

Reklamationsordnung der Gesellschaft DITON s.r.o.

gültig ab 1.9.2024

Diese Reklamationsordnung, herausgegeben von der Gesellschaft DITON s.r.o., IČ 255 57 921, mit Sitz in Střítež 207, PLZ 588 11, einer im Handelsregister beim Bezirksgericht in Brno eingetragenen Gesellschaft, Abteilung C, Aktenzeichen 33392 (im Folgenden auch „DITON“ genannt), regelt insbesondere das Verfahren zur Geltendmachung des Rechts des Käufers aus der Haftung für Mängel (im Folgenden auch „Reklamation“ genannt), wobei der Verkäufer die Gesellschaft DITON s.r.o. ist.

Diese Reklamationsordnung ist Bestandteil der Allgemeine Geschäfts- und Lieferbedingungen (im Folgenden auch „AGLB“) von DITON und ergänzt die Bestimmungen allgemein verbindlicher Rechtsvorschriften, insbesondere Gesetz Nr. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších změn (im Folgenden auch „OZ“ genannt), sowie ggf. Gesetz Nr.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších změn (im Folgenden auch „ZOS“ genannt), und gilt für alle Kaufverträge des Verkäufers DITON, die ab dem 1.9.2024 abgeschlossen werden.

Als „Ware“ im Sinne dieser Reklamationsordnung gelten sowohl die eigenen Produkte des Verkäufers als auch Produkte anderer Hersteller, die DITON als Verkäufer an die Käufer verkauft.

Diese Reklamationsordnung ersetzt alle vorherigen Bestimmungen von Reklamationsordnungen und jeglichen anderen bisher in Zusammenhang mit der Geltendmachung von Mängelansprüchen verwendeten Dokumenten. Der Verkäufer behält sich das Recht vor, diese Reklamationsordnung zu ändern, wobei solche Änderungen oder Ergänzungen jedoch keine Auswirkungen auf bereits abgeschlossene Kaufverträge haben, die nach den zum Zeitpunkt ihres Abschlusses geltenden Regelungen behandelt werden, es sei denn, es wird ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

Kapitel 1

Reklamation von Mängeln an Waren, die von der Gesellschaft DITON s.r.o. an den Käufer im Rahmen seiner unternehmerischen Tätigkeit verkauft wurden

1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1.1. Die Rechte und Pflichten der Parteien im Rahmen des Reklamationsverfahrens richten sich nach Kapitel 1 dieser Ordnung, wenn der Käufer ein Unternehmer im Sinne von § 420 OZ ist und der Warenkauf im Rahmen der unternehmerischen Tätigkeit des Käufers erfolgt.

1.2. Die dem Käufer (Unternehmer) in Zusammenhang mit der Geltendmachung von Reklamationen aus dem Kaufvertrag des Verkäufers DITON entstehenden Rechte und Pflichten sowie die Rechte und Pflichten des Verkäufers sind in den allgemein verbindlichen Rechtsvorschriften festgelegt, insbesondere im OZ und ggf. im ZOS, und werden in dieser Reklamationsordnung weiter ausgeführt.

2. HAFTUNG FÜR MÄNGEL UND UMFANG DER GARANTIE

2.1. Der Verkäufer gewährleistet die Lieferung von Produkten und Paletten (Verpackungen) an den Käufer, die zum Zeitpunkt des Kaufs in allen ihren Parametern den geltenden Normen gemäß der deklarierten Qualitätsklasse entsprechen. Der Verkäufer gewährt dem Käufer:

- a) auf eigene Betonprodukte und Betonbestandteile eigener Produkte eine verlängerte Garantie für versteckte Mängel von 20 Jahren ab Übergabe der Sache an den Käufer,
- b) auf Kanalisationsprodukte einschließlich Schachtböden eine verlängerte Garantie von 5 Jahren ab Übergabe der Sache an den Käufer,
- c) auf sonstige gehandelte Waren (laut Kennzeichnung in der Preisliste und im Lieferschein von DITON) sowie auf eigene Produkte oder Teile von Produkten die gesetzliche Garantie.

2.2. Im Falle einer mangelhaften Leistung des Verkäufers wird die Reklamation des Käufers (Mängelanzeige) gemäß OZ nachweislich beim Verkäufer geltend gemacht, entweder über das Webformular <https://reklamace.diton.cz/>, per E-Mail an: reklamace@diton.cz, oder an die Korrespondenzadresse DITON s.r.o., Reklamationsabteilung, 588 11 Střítež Nr. 207.

Der Inhalt der Reklamation (Mängelanzeige) muss mindestens folgende Angaben enthalten:

- Bezeichnung der Warenlieferung (Rechnungsnummer oder Lieferscheinnummer von DITON),
- detaillierte Beschreibung der Mängel und Fotodokumentation,
- die vom Käufer geforderte Lösung gemäß Artikel 2.6. Kap. 1 dieser Reklamationsordnung (§ 2106 a § 2107 OZ),
- Kontaktdaten des Käufers (Name, Adresse und E-Mail-Verbindung für die Kommunikation mit dem Verkäufer).

Sollte der Käufer die oben genannten Angaben nicht spätestens innerhalb von 5 Arbeitstagen ab dem Tag der Zustellung der Reklamation an den Verkäufer vorlegen, behält sich der Verkäufer das Recht vor, diese Reklamation als gegenstandslos zu betrachten.

2.3. Waren mit offensichtlichen Mängeln dürfen nicht in die Konstruktion eingebaut werden und müssen in einem Zustand belassen werden, der den Nachweis der Herkunft der Waren sicherstellt (Identifikationsetikett und Lieferschein von DITON). Solche Waren müssen vom Käufer vor ihrem Einbau in die Konstruktion oder ihrer Montage reklamiert werden. Die Ware muss zwingend am Lieferort belassen und darf nicht manipuliert werden, insbesondere nicht transportiert werden, bis die Reklamation durch den Verkäufer geprüft wurde. Durch den Einbau der Ware mit offensichtlichen Mängeln in die Konstruktion oder deren Montage erlischt die Haftung des Verkäufers für Mängel, Garantieverpflichtungen oder Ansprüche des Käufers auf Schadensersatz.

2.4. Der Käufer bestätigt, dass er sich mit den vorgeschriebenen technologischen Verfahren für die betreffenden Waren vertraut gemacht hat und verpflichtet sich, diese einzuhalten. Der Verkäufer übernimmt keine Verantwortung bzw. Haftung für Mängel, die durch eine unsachgemäße technische Vorgehensweise bei der Montage der Waren entstehen, die den geltenden Normen, allgemeinen Prinzipien und den von DITON empfohlenen Verfahren für die Montage oder Verlegung, die auf der Webseite www.diton.cz frei verfügbar und herunterladbar sind, widerspricht. Der Käufer bestätigt, dass er sich mit diesen Grundsätzen vertraut gemacht hat. Darüber hinaus übernimmt der Verkäufer keine

Verantwortung bzw. Haftung für unsachgemäße Handhabung der Produkte und Waren, für Verschmutzungen der Produkte und Waren nach der Übergabe an den Käufer sowie für Mängel, die durch Versagen des Untergrundes oder der unteren Konstruktionsschichten verursacht werden.

2.5. Der Käufer ist verpflichtet, vor dem Verfüllen der Kanalisationsbauteile mit Erde eine Dichtheitsprüfung durchzuführen und darüber ein Protokoll zu erstellen. Die Verfüllung der Kanalisationsbauteile darf der Käufer erst nach dieser Prüfung durchführen, wenn die Prüfung die ordnungsgemäße Installation und Platzierung der Kanalisationsbauteile und die Dichtheit der Kanalisation bestätigt hat. Etwaige Produktionsfehler an den Kanalisationsbauteilen muss der Käufer vor der Verfüllung der Kanalisation beim Verkäufer reklamieren. Der Verkäufer haftet nicht für Mängel und Undichtigkeiten der Kanalisationsbauteile, die nicht vor ihrer Verfüllung beim Verkäufer reklamiert wurden.

2.6. Ist die mangelhafte Leistung eine wesentliche Vertragsverletzung, so hat der Käufer gemäß § 2106 OZ das Recht:

- a) auf Lieferung einer neuen Sache ohne Mangel (bei einem Mangel an einem Teil der Lieferung auf ein neues Teil oder einen neuen Teil der Lieferung), oder Lieferung der fehlenden Sache,
- b) auf Mangelbeseitigung durch Reparatur der Sache,
- c) auf eine angemessene Minderung des Kaufpreises,
- d) vom Vertrag zurückzutreten.

Ist die mangelhafte Leistung eine unwesentliche Vertragsverletzung oder hat der Käufer sein Recht nicht rechtzeitig gewählt, so hat er gemäß § 2107 OZ das Recht auf Mangelbeseitigung oder auf eine angemessene Minderung des Kaufpreises. Der Käufer teilt dem Verkäufer mit, welches Recht er gewählt hat, bei der Mängelanzeige oder unverzüglich nach der Mängelanzeige. Bei Lieferung einer neuen Sache gibt der Käufer dem Verkäufer die ursprünglich gelieferte Sache auf Kosten des Verkäufers zurück.

2.7. Hat der Käufer Mängel der Ware beim Verkäufer reklamiert und werden keine Mängel festgestellt, für die der Verkäufer verantwortlich ist, so ist der Käufer verpflichtet, dem Verkäufer die in Zusammenhang mit dieser Reklamation entstandenen Kosten zu ersetzen, d.h. dem Verkäufer den entstandenen Schaden zu ersetzen.

2.8. Der Käufer nimmt zur Kenntnis und stimmt zu, dass ein Mangel der Ware (der verkauften Sache) nicht vorliegt bei:

- a) Auftreten von Kalk- (Eisen-) Ausblühungen, die ein natürlicher und vorübergehender Prozess des Betonreifens und der Verwendung von natürlichen Rohstoffen sind,
- b) Auftreten von Mikrorissen, die vor allem nach Regen sichtbar sind und nach dem Trocknen verschwinden. Dieses Phänomen beeinflusst die physikalisch-mechanischen Eigenschaften des Produkts nicht und verringert dessen Lebensdauer nicht,
- c) Farbunterschiede der Ware, die durch die Herstellung aus natürlichen Materialien und den Betonreifungsprozess beeinflusst werden. Bei allen Pflasterarten, insbesondere bei Colormixen, müssen Platten aus mehreren Paletten gleichzeitig verlegt werden, um unerwünschte farbliche Stellen zu vermeiden. Vor dem Verfugen der Fläche müssen die einzelnen Pflastersteine auf der Fläche untereinander ausgetauscht werden, um eine farbliche optische Vereinheitlichung der gesamten Fläche zu erreichen. Einzelne einfarbige Pflastersteine bei Colormix-Ausführungen stellen keinen Produktmangel dar,
- d) Unterschiede im Aussehen der gelieferten Ware im Vergleich zur Ware, die auf den Ausstellungsflächen des Verkäufers oder bei seinen Handelspartnern ausgestellt ist. Erscheinungsunterschiede werden durch Witterungseinflüsse, Alter der Ware, Betonreifung, Nutzung der Ausstellungsfläche und andere natürliche Einflüsse verursacht. Abbildungen der Ware in Werbematerialien sind abhängig von der Qualität und dem Charakter der Medien (elektronische Medien, Druck usw.) und sind lediglich informativ und können nicht als Vorlagen oder Muster betrachtet werden,
- e) entfernbare Verschmutzungen der Warenoberfläche (Betonstaub, Erde, Rindenmulch),
- f) Zustand der Ware, der durch normalen Verschleiß oder durch normalen Gebrauch verursacht wird,
- g) Zustand der Ware, der durch unsachgemäße Pflege (übermäßige mechanische Beanspruchung) oder durch Kontakt mit chemischen oder aggressiven Substanzen (z. B. durch Streuen mit aggressiven Materialien, Einwirkung von Erdölprodukten, Produkten auf Chlorgasbasis, Einwirkung aggressiver chemischer Stoffe usw.) oder durch die Verwendung ungeeigneter Desinfektions- und Chemikalien sowie durch Nichteinhaltung ihrer maximal zulässigen Dosierungen verursacht wird,
- h) Zustand der Ware, der durch abnormale oder übermäßige Nutzung oder unsachgemäße Handhabung verursacht wird,
- i) Mängel, die durch Dritte verursacht werden, sowie durch fehlerhaften Untergrund, unsachgemäße Montage und Nichteinhaltung der technologischen Verlege- und Montageverfahren,
- j) unterschiedliche Stückzahlen der einzelnen Formate in der Schicht bei Verbundpflastern oder Formteilen, die zur Teilung bestimmt sind. Die angegebenen Formate sind nur richtungsweisend und deren Erscheinungsbild und Stückzahl können variieren (die m²-Anzahl bei Pflastern und die Stückzahl bei Formteilen bleibt gleich),
- k) Zustand, der durch mechanische Bearbeitung der Ware (Schneiden, Kürzen, Bohren) verursacht wird, es sei denn, dies ist in der technischen Dokumentation anders angegeben. Der Verkäufer haftet nicht für Änderungen an der Ware durch den Käufer oder Dritte. Durch die Bearbeitung wird die Konstruktion beschädigt und die Ware kann möglicherweise nicht mehr die deklarierten Eigenschaften aufweisen,
- l) Geringfügige Abnutzungsspuren oder feiner Betonstaub, die im Produktionsprozess von Betonprodukten entstehen können. Diese betreffen lediglich das vorübergehende ästhetische Erscheinungsbild der Oberfläche der Produkte, das sich durch Witterungseinflüsse und normalen Gebrauch vereinheitlicht. Keiner der von uns gelieferten Betonbauteile darf jedoch offensichtliche Mängel oder ernsthafte Schäden, wie z. B. Einschnitte, Risse usw., aufweisen. Solche Teile gelten als mangelhaft.

2.9. Auf Produkte mit der Bezeichnung „2j“ im Namen gewährt der Verkäufer keine Garantie (weder gesetzlich noch vertraglich) und es können auch keine Rechte wegen Mängeln geltend gemacht werden, da es sich um Produkte handelt, die wegen eines Mangels der Sache mit einem Preisnachlass verkauft werden, d. h. der Verkäufer verkauft sie zu einem niedrigeren Preis als den üblichen Preis für fehlerfreie Ware. Solche Produkte können deutliche Farbunterschiede, starke Eisen- oder Kalkablagerungen, durch Handhabung und Transport verursachte Oberflächenkratzer, Biegungen, Maßabweichungen, Verschmutzungen durch Verpackungsmaterialien, Grate, Oberflächenausbrüche und unterschiedliche Saugfähigkeit aufweisen. Über den spezifischen Mangel informiert der Verkäufer den Käufer.

2.10. Ein Produkt mit der Bezeichnung „ATYP“, das nach den Anforderungen des Käufers angepasst wurde, muss nicht alle deklarierten Eigenschaften erfüllen. Die geforderten Eigenschaften von Sonderanfertigungen müssen vorab zwischen dem Verkäufer und dem Käufer festgelegt werden, wobei es am Käufer liegt, dies rechtzeitig vor der Absendung der Bestellung zu tun.

2.11. Im Falle einer eigenmächtigen Mängelbeseitigung durch den Käufer während der Garantiezeit ist der Verkäufer verpflichtet, dem Käufer eine finanzielle Entschädigung oder eine andere Vergütung für die durchgeführten Arbeiten nur dann zu gewähren, wenn der Käufer zuvor eine schriftliche Zustimmung vom Verkäufer erhalten hat und der Käufer ordnungsgemäß die Reklamation der Ware geltend gemacht hat. Andernfalls entsteht dem Käufer kein Anspruch auf Entschädigung für die entstandenen Kosten.

2.12. Der Käufer ist verpflichtet, dem Verkäufer Unterstützung zu gewähren, insbesondere in Fällen, in denen eine Vor-Ort-Untersuchung durch einen Vertreter von DITON erforderlich ist oder Proben zur Lösung der betreffenden Reklamation entnommen werden müssen. Verweigert der

Käufer die Unterstützung bei der Bearbeitung der Reklamation, behält sich der Verkäufer das Recht vor, diese Reklamation als gegenstandslos zu betrachten.

2.13. Der Käufer nimmt zur Kenntnis, dass durch die Produktionstechnologie im Originalpaket maximal 2 % der Ware von der deklarierten Qualität abweichen können. Bei Einhaltung dieser Grenze entsteht dem Käufer kein Recht auf Reklamation bzw. es entsteht keine Haftung des Verkäufers für mangelhafte Leistung, da dieser Umstand bereits im Kaufpreis der Ware berücksichtigt ist. Diese Produkte müssen bei der Montage aussortiert und dürfen nicht eingebaut werden.

2.14. Die Reklamation der Ware berechtigt den Käufer nicht dazu, die vertraglichen Verpflichtungen, zu deren Erfüllung er sich verpflichtet hat, einschließlich der rechtzeitigen und ordnungsgemäßen Zahlung des Kaufpreises für die Ware, nicht zu erfüllen. Im Falle einer berechtigten Reklamation ist der Käufer jedoch nicht verpflichtet, einen Teil des Kaufpreises in Höhe der Schätzung des entsprechenden Betrags, der seinem Recht auf Minderung entspricht, zu zahlen (§ 2108 OZ).

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

2.16. 2.16. Der Verkäufer DITON ist die bestimmte Person zur Durchführung von Garantieleistungen an Produkten von DITON.

3. ABNAHME DER WARE

3.1. Der Käufer ist verpflichtet, die Ware und die Paletten (Verpackungen) bei der Abnahme - d. h. vor dem Verlassen des Lagers oder bei der Lieferung durch den Spediteur - sorgfältig zu überprüfen und erst nach dieser Überprüfung ist er berechtigt, die Ware abzunehmen. Durch die Abnahme der Ware und der Paletten (Verpackungen) bei der Auslagerung oder bei der Lieferung durch den Spediteur ohne Reklamation im Lieferschein bestätigt der Käufer, dass er die Ware überprüft, verglichen und die Übereinstimmung mit der bestellten Ware und den Paletten (Verpackungen) festgestellt hat. Dies gilt insbesondere für die Überprüfung der Art, des Zustands, der Qualität, der Farbe, der Ausführung und der Menge der Produkte, der Ware und der Paletten (Verpackungen).

3.2. Bei Feststellung einer mangelhaften Leistung bei der Abnahme der Ware informiert der Käufer den Verkäufer über diesen Umstand durch einen Eintrag im Lieferschein und meldet die Mängel unverzüglich (spätestens innerhalb von drei Arbeitstagen) gemäß Artikel 2.2. Kap. 1 dieser Ordnung.

3.3. Für Schäden an der Ware, die während des Transports entstanden sind (Beschädigung der Verpackung, Verschütten der Ware, Beschädigung der Produkte, unsachgemäßes Entladen vom Fahrzeug usw.), haftet der Spediteur. Bei eigenem Transport durch den Käufer haftet der Käufer..

3.4. Im Falle einer Mengenabweichung zwischen der tatsächlichen Warenlieferung und der in der Lieferschein aufgeführten Menge vermerkt der Käufer diese Mengenabweichung (fehlende oder überschüssige Ware) bei der Warenabnahme im Lieferschein.

3.5. Offensichtliche Mängel der Ware (oder Schäden an Paletten oder Verpackungen) müssen sofort bei der Abnahme reklamiert und im Lieferschein von DITON vermerkt werden.

4. TRANSPORT

4.1. Auf Paletten gelieferte Waren werden vom Verkäufer durch Fixierung an der Palette gesichert, damit die Ware manipuliert und transportiert werden kann. Die Haftung des Verkäufers für Mängel erstreckt sich nicht auf Schäden, die beim Transport der Ware vom Verkäufer zum Käufer entstehen, wenn der Käufer den Transport selbst organisiert oder durchführt. Der Käufer nimmt zur Kenntnis, dass die Ware gegen Verrutschen auf der Ladefläche des Fahrzeugs durch Spanngurte gesichert werden muss und wird seinen Spediteur über diese Verpflichtung informieren.

4.2. Wenn die Ware beim Abtransport vom Verkäufer (eigener oder vereinbarter Transport des Käufers) nicht ausreichend gesichert ist, wird der Verkäufer im Lieferschein einen Eintrag darüber vornehmen, dass der Spediteur sich geweigert hat, die transportierte Ware zu sichern, und der Verkäufer haftet nicht für Schäden, die durch diesen unsachgemäßen Transport entstehen (z. B. Kratzer an Oberflächen, gebrochene oder beschädigte Teile).

4.3. Im Falle einer beschädigten Ware trotz Sicherungsmaßnahmen ist eine Fotodokumentation unmittelbar nach Ankunft am Entladeort noch auf der Ladefläche des Fahrzeugs zu erstellen.

5. PRÄVENTION VON REKLAMATIONEN

5.1. Der Verkäufer empfiehlt dem Käufer, sich stets im Voraus mit den Eigenschaften und Merkmalen der Ware vertraut zu machen - insbesondere mit den Produktinformationen, der Konformitätserklärung, den Gebrauchseigenschaften der Ware, den Nutzungsbedingungen (d. h. auch mit den Arbeits- und Technologieverfahren) und den Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen (AGLB) sowie dieser Reklamationsordnung.

5.2. Es ist wichtig, auf die Bestellung zu achten, da es sich um industriell hergestellte Produkte handelt, die sich farblich leicht unterscheiden können (abhängig von den verwendeten Rohstoffen und der Technologie). Der Verkäufer empfiehlt daher, die bestellte Menge stets auf vollständige Bestellungen zu beziehen und nicht etappenweise zu bestellen, um das Risiko von Farbunterschieden zu vermeiden, die den Gesamteindruck beeinflussen können, aber keinen Produktmangel darstellen.

6. FRISTEN FÜR DIE GELTENDMACHUNG DER MANGELANZEIGE (REKLAMATIONSFRISTEN)

6.1. Offensichtliche Mängel, die bei der Überprüfung der Ware mit der üblichen Sorgfalt festgestellt werden können, sind vom Käufer bei der Abnahme der Ware gemäß Artikel 3.2. Kap. 1 dieser Reklamationsordnung zu reklamieren.

6.2. Sonstige offensichtliche Mängel, die bei der Abnahme der Ware nicht festgestellt werden konnten, und versteckte Mängel, die der Käufer gemäß Artikel 3.2. Kap. 1 dieser Reklamationsordnung unverzüglich nach deren Feststellung melden kann, müssen dem Verkäufer unverzüglich angezeigt werden. Andernfalls ist der Verkäufer nicht verpflichtet, dem Käufer das Recht auf Gewährleistung zu gewähren (§ 2112 Abs. 1 OZ).

6.3. Der Verkäufer verpflichtet sich, die Reklamation innerhalb von 30 Tagen ab dem Zeitpunkt der Mängelanzeige des Käufers zu prüfen, sofern zwischen dem Verkäufer und dem Käufer nicht etwas anderes vereinbart wird. Es sollte jedoch beachtet werden, dass in komplexeren Fällen der Verkäufer den Mangel der Sache von einer anderen Person (Gutachter oder Sachverständigeninstitut) untersuchen lassen kann. Der Verkäufer hat die Erfahrung gemacht, dass ein persönlicher Besuch eines spezialisierten Mitarbeiters und dessen Empfehlungen für den Käufer von Vorteil sind, zur Vermeidung weiterer möglicher Schäden beitragen und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

6.4. Der Verkäufer sendet dem Käufer eine Entscheidung über das Ergebnis der Reklamation, die schriftlich an den Sitz des Käufers gesendet wird, der im Handels- oder Gewereregister eingetragen ist, oder per E-Mail an die vom Käufer angegebene E-Mail-Adresse.

6.5. Wenn der Verkäufer seine Haftung für die mangelhafte Leistung anerkennt (d. h. die Berechtigung der Reklamation anerkennt), vereinbaren der Verkäufer und der Käufer die Art der Mängelbeseitigung (bzw. die Abwicklung der Reklamationsansprüche des Käufers) und den Termin, innerhalb dessen diese Ansprüche des Käufers erfüllt werden. Erkennt der Verkäufer seine Haftung für Mängel nicht an oder kann keine Einigung über die Abwicklung der Reklamationsansprüche erzielt werden, hat der Käufer das Recht, Klage beim zuständigen Gericht einzureichen.

Kapitel 2

Reklamation von Mängeln an Waren, die von der Gesellschaft DITON s.r.o. an den Käufer - Verbraucher - verkauft wurden

1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1.1. Die Rechte und Pflichten der Parteien im Rahmen des Reklamationsverfahrens richten sich nach Kapitel 2 dieser Ordnung, wenn der Käufer ein Verbraucher im Sinne von § 2 Abs. 1 ZOS ist. Ein Verbraucher ist ein Käufer - eine natürliche Person, die nicht im Rahmen ihrer unternehmerischen Tätigkeit oder im Rahmen der selbständigen Ausübung ihres Berufs handelt.

1.2. Sofern in diesem Kapitel 2 nicht ausdrücklich anders geregelt, gelten die Rechte und Pflichten der Parteien im Reklamationsverfahren so, wie sie in Kapitel 1 dieser Reklamationsordnung beschrieben sind.

1.3. Die dem Verbraucher in Zusammenhang mit der Geltendmachung von Reklamationen aus dem Kaufvertrag des Verkäufers DITON entstehenden Rechte und Pflichten sowie die Rechte und Pflichten des Verkäufers sind in den allgemein verbindlichen Rechtsvorschriften festgelegt, insbesondere im OZ und danach im ZOS, und werden in dieser Reklamationsordnung weiter ausgeführt.

2. HAFTUNG FÜR MÄNGEL UND UMFANG DER GARANTIE

2.1. Der Käufer kann einen Mangel rügen, der sich während der gesetzlichen Gewährleistungsfrist (§ 2165 OZ) an der Ware zeigt. Bei Waren, die in Kapitel 1 dieser Reklamationsordnung in Artikel 2.1 Buchst. a) und b) beschrieben sind, gilt auch für Verbraucher die so verlängerte vertragliche Garantie.

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

- a) bei einer Sache, die zu einem niedrigeren Preis wegen eines Mangels verkauft wurde, für den der niedrigere Preis vereinbart wurde (Artikel 2.9 Kap. 1),
- b) Abnutzung der Sache durch ihren gewöhnlichen Gebrauch (§ 2167 Abs. 2 OZ),
- c) Kenntnis des Käufers von einem Mangel der verkauften Sache,
- d) wenn der Käufer den Mangel selbst verursacht hat (§ 2167 Abs. 1 OZ),
- e) aus weiteren Gründen, die in Artikel 2.8 Kap. 1 dieser Reklamationsordnung festgelegt sind.

2.3. Der Käufer muss sein Recht aus der mangelhaften Leistung beim Verkäufer geltend machen und dabei nicht nur den Mangel rügen, sondern auch angeben, welches konkrete Recht aus der Mängelhaftung er geltend macht. Der Verkäufer empfiehlt dem Käufer, die Rechte aus der mangelhaften Leistung schriftlich an den Kontaktdaten des Verkäufers gemäß Artikel 2.2. Kap. 1 geltend zu machen. Aus dem Verhalten des Käufers muss eindeutig hervorgehen, was der Käufer genau verlangt.

2.4. Der Käufer muss nachweisen, dass er die Sache beim Verkäufer gekauft hat, wann der Kauf erfolgt ist und wie hoch der Kaufpreis war, in der Regel durch Kaufbeleg, Vertrag usw.

2.5. Rügt der Käufer den Mangel beim Verkäufer zu Recht, läuft die Frist für die Geltendmachung von Rechten aus der mangelhaften Leistung sowie die Garantiezeit nicht weiter, solange der Käufer die Ware nicht nutzen kann.

2.6. Hat die Sache einen Mangel, kann der Käufer dessen Beseitigung verlangen. Nach seiner Wahl kann er die Lieferung einer neuen Sache ohne Mangel oder die Reparatur der Sache verlangen, es sei denn, die gewählte Art der Mangelbeseitigung ist unmöglich oder im Vergleich zur anderen unverhältnismäßig kostenaufwendig. Dies wird insbesondere unter Berücksichtigung der Bedeutung des Mangels, des Wertes, den die Sache ohne Mangel hätte, und der Frage, ob der Mangel durch die andere Art der Mangelbeseitigung ohne erhebliche Schwierigkeiten für den Käufer behoben werden kann, beurteilt (§ 2169 Abs. 1 OZ).

2.7. Der Verkäufer kann die Beseitigung des Mangels ablehnen, wenn dies unmöglich oder unverhältnismäßig kostenaufwendig ist, insbesondere unter Berücksichtigung der Bedeutung des Mangels und des Wertes, den die Sache ohne Mangel hätte (§ 2169 Abs. 2 OZ).

2.8. Der Mangel kann dem Verkäufer angezeigt werden, bei dem die Sache gekauft wurde. Ist jedoch eine andere Person zur Reparatur bestimmt, die sich am Ort des Verkäufers oder an einem für den Käufer näher gelegenen Ort befindet, so zeigt der Käufer den Mangel der zur Reparatur bestimmten Person, der sogenannten „bestimmten Person“, an (§ 2172 OZ).

2.9. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Verbraucher auf dessen Verlangen eine schriftliche Bestätigung über die Pflichten aus der mangelhaften Leistung im gesetzlich vorgeschriebenen Umfang auszustellen (§ 15 Abs. 2 ZOS).

3. BEARBEITUNG DER REKLAMATION DES VERBRAUCHERS

3.1. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Verbraucher bei Geltendmachung der Reklamation eine schriftliche Bestätigung auszustellen, in der das Datum der Geltendmachung der Reklamation durch den Verbraucher, der Inhalt der Reklamation, die vom Verbraucher verlangte Art der Bearbeitung der Reklamation und die Kontaktdaten des Verbrauchers für die Information über die Bearbeitung der Reklamation angegeben sind (§ 19 Abs. 2 ZOS).

3.2. Der Verkäufer ist verpflichtet, die Reklamation in jeder seiner Betriebsstätten anzunehmen, in der die Annahme der Reklamation mit Rücksicht auf das Sortiment der verkauften Produkte oder erbrachten Dienstleistungen möglich ist, ggf. auch in seinem Sitz (Artikel 2.2. Kap. 1). In der Betriebsstätte des Verkäufers muss während der gesamten Öffnungszeiten ein Mitarbeiter anwesend sein, der zur Bearbeitung von Reklamationen befugt ist (§ 19 Abs. 1 ZOS).

3.3. Die Reklamation einschließlich der Beseitigung des Mangels muss innerhalb von 30 Tagen nach Geltendmachung der Reklamation bearbeitet werden, es sei denn, der Verkäufer und der Verbraucher vereinbaren eine längere Frist (§ 19 Abs. 3 ZOS).

3.4. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Verbraucher eine Bestätigung über das Datum und die Art der Bearbeitung der Reklamation, einschließlich einer Bestätigung über die Durchführung der Reparatur und deren Dauer, ggf. eine schriftliche Begründung der Ablehnung der Reklamation, auszustellen (§ 19 Abs. 5 ZOS).

3.5. Nach fruchtlosem Ablauf der in Artikel 3.3. Kap. 2 festgelegten Frist kann der Verbraucher vom Vertrag zurücktreten oder eine angemessene Minderung verlangen (§ 19 Abs. 4 ZOS).

In Střítež, 1.9.2024



Petr Diviš
Geschäftsführer der Gesellschaft
DITON s.r.o.