recht auf einen angemessenen Rabatt auf den Kaufpreis, oder
- d) das Recht, vom Vertrag zurückzutreten.

Handelt es sich bei der mangelhaften Leistung um eine unwesentliche Verletzung des Kaufvertrages oder hat der Käufer sein Recht nicht rechtzeitig gewählt, so hat er unter Verweis auf die Bestimmungen des § 2107 BGB neu das Recht auf Beseitigung des Mangels oder auf einen angemessenen Rabatt vom Kaufpreis. Der Käufer teilt dem Verkäufer mit, welches Recht er gewählt hat, und zwar bei Meldung des Mangels oder unverzüglich nach Meldung des Mangels. Bei Lieferung einer neuen Sache sendet der Käufer die ursprünglich an den Verkäufer gelieferte Sache auf Kosten des Verkäufers zurück.

2.7. Wenn der Käufer beim Verkäufer Mängel an der Ware reklamiert hat und keine Mängel an der Ware festgestellt werden, für die der Verkäufer verantwortlich wäre, ist der Käufer verpflichtet, dem Verkäufer die im Zusammenhang mit dieser Reklamation entstandenen Kosten zu erstatten, d. h. dem Verkäufer den entstandenen Schaden zu ersetzen.

2.8. Der Käufer erkennt an und stimmt zu, dass der Mangel der verkauften Sache (Mangel der Ware) nicht Folgendes ist:

- a) das Auftreten von Kalk- und Eisenausblühungen, die ein natürliches und vorübergehendes Phänomen der Betonreife und der Verwendung natürlicher Ausgangsmaterialien sind,
- b) das Auftreten von Mikrorissen, die hauptsächlich nach Regen sichtbar sind und nach dem Trocknen verschwinden. Dieses Phänomen beeinflusst die physikalisch-mechanischen Eigenschaften des Produkts nicht und verringert nicht seine Lebensdauer.
- c) farbliche Unterschiede an Waren, bedingt durch die Herstellung aus natürlichen Materialien und den Reifeprozess von Beton. Bei allen Arten von Pflaster, besonders dann bei Colormix-Pflaster muss Pflaster von mehreren Paletten gleichzeitig verlegt werden, um unerwünschte Farbflächen zu vermeiden. Vor dem Sandstrahlen der Fläche müssen die einzelnen Pflastersteine in der Fläche so nebeneinander verlegt werden, dass eine optische Farbvereinheitlichung der gesamten Fläche erfolgt. Einzelne einfarbige Pflasterelemente im Colormix-Design sind kein Produktfehler,
- d) Unterschiede im Erscheinungsbild der gelieferten Ware im Vergleich zu den auf den Ausstellungsflächen des Verkäufers oder bei seinen Geschäftspartnern ausgestellten Waren. Unterschiede im Erscheinungsbild werden durch Witterungseinflüsse, Alter der Ware, Reife des Betons, Nutzung der Ausstellungsfläche und andere natürliche Einflüsse verursacht. Die Darstellung von Waren in Werbematerialien hängt von der Qualität und Art der Medien (elektronische Medien, Presse usw.) ab und kann nur als informativ und nicht als Vorlage oder Muster betrachtet werden,
- e) entfernbare Verunreinigungen der Oberfläche der Waren (insbesondere Erde oder Mulch usw.),
- f) Zustand von Waren, verursacht durch ihren normalen Verschleiß, unsachgemäße Wartung oder durch ihren Kontakt mit chemischen oder aggressiven Substanzen (z. B. durch Bestreuen mit aggressiven Materialien, Einwirkung von Erdölprodukten, Produkten auf Basis von Chlorverbindungen, Erdölprodukten, Einwirkung aggressiver Chemikalien, übermäßige mechanische Beanspruchung usw.) oder durch die Verwendung ungeeigneter Desinfektionsmittel und chemischer Präparate oder durch Nichteinhaltung ihrer maximal zulässigen Dosen,
- g) Zustand von Waren aufgrund abnormaler oder unangemessener Verwendung oder unsachgemäßer Handhabung,
- h) Darüber hinaus haftet der Verkäufer nicht für Mängel an der Ware, die durch Dritte verursacht wurden, sowie für Mängel, die durch einen mangelhaften Untergrund, eine fehlerhafte Montage und die Nichteinhaltung der technologischen Verfahren für die Verlegung und Montage verursacht wurden.

2.9. Auf Produkte mit der Bezeichnung "2j" im Namen gewährt der Verkäufer keine Garantie (weder die gesetzliche noch eine vertragliche). Es können auch keine Rechte aus Mängeln dafür geltend gemacht werden, da es sich um Produkte handelt, die wegen eines Mangels mit einem Rabatt verkauft werden, d. h. der Verkäufer verkauft sie zu einem niedrigeren als den für einwandfreie Sachen üblichen Preis. Solche Produkte können Farbunterschiede, Eisen- oder Kalkausblühungen, Oberflächenkratzer aufgrund von Handhabung und Transport, Durchbiegungen, Maßungenauigkeiten, unterschiedliche Chargen, Verunreinigungen der Waren von Verpackungsmaterialien, abgeplatzte Kanten, Oberflächenabsplittungen oder unterschiedliche Saugfähigkeit aufweisen. Über einen konkreten Mangel informiert der Verkäufer den Käufer.

2.10. Der Käufer erkennt an, dass die Originalverpackung aufgrund der Produktionstechnologie maximal 2 % Waren einer anderen als der deklarierten Qualität enthalten kann. Bei Einhaltung dieser Grenze entsteht dem Käufer kein Recht auf Reklamation bzw. haftet der Verkäufer nicht für Leistungsmängel, weil diese Tatsache bereits im Kaufpreis der Ware berücksichtigt wurde. Diese Produkte müssen während der Verlegung aussortiert werden und dürfen nicht verbaut werden.

2.11. Eine Reklamation von Waren berechtigt den Käufer nicht zur Nichteinhaltung der Vertragsbedingungen, zu deren Einhaltung er sich verpflichtet hat, einschließlich der ordnungsgemäßen und pünktlichen Zahlung des Kaufpreises für die Ware. Im Falle einer berechtigten Reklamation braucht der Käufer jedoch einen Teil des Kaufpreises, der durch Schätzung bestimmt wird und seinem Recht auf einen Rabatt angemessen ist (§ 2108 BGB neu), nicht zu bezahlen.

2.12. Wenn sich der Mangel (und die Reklamation) nur auf einen Teil der Sache oder einen Teil des Verkaufsgegenstandes bezieht, kann der Käufer den Ersatz nur des mangelhaften Teils (oder Teils) des Verkaufsgegenstandes verlangen.

3. ÜBERNAHME VON WAREN

3.1. Der Käufer ist verpflichtet, bei der Übernahme Ware und Paletten (Verpackungen) – d. h. den Liefergegenstand – sorgfältig visuell zu prüfen und ist erst nach einer solchen Sichtprüfung berechtigt, die Ware zu übernehmen. Durch die Übernahme der Waren und Paletten (Verpackungen) während der Auslagerung oder bei Lieferung vom Spediteur ohne Beanstandungen im Lieferschein

REKLAMATIONSORDNUNG des Unternehmens DITON s.r.o.

bestätigt der Käufer, dass er die Waren visuell geprüft, mit den bestellten Waren und Paletten (Verpackungen) verglichen und ihre Übereinstimmung festgestellt hat. Dies betrifft insbesondere die Feststellung von Art, Zustand, Qualität, Farbe, Ausführung und Menge der Produkte, Waren und Paletten (Verpackungen).

3.2. Im Falle festgestellter Leistungsmängel bei Übernahme der Ware informiert der Käufer den Verkäufer über diese Tatsache durch einen Vermerk im Lieferschein. Außerdem meldet er die Mängel unverzüglich (innerhalb von drei Tagen) gemäß Art. 2.2. Kap. 1 dieser Reklamationsordnung.

3.3. Für, beim Transport entstandene, Schäden an der Ware (Beschädigung der Verpackung, Verschütten des Produkts, Beschädigung der Produkte, unachtsame Entladung vom Fahrzeug usw.) haftet der Spediteur. Im Falle der Nutzung von eigenen Transportmitteln des Käufers haftet dafür der Käufer.

3.4. Wird ein Unterschied zwischen der tatsächlich gelieferten und der auf dem Lieferschein angeführten Warenmenge festgestellt, so wird dieser Mengenunterschied (fehlende oder überschüssige Ware) vom Käufer bei Übernahme der Ware im Lieferschein vermerkt.

3.5. Offensichtliche Mängel an der Ware (oder Schäden an Paletten oder Verpackungen) sind sofort bei Übernahme zu reklamieren und auf dem DITON-Lieferschein zu vermerken.

4. TRANSPORT

4.1. Auf Paletten gelieferte Waren werden vom Verkäufer durch Fixierung auf der Palette gesichert, damit die Waren gehandhabt und transportiert werden können. Die Haftung des Verkäufers für Mängel bezieht sich nicht auf Schäden, die beim Transport der Waren vom Verkäufer zum Käufer entstehen, wenn der Transport vom Käufer selbst arrangiert oder durchgeführt wird. Der Käufer erkennt an, dass die Ware durch Angurten gegen Verrutschen auf der Ladefläche des Fahrzeugs gesichert werden muss, und er informiert seinen Spediteur über diese Verpflichtung.

4.2. Wenn die Ware beim Abtransport vom Verkäufer (vom Käufer selbst durchgeführter oder von ihm arrangierter Transport) nicht ausreichend gesichert (angegurtet) ist, wird vom Verkäufer im Lieferschein vermerkt, dass der Spediteur sich geweigert hat, die transportierte Ware anzugurten, und der Verkäufer haftet nicht für Mängel während dieses unrichtigen Transports (z. B. verkratzte Oberflächen, gebrochene oder zerstörte Teile).

4.3. Falls Waren beschädigt werden, obgleich sie angegurtet waren, muss dies sofort nach Ankunft am Entladeort noch auf der Fahrzeugladefläche fotografisch dokumentiert werden.

5. VORBEUGUNG VON REKLAMATIONEN

5.1. Der Verkäufer empfiehlt dem Käufer immer, sich vorab mit den Merkmalen und Eigenschaften der Waren – insbesondere mit Produktinformationen, Konformitätserklärung, Nutzungseigenschaften der Waren, des Weiteren mit den Nutzungsbedingungen (d. h. auch mit Arbeits- und technologischen Verfahren) und allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen (AGLB) und dieser Reklamationsordnung, vertraut zu machen.

5.2. Es ist wichtig, der Bestellung die entsprechende Aufmerksamkeit zu widmen, da es sich um industriell hergestellte Produkte handelt, die sich in der Farbe geringfügig unterscheiden können (abhängig von den Ausgangsmaterialien und der Technologie). Der Verkäufer empfiehlt daher, die bestellte Menge immer auf die Abnahme vollständiger Produktionschargen von Aufträgen zu beziehen, nicht in Etappen zu bestellen und so das, mit geringfügigen, möglicherweise den ästhetischen Gesamteindruck beeinträchtigenden, jedoch keinen Mangel an der Ware darstellenden, Abweichungen verbundene, Risiko zu vermeiden.

6. FRISTEN FÜR DIE ANZEIGE VON LEISTUNGSMÄNGELN (FRISTEN FÜR REKLAMATIONEN)

6.1. Offensichtliche Mängel, die bei einer Sichtprüfung der Ware mit der üblichen Aufmerksamkeit festgestellt werden können, ist der Käufer verpflichtet, nach Übernahme der Ware gemäß Artikel 3.2. Kap. 1 dieser Reklamationsordnung zu reklamieren (anzuzeigen).

6.2. Andere offensichtliche Mängel, die bei Übernahme der Ware nicht festgestellt werden konnten, und verdeckte Mängel ist der Käufer berechtigt, in einer Weise gemäß Artikel 3.2. dieser Reklamationsordnung unverzüglich, nachdem er sie bei rechtzeitiger Sichtprüfung und ausreichender Sorgfalt hätte feststellen können (§ 2112 Abs. 1 BGB neu), zu reklamieren.

6.3. Der Käufer verpflichtet sich, die Reklamation innerhalb von 30 Tagen nach Meldung des Mangels durch den Käufer zu prüfen, sofern der Verkäufer und der Käufer nichts anderes vereinbaren. Man sollte jedoch damit rechnen, dass der Verkäufer in komplexeren Fällen die Frage des Mangels an der Sache von einer anderen Person (einem Sachverständigen oder einem Sachverständigeninstitut) beurteilen lässt. Der Verkäufer hat die Erfahrung, dass ein persönlicher Besuch eines spezialisierten Mitarbeiters und dessen Empfehlungen für den Käufer von Vorteil sind und dazu beitragen, andere mögliche Schäden zu beseitigen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

6.4. Der Verkäufer sendet dem Käufer eine schriftliche Entscheidung über das Ergebnis der Reklamation, und zwar an den im Handels- oder Gewereregister eingetragenen Sitz des Käufers oder per E-Mail an die vom Käufer angegebene E-Mail-Adresse.

6.5 Für den Fall, dass der Verkäufer seine Haftung für Leistungsmängel anerkennt (d. h. dass er die Gerechtigkeit der Reklamation anerkennt), einigen sich der Verkäufer und der Käufer auf die Methode zur Beseitigung des Mangels (bzw. auf die Begleichung der Reklamationsansprüche des Käufers) und auf das Datum, zu dem diese Reklamationsansprüche des Käufers beglichen werden. Wenn der Verkäufer seine Verantwortung für Mängel nicht anerkennt oder keine Einigung über die Regelung von Reklamationsansprüchen erzielt wird, hat der Käufer das Recht, in der Sache eine Klage beim zuständigen Gericht einzureichen.

Kapitel 2

Reklamation von Mängeln an der vom Unternehmen DITON s.r.o. an den Käufer – Verbraucher verkauften Ware

1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

REKLAMATIONSORDNUNG des Unternehmens DITON s.r.o.

1.3. Die Rechte und Pflichten der Parteien im Rahmen der Reklamationsordnung richten sich nach Kapitel 2 dieser Reklamationsordnung, wenn der Käufer Verbraucher ist. Verbraucher ist ein Käufer – eine natürliche Person, die nicht im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit oder im Rahmen der selbstständigen Ausübung ihres Berufs handelt (§ 2 Abs. 1 des Gesetzes Nr. 634/1992 Slg.)

1.4. Sofern in diesem Kapitel 2 nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, gelten die Rechte und Pflichten der Parteien im Reklamationsverfahren, wie in Kapitel 1 dieser Reklamationsordnung beschrieben.

1.5. Die dem Verbraucher im Zusammenhang mit der Geltendmachung reklamierter Mängel aus dem Kaufvertrag des Verkäufers DITON entstehenden Rechte und Pflichten sind genau wie die Rechte und Pflichten des Verkäufers in allgemein verbindlichen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere im Gesetz Nr. 89/2012 Slg. in der geänderten Fassung, insbesondere dann in den Bestimmungen der §§ 1810 ff. und der §§ 2158 und 2165 ff. BGB neu und im Gesetz Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz, festgelegt und werden durch diese Reklamationsordnung erweitert.

2. MÄNGELHAFTUNG UND GARANTIEUMFANG

2.1. Der Käufer ist berechtigt, das Recht für einen an der Ware auftretenden Mangel innerhalb von vierundzwanzig Monaten nach deren Übernahme geltend zu machen (gesetzliche Garantie). Handelt es sich um, in Kapitel 1 dieser Reklamationsordnung in Artikel 2.1. Buchst. a) und b) beschriebene Ware, gilt diese erweiterte vertragliche Garantie auch für Verbraucher.

2.2. Umstände, die die Verpflichtungen des Verkäufers aus der mangelhaften Leistung ausschließen:

a) bei einer, wegen eines Mangels zu einem niedrigeren Preis verkauften Sache, für den ein niedrigerer Preis vereinbart worden war (Kapitel 1, Artikel 2.9)

b) Verschleiß der Sache durch ihre übliche Wartung

c) Kenntnis des Käufers über den Mangel der verkauften Sache

d) wenn der Käufer den Mangel selbst verursacht hat

e) aus anderen in den Bestimmungen des § 2167 BGB neu und in Kap. 1 Art 2.8 dieser Reklamationsordnung festgelegten Gründen.

2.3. Der Käufer muss das Recht aus mangelhafter Leistung beim Verkäufer (oder einer anderen Person gemäß § 2172 BGB neu, siehe Art. 2.11 Kap. 2) geltend machen und muss dabei nicht nur auf den Mangel hinweisen, sondern auch angeben, welches Recht aus der Haftung für Mängel er konkret geltend macht. Der Verkäufer empfiehlt dem Käufer, die Rechte aus der mangelhaften Leistung schriftlich an der Kontaktadresse des Verkäufers gemäß Art. 2.2. Kap. 1) geltend zu machen. Aus den Handlungen des Käufers muss klar hervorgehen, was genau der Käufer verlangt.

2.4. Der Käufer muss nachweisen, dass die Sache beim Verkäufer gekauft wurde, wann es zum Kauf kam und wie hoch der Kaufpreis war, und zwar normalerweise durch einen Kaufbeleg, einen Vertrag oder dergleichen.

2.5. Rügt der Käufer den Mangel beim Verkäufer zu Recht, läuft weder die Frist zur Geltendmachung der Rechte aus der mangelhaften Leistung noch die Gewährleistungsfrist, solange der Käufer die Ware nicht nutzen kann.

2.6. Der Käufer kann den Verkäufer jederzeit auffordern, ihm schriftlich zu bestätigen, in welchem Umfang und wie lange seine Verpflichtungen im Falle eines Leistungsmangels bestehen bleiben (§ 2166 BGB neu)

2.7. Wenn die Sache Mängel aufweist, kann der Käufer auch die Lieferung einer neuen Sache ohne Mängel verlangen, sofern dies aufgrund der Art des Mangels nicht unangemessen ist. Wenn sich der Mangel nur auf einen Teil der Sache (oder einen Teil des Verkaufsgegenstandes) bezieht, kann der Käufer den Ersatz nur des mangelhaften Teils (oder Teils) des Verkaufsgegenstandes verlangen. Ist dies nicht möglich, kann er vom Vertrag zurücktreten. Ist dies jedoch aufgrund der Art des Mangels unverhältnismäßig, insbesondere wenn der Mangel unverzüglich behoben werden kann, hat der Käufer das Recht auf kostenlose Beseitigung des Mangels.

2.8. Das Recht auf Lieferung einer neuen Sache oder den Austausch eines Teils (Teils) des Verkaufsgegenstandes hat der Käufer auch im Falle eines behebbaren Mangels, wenn er die Sache aufgrund des wiederholten Auftretens des Mangels nach der Reparatur oder aufgrund einer größeren Anzahl von Mängeln nicht ordnungsgemäß verwenden kann. In diesem Fall hat der Käufer auch das Recht, vom Vertrag zurückzutreten.

2.9. Tritt der Käufer nicht vom Vertrag zurück oder macht er sein Recht auf Lieferung einer neuen Sache ohne Mängel, auf den Austausch eines Teils (Teils) der Sache oder auf Reparatur der Sache nicht geltend, kann er einen angemessenen Rabatt verlangen, und zwar im Falle, dass ihm der Verkäufer keine neue Sache ohne Mängel liefern, ein Teil davon ersetzen oder die Sache reparieren kann, als auch im Falle, dass der Verkäufer innerhalb einer angemessenen Zeit keine Abhilfe veranlasst oder dass die Veranlassung der Abhilfe dem Verbraucher erhebliche Schwierigkeiten bereiten würde.

2.10. Mängelrechte werden bei dem Verkäufer geltend gemacht, bei dem die Sache gekauft wurde.

2.11. Wenn jedoch im Dokument des Verkäufers eine andere zur Reparatur bestimmte Person angegeben ist (§ 2172 BGB neu), die sich am Ort des Verkäufers oder an einem für den Käufer näher liegenden Ort befindet, macht der Käufer das Recht auf Reparatur bei der Person geltend, die zur Durchführung der Reparatur bestimmt wurde. Die derart bestimmte Person führt dann die Reparatur aus.

3. ABWICKLUNG VON REKLAMATIONEN VON VERBRAUCHERN

3.1. Macht der Verbraucher das Recht aus Leistungsmängeln geltend, bestätigt ihm die andere Partei in schriftlicher Form, wann er das Recht geltend machte, sowie auch die Ausführung der Reparatur und deren Dauer (§ 2173 BGB neu).

3.2. Mit Ausnahme von Fällen nach Art. 2.11 Kap. 2 ist der Verkäufer verpflichtet, eine Reklamation in jedem Betrieb anzunehmen, in dem die Annahme einer Reklamation in Bezug auf das Sortiment der verkauften Produkte (gewährten Dienstleistungen) möglich ist, oder am eingetragenen Sitz oder Geschäftssitz des Verkäufers (Art. 2.2. Kap. 1).

3.3. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Verbraucher eine schriftliche Bestätigung darüber zu erteilen, wann der Verbraucher das Recht geltend gemacht hat, was der Inhalt der Reklamation ist und welche Art der Abwicklung der Reklamation der Verbraucher verlangt, eine Bestätigung des Datums und der Art der Abwicklung der Reklamation, einschließlich einer Bestätigung über die Ausführung der Reparatur und deren Dauer, gegebenenfalls eine schriftliche Begründung der Nichtanerkennung der Reklamation. (§ 19 Abs. 1 des Ges. Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz). Diese Pflicht bezieht sich auch auf andere Personen, die zur Durchführung von Reparaturen bestimmt sind (Art. 2.11 Kap. 2 dieser Reklamationsordnung).

3.4. In der Betriebsstätte des Verkäufers muss während der gesamten Betriebszeit ein zur Bearbeitung von Reklamationen befugter Mitarbeiter anwesend sein. (§ 19 Abs. 2 des Gesetzes Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz).

3.5. Der Verkäufer oder ein von ihm autorisierter Mitarbeiter entscheidet sofort, in komplexen Fällen innerhalb von drei Werktagen,

REKLAMATIONSORDNUNG des Unternehmens DITON s.r.o.

über die Reklamation. In diese Frist wird nicht die gemäß der Art des Produkts (der Dienstleistung) angemessene Zeit eingerechnet, die für die fachmännische Beurteilung des Mangels erforderlich ist (§ 19, Abs. 3 des Gesetzes Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz).

3.6. Reklamationen, einschließlich der Beseitigung von Mängeln, müssen unverzüglich, spätestens 30 Tage nach dem Datum der Geltendmachung der Reklamation, abgewickelt werden, sofern Verkäufer und Käufer keine längere Frist vereinbaren. Das vergebliche Verstreichen dieser Frist gilt als wesentliche Vertragsverletzung (§ 19 Abs. 3 des Gesetzes Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz). In diesem Fall hat der Verbraucher das Recht, unverzüglich vom Vertrag zurückzutreten.

3.7. Beim Verkauf (oder bei der Erbringung von Dienstleistungen) außerhalb der gemeldeten Betriebsstätte ist der Verkäufer verpflichtet, neben den obligatorischen Informationen schriftlich auch die Bezeichnung (den Namen) des Verkäufers, dessen IdNr. und dessen Sitz (oder dessen Adresse) anzugeben, wo der Verbraucher auch nach dem Ende eines solchen Verkaufs außerhalb der gemeldeten Betriebsstätte eine Reklamation geltend machen kann.

Střítež, den 1.1.2020



Petr Diviš
Direktor des
Unternehmens
DITON s.r.o.