

LEITFADEN FÜR DIE BEHANDLUNG VON REKLAMATIONEN

bei Warenverkauf

der REFRASIL s.r.o.

mit Sitz in Průmyslová 720, Kanská, 739 61 Třinec

IdNr. 483 95 862

Artikel 1

Vorbemerkung

Gewährleistungsansprüche des Käufers (im Folgenden „Mängelrüge“) sind stets gemäß diesem Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen geltend zu machen. Die durch diesen Leitfaden nicht geregelten Fragen richten sich nach der tschechischen Rechtsordnung, insbesondere nach dem Gesetz Nr. 89/2012 Slg., Bürgerliches Gesetzbuch. Wenn der Käufer ein Verbraucher ist, findet überdies das Gesetz Nr. 634/1992 Slg., Verbraucherschutzgesetz, Anwendung.

Artikel 2

Gewährleistungsfrist

1. Der Verkäufer hat die Ware in der vereinbarten Menge (Gewicht), in Qualität und Ausführung gemäß den vertraglichen technischen Vorgaben oder anderen, durch die Parteien abgestimmten Unterlagen, zu liefern.
Die Ware gilt als ordnungsgemäß geliefert und kein Produktmangel liegt vor, wenn die Menge (Gewicht) oder die Qualität des Liefergegenstandes einer zulässigen Toleranzabweichung entsprechen, die sich aus dem Vertrag, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“), technischen Bedingungen, geltenden Normen oder anderen allgemein verbindlichen Vorschriften ergeben.
2. Der Käufer ist verpflichtet, die Ware unverzüglich nach Anlieferung auf ihre Beschaffenheit und Menge zu prüfen.
3. Der Verkäufer gewährt dem Käufer Garantie für die Dauer von 12 Monaten nach Warenlieferung, wenn im Vertrag nicht anders oder wenn keine Garantie vereinbart wurde.
5. Mängel der Ware, die bei der Untersuchung bei der Übernahme (offensichtliche Mängel) entdeckt werden, Lieferung anderer als vereinbarter Waren sowie Mengenmängel hat der Käufer dem Verkäufer spätestens innerhalb von zehn (10) Tagen nach Warenanlieferung anzuzeigen.
6. Sonstige Produktmängel sind unverzüglich nach Feststellung dem Verkäufer anzuzeigen, spätestens jedoch bis zum Ablauf der vereinbarten Garantiefrist.
Wenn keine Garantiefrist vereinbart wurde, sind sonstige Produktmängel unverzüglich nach deren Feststellung, spätestens innerhalb von einem (1) Monat nach Warenlieferung anzuzeigen.

Artikel 3 **Mängelrüge des Käufers**

1. Sämtliche Mängelbeanstandungen haben schriftlich (per E-Mail oder per Datenbox) zu erfolgen und müssen Identifikationsangaben zur beanstandeten Lieferung (**Identifikationsschild des Produkts**, die Vertragsnummer oder Bestellungsnummer, Lieferdatum, Frachtbriefnummer, Rechnungsnummer, Lieferscheinnummer) enthalten. Darüber hinaus sind festgestellte Mängel unter Nachweis der Mängel zu beschreiben – der Bestandteil sind insbesondere eine einhergehende Fotodokumentation von konkreten Mängeln bzw. eine vergleichende Fotodokumentation eines mangelhaften und fehlerfreien Produkts, Mustersendung des beanstandeten Produkts, ein unabhängiges Gutachten.
Die Mengenabweichungen müssen nachweislich sein (Wiegeschein einer unabhängigen Stelle).
2. Mängel können beseitigt werden wie folgt:
 - (i) Preisnachlass oder
 - (ii) Ersatzlieferung zu den ursprünglich vereinbarten Bedingungen oder
 - (iii) Lieferung der Fehlmenge oder
 - (iv) Mängelbeseitigung innerhalb einer vereinbarten Frist,

und zwar unter Berücksichtigung der maximalen Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit der Reklamation.
3. Wird der Vertrag in wesentlicher Weise verletzt, teilt der Käufer dem Verkäufer bei der Mängelanzeige oder unverzüglich danach mit, welche Art der Mängelbeseitigung er gewählt hat. Diese Wahl darf er ohne Zustimmung des Verkäufers nicht mehr ändern; Dies gilt nicht, wenn der Käufer die Nachbesserung eines Mangels verlangt, der sich als irreparabel erweist. Wenn der Vertrag nur geringfügig verletzt wird, obliegt die Wahl der Art der Mängelbeseitigung dem Verkäufer.
4. Solange der Käufer von seinem Anspruch auf Preisnachlass keinen Gebrauch macht oder vom Vertrag nicht zurücktritt, ist der Verkäufer berechtigt, die Fehlmenge zu liefern oder Rechtsmängel zu beseitigen. Andere Mängel sind vom Verkäufer nach seinem Ermessen durch eine Nachbesserung oder eine Neulieferung zu beseitigen.
5. Beseitigt der Verkäufer die Mängel innerhalb der vereinbarten Frist nicht oder verweigert er die Nacherfüllung, so ist der Käufer berechtigt, anstelle der Mängelbeseitigung einen angemessenen Nachlass auf den Kaufpreis zu verlangen oder vom Vertrag zurückzutreten und die beanstandete Ware an den Verkäufer sofort zurückzugeben.
6. Der Käufer hat dem Verkäufer den Zutritt zur beanstandeten Ware zu ermöglichen, damit der Verkäufer die Begründung der Mängelrüge überprüfen kann.
7. Der Käufer ist verpflichtet, die beanstandete Ware bis zum Zeitpunkt der Mängelrüge gesondert zu lagern. Die freie Entsorgung dieser Waren, die die Reklamationsbearbeitung erschweren oder unmöglich machen würde, ist ohne vorherige Zustimmung des Verkäufers unzulässig.

Artikel 4

Reklamationsabwicklung

1. Der Verkäufer ist verpflichtet, unverzüglich nach Erhalt der Mängelrüge deren Untersuchung einzuleiten, um spätestens innerhalb von 30 Tagen seine Stellungnahme an den Käufer abzugeben.
2. Stellt sich heraus, dass die Mängelrüge begründet ist, so hat der Verkäufer nach seiner Wahl bzw. nach Wahl des Käufers einen Nachlass auf den Kaufpreis der Ware zu gewähren oder eine Nacherfüllung zu den ursprünglich vereinbarten Bedingungen vorzunehmen oder die Mängel innerhalb der vereinbarten Frist zu beseitigen oder fehlende Produkte nachzuliefern.
3. Wenn der Käufer seinen vorstehenden Pflichten nicht nachkommt oder den Verkäufer nicht lässt, sich über das Vorliegen des Mangels zu überzeugen, oder ihm den Zutritt verweigert, ihm auf Anfrage keine Muster der gerügten Produkte zur Verfügung stellt oder innerhalb einer in der Stellungnahme des Verkäufers festgesetzten Frist keine ausreichenden Unterlagen zur Berechnung eines angemessenen Preisnachlasses übergibt, kann die Mängelrüge zurückgewiesen werden, wobei die Gewährleistungsansprüche des Käufers erlöschen.
4. Die Gewährleistungsansprüche erlöschen des Weiteren, wenn der Käufer innerhalb der vereinbarten Fristen und auf die vereinbarte Art und Weise keine Anzeige macht.
5. Die Mängelrüge begründet kein Zurückhaltungsrecht des Käufers in Bezug auf den Kaufpreis für die Ware sowie kein Recht des Käufers, die Übernahme weiterer Warenlieferungen abzulehnen.

Artikel 5

Haftungsausschluss

1. Der Verkäufer haftet für Produktmängel nicht, wenn:
 - der aufgetretene Mangel durch den Verschleiß im Zusammenhang mit üblicher Verwendung oder durch die Natur der Sache entstanden ist (z. B. Ablauf der Lebensdauer),
 - der Mangel durch eine unsachgemäße oder unangemessene Verwendung der Ware verursacht wurde, die im Widerspruch zum Vertragszweck oder zu der jeweiligen Dokumentation ist,
 - der Mangel infolge einer unsachgemäßen oder ungeeigneten Lagerung (insbesondere in nicht überdachten Außenbereichen, in feuchten Räumen u. ä.), einer unsachgerechten Wartung, durch den Eingriff eines Dritten oder durch mechanische Beschädigung entstanden ist,
 - der Mangel aufgrund eines externen Ereignisses aufgetreten ist, das der Verkäufer nicht beeinflussen kann, insbesondere durch Wetterverhältnisse – Durchfeuchten von Produkten, mechanische Beschädigung,
 - der Mangel nach Gefahrenübergang aufgetreten ist, insbesondere durch einen unsachgerechten Transport oder Handhabung,
 - der Mangel bereits bei der Übernahme vorliegt und ein Preisnachlass hierzu vereinbart wurde,
 - Mängel nach Ablauf der Gewährleistungsfrist bei der Verwendung entdeckt werden,

- offensichtliche oder Mengenfehler, die der Käufer nicht gemäß den Bestimmungen des Art. 2 Abs. 5 dieses Leitfadens gerügt hat.

Artikel 5 Reklamationskosten

1. Wird die Reklamation als berechtigt anerkannt, hat der Käufer Anspruch auf Erstattung der anfallenden Kosten im Zusammenhang mit der Ausübung seines Rechts. Der Käufer ist verpflichtet, alle auf diese Weise zweckmäßig angefallenen Kosten ordnungsgemäß zu dokumentieren. Die Höhe dieser Kosten darf den Wert des Kaufpreises der gelieferten Ware nicht überschreiten.
2. Für den Fall, dass der Verkäufer die Beschwerde als ungerechtfertigt zurückweist, kann sich der Käufer oder im Einvernehmen mit dem Verkäufer beide Parteien an einen zuständigen Sachverständigen wenden und eine unabhängige Begutachtung beantragen.

Artikel 7 Garantie

1. Wenn der Verkäufer eine Garantie über die gesetzliche Gewährleistung hinaus gewährt hat, werden die sich daraus ergebenden Ansprüche gemäß diesem Leitfaden geltend gemacht, sofern nichts anderes im Garantieschein oder im Vertrag vereinbart wird.

Třinec, den 9.12.2020



Ing.Miroslav Bruk, MBA
Geschäftsführer
REFRASIL, s.r.o.