

REGELN FÜR DIE BEHANDLUNG VON BESCHWERDEN (BESCHWERDEORDNUNG)

1. Einleitende Bestimmungen

- 1.1 Diese Beschwerdeordnung ("**Beschwerdeordnung**") der Handelsgesellschaft ELEKTRODESIGN ventilatory spol. s r.o., mit Sitz in Boleslavova 53/15, Prag 4, Nusle, PLZ 140 00, ID-Nr. 248 28 122, eingetragen im Handelsregister beim Stadtgericht in Prag, Abteilung C, Einlage 178087 ("**Verkäufer**"), gilt ausschließlich für Kaufverträge, die zwischen dem Verkäufer und Personen, die als Unternehmer im Rahmen ihrer unternehmerischen Tätigkeit Waren vom Verkäufer kaufen ("**Käufer**"), abgeschlossen werden.
- 1.2 Diese Beschwerdeordnung regelt die Rechte und Pflichten, die sich aus der mangelhaften Leistung des Verkäufers oder der gewährten Qualitätsgarantie ergeben, sowie das Verfahren zur Ausübung dieser Rechte.
- 1.3 Diese Beschwerdeordnung ist Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("**AGB**") des Verkäufers. Für die Auslegung der Beschwerdeordnung gelten die in Artikel **1.3** der AGB enthaltenen Regeln. Wenn ein Begriff in der Beschwerdeordnung nicht ausdrücklich definiert ist, hat er die gleiche Bedeutung wie in den AGB.
- 1.4 Unter Reklamation im Sinne dieser Beschwerdeordnung wird die Geltendmachung von Rechten des Käufers aus mangelhafter Leistung oder aus der Qualitätsgarantie des Verkäufers verstanden.
- 1.5 Der Übergang der Gefahr der Verschlechterung oder des Verlusts der Sache auf den Käufer erfolgt gemäß Artikel **5.5** der AGB.
- 1.6 Diese Beschwerdeordnung gilt nicht für Servicedienstleistungen, die der Verkäufer dem Käufer über die Rechte des Käufers aus der mangelhaften Leistung oder Qualitätsgarantie hinaus (oder außerhalb des Rahmens dieser Rechte) erbringt.
- 1.7 Mit dem Abschluss des Kaufvertrags bestätigt der Käufer, dass er diese Beschwerdeordnung vorab gelesen hat und mit allen darin enthaltenen Bestimmungen einverstanden ist.

2. Rechte aus mangelhafter Leistung

- 2.1 Der Verkäufer haftet dem Käufer dafür, dass die gelieferte Ware frei von Mängeln ist, wenn die Gefahr eines Schadens auf den Käufer übergeht.
- 2.2 Die Rechte des Käufers aus mangelhafter Leistung entstehen nicht:
 - a. bei Waren, die zu einem niedrigeren Preis verkauft wurden, für den Mangel, für den der niedrigere Preis vereinbart wurde;
 - b. bei gebrauchten Sachen für den Mangel, der dem Grad der Nutzung und Abnutzung entspricht, den die Sache bei Übergang der Gefahr auf den Käufer hatte;
 - c. bei Waren, deren Qualität oder Ausführung auf ausdrücklichen Wunsch des Käufers gegenüber den vom Verkäufer beworbenen und üblicherweise angebotenen Waren geändert wurde, für den Mangel, der durch ein nicht normgerechtes technisches Verfahren entstanden ist, um den Anforderungen des Käufers zu entsprechen.
- 2.3 Der Käufer ist verpflichtet, die Ware bei Erhalt zu prüfen, und die Art der Ware, ihre Menge, Vollständigkeit und Unversehrtheit der Ware, einschließlich der Verpackung, zu kontrollieren. Weist die Ware Mängel auf, die bereits bei der Entgegennahme erkennbar sind, ist der Käufer nicht verpflichtet, die Ware anzunehmen. Mit der Unterzeichnung des Lieferscheins (oder ein anderes Transportdokuments) erlischt das Recht des Käufers aus mangelhafter Leistung in Bezug auf solche offensichtlichen Mängel, die der Käufer bei Anwendung der gebotenen Sorgfalt bei der Entgegennahme der Ware hätte entdecken können. Sonstige offensichtliche Mängel in Menge, Art, Ausführung oder Beschaffenheit der Ware hat der Käufer innerhalb von **8 Tagen** nach Übernahme der Ware gegenüber dem Verkäufer schriftlich zu rügen, andernfalls erlischt das Recht des Käufers aus mangelhafter Leistung hinsichtlich dieser Mängel. Im Falle eines verdeckten Mangels der Ware erlischt das Recht des Käufers aus mangelhafter Leistung, wenn der Mangel nicht unverzüglich, nachdem der Käufer ihn bei Anwendung der gebotenen Sorgfalt hätte entdecken können, spätestens jedoch **12 Monate** nach Übernahme der Ware, schriftlich gegenüber dem Verkäufer gerügt worden ist. Für die Zwecke der Mängelrüge nach diesem Absatz gilt auch der Austausch von E-Mails oder anderen elektronischen Nachrichten als schriftlich.
- 2.4 Weist der Käufer nach, dass die Ware zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs auf den Käufer mit einem Mangel behaftet war, der es unmöglich macht, die Ware zu dem im Kaufvertrag vereinbarten Zweck oder, wenn ein solcher zwischen Käufer und Verkäufer nicht vereinbart ist, zu dem gewöhnlichen Zweck zu verwenden ("**wesentlicher Mangel**"), ist der Käufer berechtigt, vom Verkäufer die Beseitigung dieses Mangels zu verlangen, und zwar nach Wahl des Verkäufers entweder durch Ausbesserung der Ware oder durch Lieferung einer neuen mangelfreien Ware. Beseitigt der Verkäufer den wesentlichen Mangel nicht innerhalb von 30 Tagen ab dem Zeitpunkt, zu dem er vom Käufer darauf hingewiesen wurde, hat der Käufer das Recht, eine angemessene Kaufpreismäßigung zu verlangen oder vom Kaufvertrag zurückzutreten.

- 2.5 Weist der Käufer nach, dass die Ware zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs auf den Käufer mit einem Mangel behaftet war, der kein wesentlicher Mangel ist ("**unwesentlicher Mangel**"), so ist der Käufer berechtigt, vom Verkäufer die Beseitigung des Mangels zu verlangen, und zwar nach Wahl des Verkäufers durch Ausbesserung der Ware oder Lieferung einer neuen mangelfreien Ware. Beseitigt der Verkäufer den unwesentlichen Mangel nicht innerhalb von 30 Tagen ab dem Zeitpunkt, zu dem er vom Käufer darauf hingewiesen wurde, hat der Käufer das Recht, eine angemessene Kaufpreismäßigung zu verlangen.

3. Qualitätsgarantie

- 3.1 Der Verkäufer verpflichtet sich, dass die Ware während eines Zeitraums von 12 Monaten ab dem Gefahrübergang auf den Käufer gemäß den Angaben in der Gebrauchsanweisung oder den Katalogunterlagen gebrauchstauglich ist ("**Qualitätsgarantie**"). Die Gewährleistungsfrist kann durch einseitige Entscheidung des Verkäufers unter Beachtung der in dieser Beschwerdeordnung und in dem vom Verkäufer ausgestellten Garantieschein ("**Garantieschein**") enthaltenen Garantiebedingungen um bis zu weitere 12 Monate verlängert werden.

- 3.2 Die Qualitätsgarantie ist nicht anwendbar:

- a. bei Waren, die zu einem niedrigeren Preis verkauft wurden, für die Mängel, für die der niedrigere Preis vereinbart wurde;
- b. für durch normalen Gebrauch verursachte Abnutzung;
- c. für gebrauchte Waren;
- d. bei Waren, deren Qualität oder Ausführung auf ausdrücklichen Wunsch des Käufers gegenüber den vom Verkäufer beworbenen und üblicherweise angebotenen Waren geändert wurde, für den Mangel, der durch ein nicht normgerechtes technisches Verfahren entstanden ist, um den Anforderungen des Käufers zu entsprechen;
- e. bei Waren, bei denen dies durch ihre Beschaffenheit bedingt ist;
- f. bei Mängeln, die auf eine unsachgemäße Behandlung, mechanische Beschädigung oder Transport der Ware zurückzuführen sind;
- g. bei Mängeln, die auf eine unsachgemäße Lagerung zurückzuführen sind;
- h. bei Mängeln, die auf eine unsachgemäße Verwendung oder Konstruktion zurückzuführen sind;
- i. bei Mängeln, die auf eine fehlerhafte Montage, eine falsche elektrische Verdrahtung oder einen falschen Schutz zurückzuführen sind;
- j. bei Mängeln, die auf eine unsachgemäße Handhabung oder Bedienung zurückzuführen sind;
- k. bei Mängeln, die auf unsachgemäße Eingriffe, Veränderungen oder Demontage der Ware zurückzuführen sind (z.B. nachträglicher Einbau von nicht vom Hersteller zugelassenen Teilen, Geräten, Zubehör usw.);
- l. bei Mängeln, die auf die Verwendung der Ware unter Bedingungen oder in einer Art und Weise zurückzuführen sind, die nicht mit den vom Hersteller angegebenen Bedingungen oder technischen Spezifikationen der Ware übereinstimmen (z.B. auch kurzzeitige Überlastung des Ventilators, Ausschalten des Wärmeschutzes, Verwendung außerhalb des angegebenen Temperaturbereichs usw.);
- m. bei Mängeln infolge von Überspannungen im Stromnetz;
- n. bei Mängeln, die auf Vernachlässigung der Wartung zurückzuführen sind (unveränderte Filter usw.);
- o. bei Mängeln, die auf das Eingreifen eines Dritten zurückzuführen sind;
- p. bei Mängeln, die auf eine Naturkatastrophe, einen Unfall oder ein unabwendbares Ereignis zurückzuführen sind;
- q. bei Mängeln, die auf mechanische Veränderungen zurückzuführen sind (Bohren von Löchern für Griffe außerhalb der Befestigungslöcher, Schneiden usw.);
- r. bei Mängeln, die auf Fahrlässigkeit des Benutzers, Beschädigung oder äußere mechanische und chemische Einflüsse zurückzuführen sind;
- s. bei Mängeln, die durch Beschädigung der Oberfläche infolge chemischer Einflüsse oder unsachgemäßer Pflege zurückzuführen sind (Industrierückstände, Vogelkot, Baumharze, aggressive Reinigungsmittel, andere Chemikalien - ätzende Stoffe usw.);
- t. bei Mängeln, die auf Reparaturen oder betriebliche Wartung entgegen den Empfehlungen des Herstellers zurückzuführen sind;
- u. bei Mängeln, die auf die Nichtbeachtung der Anweisungen in der Montage-, Betriebs- oder Bedienungsanleitung zurückzuführen sind.

- 3.3 Weist der Käufer nach, dass die Ware während der Dauer der Qualitätsgarantie und vorbehaltlich aller Garantiebedingungen dieser Beschwerdeordnung nicht mehr gemäß den Angaben in der Gebrauchsanweisung oder den Katalogunterlagen brauchbar ist, so ist der Käufer berechtigt, vom Verkäufer die Ausbesserung der Ware zu verlangen. Der Verkäufer ist berechtigt, dem Käufer anstelle der Ausbesserung Ersatzware zu liefern. Wird die Ware nicht ausgebessert oder wird die Ersatzware nicht innerhalb von 30 Tagen ab dem Zeitpunkt geliefert, zu dem der Käufer seine Rechte aus der Qualitätsgarantie gegenüber dem Verkäufer ausgeübt hat, ist der Käufer berechtigt, anstelle der

Ausbesserung oder Ersatzware eine angemessene Kaufpreisermäßigung zu verlangen oder vom Kaufvertrag zurückzutreten.

- 3.4 Die Rechte des Käufers aus der Qualitätsgarantie erlöschen, wenn sie nicht innerhalb der Gewährleistungsfrist gegenüber dem Verkäufer geltend gemacht werden.
- 3.5 Der Verkäufer haftet nicht für Druckfehler in den Warenbegleitpapieren oder in den Katalogunterlagen, wenn es sich nicht um vom Verkäufer erstellte Katalogunterlagen handelt.

4. Häufige Bedingungen für Reklamationen

- 4.1 Waren, die den Charakter von Lüftungsanlagen haben, müssen von einer für die Installation von Lüftungsanlagen fachlich qualifizierten Person installiert werden und der elektrische Anschluss dieser Anlagen muss von einer fachlich qualifizierten Person gemäß den am Installationsort und -land geltenden gesetzlichen Bestimmungen und technischen Normen durchgeführt werden. Die Lüftungsanlagen müssen fachgerecht eingestellt werden und es muss eine elektrische Erstprüfung gemäß den am Installationsort und -land geltenden gesetzlichen Bestimmungen und technischen Normen durchgeführt werden durchgeführt werden. Ein Bericht über die Messwerte bei der Inbetriebnahme und Einstellung der Anlage, einschließlich einer Kopie des Inspektionsberichts mit Angaben zum Motorschutz, sowie ein ordnungsgemäß ausgefülltes technisches Datenblatt und ein Datenblatt für die Registrierung des Geräts auf dem Formblatt des Verkäufers ("**technisches Datenblatt**") müssen dem Verkäufer zur Einreichung vorgelegt werden. Wenn der Käufer beim Verkäufer eine verlängerte Gewährleistungsfrist gemäß Artikel **3.1** der Beschwerdeordnung beantragen möchte, muss der Käufer (i) einen Bericht über die Messwerte bei der Inbetriebnahme und Einstellung der Anlage, einschließlich einer Kopie des Inspektionsberichts mit Angaben zum Motorschutz, und (ii) ein ordnungsgemäß ausgefülltes technisches Datenblatt innerhalb von 20 Tagen nach Inbetriebnahme der Anlage an den Verkäufer zur Erstellung übergeben. Während des Betriebs der Lüftungsanlagen sind in den am Installationsort und -land geltenden gesetzlichen Bestimmungen und technischen Normen durchgeführt werden angegebenen Zeitabständen regelmäßige elektrische Prüfungen durchzuführen, und die Lüftungsanlagen ist zu inspizieren, zu warten und zu reinigen, einschließlich der Überprüfung der Ausrichtung der Luftkanäle (der Betriebspunkt der Anlage muss innerhalb des zulässigen Betriebskennlinienbereichs des Ventilators liegen und der Ventilatorstrom darf den Nennwert nicht überschreiten). Der Käufer ist verpflichtet, die Prüf- und Inspektionsprotokolle einschließlich des Technischen Datenblattes während der gesamten Gewährleistungsfrist zur Verfügung zu halten und dem Verkäufer im Falle einer Reklamation von Warenmängeln oder der Ausübung von Rechten aus der Qualitätsgarantie vorzulegen. Die Nichteinhaltung der vorgenannten Bedingungen hat das Erlöschen der Rechte des Käufers aus der mangelhaften Leistung und der Qualitätsgarantie zur Folge.
- 4.2 Lüftungsanlagen, die mit einem Digireg- oder Minireg-Regelsystem ausgestattet sind [d.h. alle Geräte mit den Typenbezeichnungen DVAV, DCAV, DCOP, MVAV], oder mit einem Pro-Reg (SP Control) oder REGIN Corrigo-Regelsystem (d.h. alle Geräte, die in ihrem Typenschlüssel die Bezeichnung RHE tragen), sowie die Lüftungsanlagen, bei denen dies in den Anleitungen oder Katalogunterlagen angegeben ist oder die der Verkäufer dem Käufer vor Abschluss des Kaufvertrages mitteilt, sind nach Montage und Anschluss ausschließlich durch den Verkäufer oder einen von ihm dazu bestimmten Dritten in Betrieb zu nehmen. Der Käufer stellt sicher, dass die Daten der Person, die das Gerät in Betrieb nimmt, in das technische Datenblatt eingetragen werden. Die Nichteinhaltung der vorgenannten Bedingungen hat das Erlöschen der Rechte des Käufers aus der mangelhaften Leistung und der Qualitätsgarantie zur Folge. Die Bestimmungen dieses Artikels **4.2** gelten nicht für Lüftungsanlagen, die ohne Regelsystem (MaR) bestellt werden.
- 4.3 Bei Lüftungsanlagen in demontierbarer Ausführung darf die Montage einschließlich des Einbaus der zugehörigen Steuerung (MaR) ausschließlich durch den Verkäufer oder eine von ihm beauftragte Person durchgeführt werden. Über den Einbau ist ein Protokoll anzufertigen, das von (i) dem Käufer und (ii) einem bevollmächtigten Vertreter der Person, die den Einbau vornimmt, zu unterzeichnen ist. Der Käufer ist verpflichtet, das Montageprotokoll während der gesamten Gewährleistungsfrist aufzubewahren und es dem Verkäufer im Falle einer Reklamation von Warenmängeln oder der Ausübung von Rechten aus der Qualitätsgarantie vorzulegen. Der Käufer ist außerdem verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die Daten der Person, die die Montage des Geräts vornimmt, in das technische Datenblatt eingetragen werden. Die Nichteinhaltung der vorgenannten Bedingungen hat das Erlöschen der Rechte des Käufers aus der mangelhaften Leistung und der Qualitätsgarantie zur Folge.
- 4.4 Die Inbetriebnahme der separat gekauften Digireg- und Minireg-Regelsysteme darf nach Montage und Anschluss ausschließlich durch den Verkäufer oder einen von ihm bestimmten Dritten erfolgen. Das Regelsystem ist gemäß der Projektdokumentation zu verdrahten, die von einem autorisierten Projektanten in Übereinstimmung mit der Dokumentation des Lieferanten des Regelsystems des Verkäufers erstellt wurde. Der Käufer ist verpflichtet, für die Erstellung der Projektdokumentation zu sorgen. Der Käufer ist auch verpflichtet, dafür zu sorgen, dass die Daten der Person, die die Anlage in Betrieb nimmt, in das technische Datenblatt eingetragen werden. Die Nichteinhaltung der

vorgenannten Bedingungen hat das Erlöschen der Rechte des Käufers aus der mangelhaften Leistung und der Qualitätsgarantie zur Folge.

- 4.5 Die Rechte des Käufers aus der mangelhaften Leistung und der Qualitätsgarantie sind ferner ausgeschlossen, wenn der Käufer oder ein Dritter entgegen den Anweisungen oder Katalogunterlagen Eingriffe an der Ware vornimmt. Weder die Qualitätsgarantie noch die Mängelrechte gelten für Mängel an der Ware, die durch Transport, mechanische Beschädigung, unsachgemäße Behandlung oder Montage und unabwendbare Ereignisse verursacht wurden. Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in diesen Beschwerdeordnung hat der Käufer keinen Anspruch auf Ersatz von Kosten oder Schäden, die infolge von oder im Zusammenhang mit Mängeln an der Ware oder der Nichteinhaltung der garantierten Eigenschaften der Ware entstehen, es sei denn, der Käufer weist nach, dass der Schaden vom Verkäufer vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde.
- 4.6 Sind die Motoren nicht mit den vom Hersteller vorgeschriebenen Schutzvorrichtungen ausgestattet (siehe Anweisungen des Herstellers oder Händlers) oder werden die Motoren mit einer anderen Lastart als S1 betrieben, wird die Reklamation nicht anerkannt.
- 4.7 Die Rechte des Käufers aus mangelhafter Leistung und die Rechte aus der Qualitätsgarantie können nur dann beim Verkäufer geltend gemacht werden, wenn die Ware direkt beim Verkäufer gekauft wurde. Von einer anderen Person gekaufte Waren können beim Verkäufer nicht reklamiert werden, auch wenn es sich um Waren handelt, die der Verkäufer normalerweise zum Verkauf anbietet.

5. Beschwerdeverfahren

- 5.1 Der Käufer macht seine Rechte aus der mangelhaften Leistung oder aus der Qualitätsgarantie gegenüber dem Verkäufer ausschließlich mittels eines ordnungsgemäß ausgefüllten Reklamationsformulars geltend. In dem Reklamationsformular hat der Käufer die beanstandeten Mängel und ihre Erscheinungsformen detailliert und deutlich zu beschreiben, bzw. zu beschreiben, worin die Untauglichkeit der Ware für den Gebrauch gemäß den Angaben in den Anleitungen oder Katalogunterlagen besteht. Das Reklamationsformular in gedruckter Form ist in den Geschäftsräumen des Verkäufers erhältlich. Es ist auch möglich, das Reklamationsformular online auf der Internetseite des Verkäufers www.elektrodesign.cz auszufüllen oder es in elektronischer Form herunterzuladen und es ausgefüllt an die E-Mail-Adresse servis@elektrodesign.cz oder in gedruckter Form an ELEKTRODESIGN ventilatory spol. s r.o., Boleslavská 1420, Brandýs nad Labem - Stará Boleslav, PLZ 250 01 zu senden.
- 5.2 Um die Rechte aus der mangelhaften Leistung oder aus der Qualitätsgarantie geltend machen zu können, ist der Käufer verpflichtet, dem Verkäufer den Kaufbeleg der Ware und den Lieferschein vorzulegen. Der Kaufbeleg muss mit dem Verkaufsdatum, dem Stempel und der Unterschrift eines autorisierten Mitarbeiters des Verkäufers versehen sein.
- 5.3 Zur Geltendmachung der Rechte aus der mangelhaften Leistung oder der Qualitätsgarantie im Falle von Waren mit dem Charakter von Lüftungsanlagen ist der Käufer verpflichtet, dem Verkäufer diese zur Verfügung zu stellen:
- elektrischer Schaltplan des Geräts;
 - Bericht über die Erstprüfung;
 - einen technischen Bericht für die Lüftungsanlage;
 - einen vollständigen Ausrichtungsbericht;
 - ein ordnungsgemäß ausgefülltes technisches Datenblatt; und
 - ein Foto des Installationsortes (elektrische Verkabelung, Standort der installierten Geräte).
- 5.4 Sofern zwischen dem Verkäufer und dem Käufer nichts anderes vereinbart wurde, ist der Käufer verpflichtet, die reklamierte Ware zum Zweck der Beurteilung der Berechtigung der Reklamation und ihrer Erledigung in das Zentrallager des Verkäufers in Boleslavská 1420, Brandýs nad Labem, Stará Boleslav, PLZ 250 01 ("**Zentrallager**") zu liefern oder sie dem Verkäufer in der Filiale des Verkäufers zu übergeben. Im Falle einer Reklamation der Ware, die den Charakter einer HVAC-Anlage hat, ist der Käufer verpflichtet, vor der Abtrennung/Demontage dieser Anlage eine Fotodokumentation zu erstellen, die die elektrische Verkabelung und den Standort der Anlage deutlich zeigt. Der Käufer ist verpflichtet, die reklamierte Ware gereinigt, frei von jeglichem Schmutz und hygienisch zu übergeben. Es können nur komplette Waren reklamiert werden, keine demontierten Teile. Der Verkäufer bestätigt dem Käufer den Empfang der reklamierten Ware und aller für die Erledigung der Reklamation notwendigen Unterlagen durch die Ausstellung eines Reklamationsprotokolls. Der Käufer ist nicht berechtigt, vom Verkäufer eine Entschädigung für die mit der Demontage, Handhabung oder dem Transport der reklamierten Ware verbundenen Mehrkosten zu verlangen.
- 5.5 Handelt es sich bei der reklamierten Ware um eine Ware mit Übergröße und sind der Verkäufer und der Käufer damit einverstanden, beurteilt der Servicetechniker des Verkäufers die Berechtigung der Reklamation direkt an dem Ort, an dem die Ware installiert ist. Die Reise des Servicetechnikers für den Serviceeinsatz wird nach der aktuellen Preisliste des Verkäufers für Dienstleistungsarbeiten berechnet. Der Käufer ist verpflichtet, dem Servicetechniker einen ausreichenden Zugang zur beanstandeten Ware und zur Verkabelung zu gewähren. Der Mindestzugang zur reklamierten Ware beträgt 1 Meter. Befindet sich die beanstandete Ware in der Höhe oder an einem anderen schwer zugänglichen Ort, hat der Käufer den Zugang mit einem Gabelstapler oder einem anderen geeigneten, vom Verkäufer

- genehmigten Mittel zu ermöglichen. Der Wärmeträger muss vor dem Serviceeinsatz von der reklamierten Ware getrennt werden. Nach Abschluss des Serviceeinsatzes stellt der Servicetechniker dem Käufer einen Servicebericht aus, der eine Beschreibung der festgestellten Mängel und eine Erklärung der Reklamation enthält. Der Käufer sorgt für die Anwesenheit seines bevollmächtigten Vertreters zur Bestätigung des Serviceberichts.
- 5.6 Sofern zwischen dem Verkäufer und dem Käufer nichts anderes vereinbart wurde, ist der Verkäufer verpflichtet, die Reklamation unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen nach Zustellung des Reklamationsformulars, aller vorgeschriebenen Unterlagen und der reklamierten Ware an das Zentrallager oder die Filiale des Verkäufers zu erledigen. Der Verkäufer ist verpflichtet, den Käufer schriftlich über das Ergebnis der Reklamation zu informieren. Die Ausbesserung der reklamierten Ware wird nach Wahl des Verkäufers entweder im Servicezentrum des Verkäufers oder am Ort der Installation der Ware durchgeführt. Der Verkäufer entscheidet über die Art der Ausbesserung. Im Falle des Ersatzes der reklamierten Ware durch neue Ware, die beim Verkäufer nicht vorrätig ist, richtet sich die Lieferzeit dieser Ware an den Käufer nach der Lieferzeit des Herstellers. Im Falle des Ersatzes der reklamierten Ware durch neue Ware beginnt für den Käufer keine neue Frist für die Ausübung der Rechte aus der mangelhaften Leistung oder eine neue Gewährleistungsfrist. Auch der Austausch von E-Mails oder anderen elektronischen Nachrichten gilt als schriftlich im Sinne dieses Artikels.
- 5.7 Befindet sich der Leistungsort an einem anderen Ort als der Betriebsstätte des Verkäufers und hat der Käufer bei Erhalt der Ware einen Mangel festgestellt oder feststellen müssen, ist der Käufer verpflichtet, in Anwesenheit des Fahrers (Transporteurs) einen Reklamationsvermerk im Lieferschein (oder einem anderen Transportdokument) anzubringen. Die Eintragung in den Lieferschein (oder ein anderes Transportdokument) und die Bestätigung durch den Fahrer (Transporteur) ist Voraussetzung für die Geltendmachung von Ansprüchen aus Liefermängeln und/oder aus der Qualitätsgarantie in Bezug auf die Anzahl der gelieferten Packstücke (Einheiten) oder Transportschäden.
- 5.8 Der Käufer ist verpflichtet, dem Verkäufer jede notwendige Hilfe bei der Erledigung der Reklamation zu leisten. Die Fristen für die Beseitigung von Mängeln an der Ware gemäß Artikel **2.4**, **2.5** und **3.3** dieser Beschwerdeordnung werden angemessen um den Zeitraum verlängert, in dem der Käufer dem Verkäufer die Mitwirkung nicht gewährt hat.
- 5.9 Die Verletzung des Schutzsigels, des informativen Aufklebers oder der Seriennummer setzt den Käufer dem Risiko aus, dass die Reklamation zurückgewiesen wird, es sei denn, die Beschädigung erfolgt während des normalen Gebrauchs. Siegel und Seriennummern sind integraler Bestandteil der Ware und schränken das Recht des Käufers, die Ware in vollem Umfang bestimmungsgemäß zu nutzen und zu behandeln, in keiner Weise ein.
- 5.10 Der Käufer ist verpflichtet, die reklamierte Ware oder die neue Ware, die die reklamierte Ware ersetzt hat, unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der schriftlichen Benachrichtigung über die Beilegung der Beschwerde zurückzunehmen. Diese Frist darf nicht früher als 60 Tage ab dem Zeitpunkt ablaufen, zu dem der Käufer seine Rechte aus der mangelhaften Leistung oder der Qualitätsgarantie gegenüber dem Verkäufer geltend gemacht hat. Bei Erhalt der reklamierten Ware oder der neuen Ware, die die reklamierte Ware ersetzt hat, ist der Käufer oder sein Bevollmächtigter verpflichtet, sich mit einem gültigen Ausweisdokument (Personalausweis, Reisepass) auszuweisen und den entsprechenden Reklamationsbericht vorzulegen. Nimmt der Käufer die Ware nicht innerhalb der in diesem Artikel genannten Frist zurück, ist er verpflichtet, dem Verkäufer für jeden Tag des Verzugs mit der Rücknahme der Ware eine Lagergebühr in Höhe von EUR 2 ohne MwSt. zu zahlen ("**Lagergebühr**"). Dauert der Verzug des Käufers mit der Rücknahme der Ware gemäß diesem Artikel länger als 6 Monate ab dem Datum der Zustellung der schriftlichen Benachrichtigung über die Beilegung der Beschwerde, ist der Verkäufer berechtigt, die Ware zu verkaufen und den Erlös zur Zahlung der Lagergebühr zu verwenden. Der Verkäufer gibt dem Käufer die Differenz zwischen der Lagergebühr und dem Erlös aus dem Verkauf der Waren aus.
- 5.11 Hat der Käufer dem Verkäufer zu Recht einen Mangel an der Ware beanstandet, so läuft die Frist für die Ausübung der Rechte aus der mangelhaften Leistung und die Gewährleistungsfrist nicht für den Zeitraum, in dem der Käufer die Ware aufgrund der Beanstandung nicht nutzen kann. Der Käufer hat keinen Anspruch auf Entschädigung für die im Zusammenhang mit der Reklamation entstandenen Kosten, es sei denn, der Verkäufer entscheidet ausdrücklich anders. Im Falle einer unberechtigten Reklamation ist der Käufer verpflichtet, dem Verkäufer alle im Zusammenhang mit der Reklamation entstandenen Kosten zu ersetzen, und zwar gemäß der jeweils gültigen Preisliste des Verkäufers für Dienstleistungsarbeiten.
- 5.12 Der Verlauf der Reklamation und alle im Zusammenhang mit der Reklamation getroffenen Entscheidungen werden sowohl vom Verkäufer als auch vom Käufer schriftlich festgehalten. Einwendungen des Käufers, die sich auf mündliche Vereinbarungen beziehen, sind unbeachtlich. Nur eine vom Verkäufer zu diesem Zweck bevollmächtigte Person ist befugt, im Rahmen einer Reklamation für den Verkäufer zu handeln. Der Austausch von E-Mails oder anderen elektronischen Nachrichten gilt nicht als schriftlich im Sinne dieses Artikels.
- 5.13 Diese Beschwerdeordnung ist am Sitz und in den Geschäftsräumen des Verkäufers oder in elektronischer Form auf der Website www.elektrodesign.cz verfügbar.
- 5.14 Diese Beschwerdeordnung tritt am 1. Juli 2022 in Kraft und ersetzt die am 1. Februar 2019 in Kraft getretene Beschwerdeordnung des Verkäufers.