

# REKLAMATIONSORDNUNG

Diese Reklamationsordnung (im Folgenden "**Reklamationsordnung**") regelt die Art und Weise sowie die Bedingungen für die Anwendung der Ansprüche des Verbrauchers bei entstandenen Mängeln an den durch den Online-Shop RC para SKY eingekauften Waren, und zwar vom **Anbieter**:

Jan Čejpa, mit Sitz in Černíkovice 248, 517 04 Černíkovice

Id.-Nr.: 88778045

Dieser ist kein Umsatzsteuerpflichtiger und

ist im Gewerberegister eingetragen, das vom Städtischen Amt in Rychnov nad Kněžnou geführt wird.

Zustellungsadresse: Černíkovice 248, 517 04 Černíkovice

Telefon-Nr.: +420 737 087 262, +420 737 864 129

E-Mail-Adresse: rcparasky@email.cz

## 1. Für welche Mängel haften wir?

1.1. Als Verkäufer kommen wir dafür auf, dass Sie die Ware geliefert bekommen, die Sie sich bestellt haben, und dass **die Ware im Zeitpunkt Ihres Empfangs frei von Mängeln ist**. Das bedeutet, dass die gelieferte Ware bei Übernahme insbesondere:

- die Eigenschaften aufweist, die zwischen uns vereinbart sind, in der Produktbeschreibung deklariert werden oder die auf der Grundlage der Produktbeschaffenheit und Werbung zu erwarten sind;
- in Umfang (Menge), Maß und Gewicht adäquat übereinstimmt;
- den Anforderungen der jeweils gültigen Rechtsvorschriften nachkommt;
- für den beabsichtigten Zweck geeignet ist, den wir angeben, oder für den die eingekaufte Ware üblicherweise verwendet wird;
- der Qualität nachkommt, die zwischen uns vereinbart ist, beziehungsweise der Qualität, die für den betreffenden Artikel durch die jeweils gültigen und wirksamen Rechtsvorschriften geregelt wird; und
- frei von Rechtsmängeln ist, d.h. dass sich auf die Ware keine Vermögensrechte von Dritten beziehen und die Ware mit Dokumenten und Belegen ausgestattet ist, die für den ordnungsgemäßen Gebrauch erforderlich sind.

Des Weiteren haften wir dafür, dass diese Mängel nicht in der Gewährleistungsfrist auftreten. **Über die gesetzliche Gewährleistung hinaus gewähren wir keine Garantie für die Beschaffenheit und Güte.**

1.2. Die Ungleichheit von Farben auf elektronischen Anzeigegeräten und in Wirklichkeit kann als Warenmangel keineswegs betrachtet werden. Soweit das Produkt Ihrer Vorstellung nicht entspricht, haben Sie ein Recht darauf, in Übereinstimmung mit Art. 6 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen innerhalb von 14 Tagen ab Warenübernahme vom Vertrag zurückzutreten.

1.3. **Tritt ein Mangel innerhalb von sechs Monaten nach Warenübernahme in Erscheinung, dann geht man davon aus, dass die Ware bereits von Anfang an mangelhaft war.**

## 2. Wie lange läuft die Gewährleistungsfrist?

2.1. Bei noch nicht gebrauchten Konsumgütern beträgt die Gewährleistungsfrist **vierundzwanzig Monate ab Warenübernahme**, es sei denn, dass auf Webschnittstellen, in beiliegenden Dokumenten oder Warenwerbung eine längere Gewährleistungsfrist festgelegt ist.



Bei Gebrauchtwaren beträgt die Gewährfrist **zwölf Monate ab Warenübernahme**.

- 2.2. Sollte Ihre Ware umgetauscht oder repariert werden, läuft keine neue Gewährfrist für Neuwaren, bzw. umgetauschte Komponenten und Ersatzteile. Die Gewährleistungsfrist wird gegebenenfalls um die Zeitdauer verlängert, in der Sie die schadhafte Ware nicht nutzen konnten, also vornehmlich um die Zeitdauer, in der die Ware zur Reparatur zurückgebracht wurde.

### **3. Ihre sich aus mangelhafter Erfüllung ergebenden Rechte**

- 3.1. Ihre sich aus mangelhafter Erfüllung ergebenden Rechte werden durch das Bürgerliche Gesetzbuch geregelt, insbesondere durch § 2099 bis 2117 sowie durch § 2165 bis 2174.
- 3.2. In Übereinstimmung mit den oben genannten Bestimmungen stehen Ihnen insbesondere folgende Rechte zu:

**a) Vervollständigung aller fehlenden Bestandteile (Nacherfüllung)**

Bekommen Sie die Ware in geringerer Menge als vereinbart oder bekommen Sie eine nicht komplette Ware geliefert, haben Sie ein Recht auf Nachlieferung aller fehlenden Komponenten.

**b) Minderung des Kaufpreises**

Besteht ein Mangel an der Ware bereits bei Warenübernahme oder tritt dieser innerhalb der Gewährleistungsfrist in Erscheinung, **können Sie immer** einen angemessenen Preisnachlass **erfordern**.

**c) Umtausch von Waren oder schadhaften Bestandteilen**

**Sie sind berechtigt**, den Umtausch von Waren oder schadhaften Bestandteilen **immer geltend zu machen**, sofern dies in Bezug auf den Charakter des Mangels angemessen ist (d.h. insbesondere im Falle, dass eine unmittelbare Reparatur nicht in Betracht kommt), und wenn es sich um eine erhebliche Vertragsverletzung handelt.

**Es steht Ihnen kein Recht** auf Warenumtausch **zu**, soweit nur ein Teil (Bestandteil) der Ware fehlerhaft ist. Kommen wir im Verlauf der Reklamationsabwicklung zum Schluss, dass nur ein Bestandteil der Ware fehlerhaft ist, tauschen wir Ihnen diesen Bestandteil um.

**Sie sind nicht berechtigt**, den Umtausch von gebrauchten oder reduzierten Waren in Anspruch zu nehmen. Anstatt dessen können Sie eine Minderung des Kaufpreises verlangen.

**d) Warenreparatur**

**Ist die Ware zu reparieren, steht Ihnen ein Recht auf unentgeltliche Mangelbehebung zu**. Sollte es im Verlauf der Reklamationsabwicklung ersichtlich werden, dass wir nicht im Stande sind, die schadhafte Ware zu reparieren, setzen wir Sie umgehend davon in Kenntnis und Sie können anschließend eine andere vorhandene Reklamationsabwicklung wählen.

**e) Preiserstattung (Vertragsrücktritt)**

**Eine Rückerstattung des bezahlten Kaufpreises können Sie nur unter der Voraussetzung in Anspruch nehmen**, dass:

- die Lieferung einer schadhaften oder unkompletten Sache eine wesentliche Vertragsverletzung von Seiten des Verkäufers begründet; oder
- es uns nicht möglich ist, den Mangel zu beheben, wegen dem die Ware nicht ordnungsgemäß zu gebrauchen ist, oder wenn wir nicht in der Lage sind, die mangelhafte Ware umzutauschen (z.B. die Ware wird nicht mehr hergestellt); oder
- eine Nachbesserung fehlgeschlagen ist und der betreffende Mangel auch nach der durchgeführten Reparatur wiederholt auftritt, weswegen Sie die Ware nicht ordnungsgemäß verwenden können (der selbe Mangel tritt auf, nachdem die vorherige Reparatur mindestens zweimal gescheitert ist); oder

- an der Ware mehr Mängel auftreten (es treten mindestens drei behebbare Mängel gleichzeitig in Erscheinung, wobei jeder von ihnen den ordnungsgemäßen Gebrauch der Ware verhindert); oder
- wir die Frist der Reklamationserledigung nicht einhalten/innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag der Reklamationseinreichung keine Abhilfe schaffen.

3.3. **Warenumtausch oder Preiserstattung** (Vertragsrücktritt) **erfolgen unter der Bedingung, dass Sie die Sache in dem Zustand zurück geben, in dem Sie diese erhielten.** Davon sind folgende Fälle ausgenommen, bei denen:

- a) man eine Untersuchung vornimmt, um eventuellen Mangel an der Sache zu ermitteln, die dann eine Beschaffenheitsänderung zur Folge hat;
- b) Sie die Sache genutzt hatten, bevor der betreffende Mangel in Erscheinung trat;
- c) die Unmöglichkeit, die Sache im unveränderten Zustand zurück zu geben, nicht auf Ihre Handlung oder Unterlassung zurückzuführen ist; oder
- d) Sie die Sache verkauft hatten, bevor der Mangel auftrat, oder Sie verbrauchten oder veränderten die Sache bei üblichem Gebrauch; sollte dies nur zum Teil erfolgen, so geben Sie uns das zurück, was noch zurück zu geben ist, wobei Sie uns den Verlust bis in die Höhe ausgleichen, die Ihrem Profit vom Gebrauch der Sache entspricht.

#### 4. Wann sind die sich aus mangelhafter Erfüllung ergebenden Rechte nicht anzuwenden?

4.1. Die sich aus mangelhafter Erfüllung ergebenden Rechte stehen ihnen nicht zu, soweit:

- Sie über den Mangel schon vor der Übernahme der Sache wussten;
- Sie den Mangel selbst verursachten; oder
- die Gewährleistungsfrist bereits abgelaufen ist.

4.2. Die Haftung für fehlerhafte Produkte und die davon ausgehenden Ansprüche beziehen sich unter anderem nicht auf:

- die durch üblichen Gebrauch verursachte Abnutzung (für die durch üblichen Gebrauch verursachte Abnutzung wird ebenfalls die Kapazitätssenkung bei Batterien und Akkumulatoren gehalten);
- Mängel von gebrauchten Sachen, die dem Nutzungs- oder Verschleißmaß im Zeitpunkt der Übernahme entsprechen;
- reduzierte Sachen - nur in Bezug auf den Fehler, wegen dem ein Preisnachlass ausgehandelt wurde; oder
- Sachen, bei denen dies aus ihrer Beschaffenheit hervorgeht (insbesondere die Waren, die hinsichtlich ihrer Beschaffenheit nicht in der Lage sind, die ganze Laufzeit der gesetzlichen Gewährfrist auszuhalten).

#### 5. Wie soll man bei Reklamationen vorgehen?

5.1. Nachdem ein Fehler aufgetreten ist, sind Reklamationen unaufschiebbar bei uns geltend zu machen.

5.2. **Wir nehmen alle Reklamationen an unserer Sitzadresse an.** Für diese Zwecke steht uns keine spezielle Betriebsstelle zur Verfügung und zur Reklamationserledigung nutzen wir ebenfalls keine Dienstleistungen von Dritten.

5.3. Ein zu empfehlendes Verfahren bei Warenbeanstandungen:



- für den Fall einer schnelleren Reklamationsabwicklung können Sie uns über Ihre Reklamation im Voraus per Telefon, E-Mail oder schriftlich verständigen;
- es ist zugleich geeignet, uns darüber in Kenntnis zu setzen, welchen Rechtsanspruch bezüglich der mangelhaften Erfüllung Sie wählen, also ob Sie in Übereinstimmung mit dieser Reklamationsordnung an Nacherfüllung, Preisnachlass, Umtausch von Ware oder deren fehlerhaften Bestandteilen, Reparatur, Preisrückgabe, beziehungsweise an sonstigen Rechten in Übereinstimmung mit dieser Reklamationsordnung und dem Bürgerlichen Gesetzbuch interessiert sind;
- die von Ihnen beanstandete Ware senden Sie uns zusammen mit Ihrer Reklamation oder in Anlehnung daran an unsere Sitzadresse (nicht per Nachnahme - diese wird von uns nicht übernommen). Dabei empfehlen wir die Ware möglichst geeignet einzupacken, um jedwede Beschädigung oder Vernichtung zu vermeiden;
- **zur Beschleunigung des Reklamationsvorgangs ist es auch passend, eine Bescheinigung über den Wareneinkauf oder Rechnung, falls diese ausgestellt wurde, oder einen anderen den Warenkauf bestätigenden Beleg zusammen mit der Mangelbeschreibung und dem Lösungsvorschlag für die betreffende Reklamation beizulegen.**

**Nichterfüllung eines von den oben angeführten Schritten oder Unterlassung eines von den oben erwähnten Dokumente verhindern keineswegs eine positive Reklamationserledigung gemäß den gesetzlichen Bedingungen.**

- 5.4. Als Zeitpunkt der Reklamationseinreichung wird jener Zeitpunkt angesehen, in dem uns der Mangel bekannt gegeben wird und die aus der Produzentenhaftung für fehlerhafte Produkte hervorgehenden Rechtsansprüche geltend gemacht werden.
- 5.5. Über die zugestellte Reklamation wird von uns sofort entschieden, in komplizierten Fällen innerhalb von drei Werktagen. In diese Frist wird jedoch nicht die Zeit mit einbezogen, die in Bezug auf Produkt- oder Dienstleistungsart zu einer fachlichen Mangelbewertung erforderlich ist. Die Reklamation einschließlich der eventuellen Mangelbeseitigung wird unaufschiebbar, spätestens innerhalb von 30 Tagen ab den Tag der Reklamationseinreichung abgewickelt, es sei denn, wir einigen uns über eine längere Zeitfrist.
- 5.6. Im Falle der gewählten Rechtsansprüche, die Ihnen aus objektiven Gründen nicht zugesprochen werden können (insbesondere bei nicht behebbaren Fehlern oder bei unmöglichem Warenumtausch), werden wir Sie umgehend informieren. In solchen Fällen dürfen Sie in Übereinstimmung mit der vorliegenden Reklamationsordnung eine andere Rechtsanwendung wählen.
- 5.7. Bei vorgebrachten Reklamationen wird Ihnen eine schriftliche Bestätigung ausgestellt. Diese belegt den Zeitpunkt, in dem Sie Ihre Rechtsansprüche geltend machten, den Inhalt Ihrer Beanstandung sowie Ihren Lösungsvorschlag für die betreffende Reklamation. Anschließend nach der Reklamationserledigung wird Ihnen ein Beleg über Zeitpunkt, Reklamationsabwicklung einschließlich der Bestätigung der durchgeführten Reparatur und deren Dauer, beziehungsweise mit einer schriftlichen Begründung der Reklamationsverweigerung ausgestellt.
- 5.8. **Im Einklang mit dem Bürgerlichen Gesetzbuch haben Sie ein Recht auf Rückerstattung aller anfallenden Kosten, die Sie zwecks einer Reklamationserledigung unbedingt ausgeben mussten. Nehmen Sie dabei jedoch zur Kenntnis, dass das Recht auf Rückerstattung dieser Kosten spätestens binnen eines Monats nach Ablauf der für Mangelankündigung festgelegten Frist geltend gemacht werden muss.**

Diese Reklamationsordnung ist gültig und wirksam seit 1.12.2017.

