

Reklamationsordnung des spezialisierten E-Shops mit Radiatoren der Gesellschaft HOTHOT Exclusive s.r.o.

## Reklamationsordnung

### Allgemeine Geschäftsbedingungen und Begriffsabgrenzung

Diese Reklamationsordnung gilt für den Einkauf im E-Shop der Gesellschaft **HOTHOT Exclusive s.r.o.**,

**ID: 293 10 601, UID: CZ 293 10 601, mit Sitz in Brno (Brünn) - Komárov, Mariánské náměstí 617/1, PLZ 617 00**, eingetragen im Handelsregister beim Kreisgericht in Brünn im Abschnitt C, Einlage 73121.

Die Reklamationsordnung wurde gemäß den einschlägigen Bestimmungen des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg., BGB, und des Gesetzes Nr. 634/1992 Slg., Gesetz über den Verbraucherschutz, in der Fassung der späteren Vorschriften, erstellt und bezieht sich auf Waren, bei welchen in der Garantiefrist die Rechte des Käufers aus der Mängelhaftung geltend gemacht werden (weiter nur „Reklamation“).

Der **Verkäufer** ist eine juristische Person, die bei Abschluss und Erfüllung des Vertrages im Rahmen ihrer Geschäfts- oder sonstigen Unternehmenstätigkeit handelt.

Der **Kunde** unseres E-Shops ist der Käufer. Im Hinblick auf die gültige rechtliche Regelung wird zwischen dem Käufer, der bei Abschluss und Erfüllung des Vertrages im Rahmen seiner Geschäfts- oder sonstigen Unternehmenstätigkeit handelt, und einem Käufer als Verbraucher (Bürger) unterschieden. Die Garantiefrist beginnt mit der Übernahme der Ware durch den Käufer zu laufen. Die Garantiefrist beträgt sowohl für den Verbraucher, als auch für eine Unternehmensperson 5 Jahre. Die Garantiefrist wird um jene Dauer verlängert, für welche eine Garantieinstandsetzung der Ware erfolgte. Im Falle des Austausches der Ware beginnt eine neue Garantiefrist zu laufen.

**Die Garantie bezieht sich nicht auf die Abnutzung (Verschleiß) infolge der üblichen Benutzung der Ware.**

Auf Ersuchen des Käufers (Verbrauchers) ist der Verkäufer verpflichtet, die Garantie in schriftlicher Form zu gewähren (Garantieschein). Sofern es der Charakter des Gegenstandes ermöglicht, genügt anstelle eines Garantiescheins die Ausgabe des Kaufbelegs (Rechnung), der die Angaben wie ein Garantieschein zu enthalten hat. Der Garantieschein den Vornamen und Namen, die Firma des Verkäufers, die ID, den Sitz im Falle einer juristischen Person der den Wohnsitz im Falle einer natürlichen Person zu umfassen.

Der Verbraucher ist berechtigt, in allen durch das Gesetz festgelegten Fällen vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Verkäufer ab jenem Zeitpunkt wirksam, zu welchem ihm die Rücktrittserklärung des Käufers zugestellt wird, sofern alle notwendigen gesetzlichen Bedingungen erfüllt sind. Im Falle des Rücktritts vom Vertrag wird der Vertrag von Anbeginn aufgehoben, wobei die Vertragsparteien einander zurückzugeben haben, was sie sich auf seiner Grundlage gewährt haben. Im Falle der Aufhebung des Vertrages aufgrund der Geltendmachung der aus der Mängelhaftung resultierenden Rechte gibt der Käufer jene Erfüllung, die ihm der Verkäufer gewährt hat, nur in jenem Umfange zurück, in welchem dies in der gegebenen Situation objektiv möglich ist.

**Der Käufer hat bei der Geltendmachung der Garantie im Falle:**

- eines behebbaren Mangels: das Recht auf die unentgeltliche, ordentliche und fristgerechte Behebung des Mangels, das Recht auf den Austausch der mangelhaften Ware oder der mangelhaften Komponente, und sofern dies im Hinblick auf den Charakter des Mangels unangemessen bzw. ein solches Verfahren nicht möglich ist, das Recht auf einen angemessenen Nachlass vom Kaufpreis oder auf den Rücktritt vom Kaufvertrag;
- eines nichtbehebaren Mangels, welcher der ordentlichen Nutzung der Ware hinderlich ist: das Recht auf den Austausch der mangelhaften Ware oder auf den Rücktritt vom Kaufvertrag;
- eines behebbaren Mangels, der in größerer Anzahl oder wiederholt auftritt und der ordentlichen Nutzung der Ware hinderlich ist: das Recht auf den Austausch der mangelhaften Ware oder auf den Rücktritt vom Kaufvertrag;

- eines anderen nichtbehebbaaren Mangels, ohne Beanspruchung des Austausches der Ware: das Recht auf einen angemessenen Nachlass vom Kaufpreis oder auf den Rücktritt vom Kaufvertrag.

## **Erledigung der Reklamation**

Der Käufer (Verbraucher) ist verpflichtet, bei der Übernahme der Sendung diese zu kontrollieren, um festzustellen, ob die Verpackung unverletzt ist und ob die Sendung keine offensichtlichen Anzeichen einer Beschädigung aufweist. Sofern bei der Übernahme der Sendung durch den Käufer offensichtliche Anzeichen einer Beschädigung festgestellt werden, ist er verpflichtet, mit dem Spediteur ein Schadensprotokoll zu erstellen. Der Käufer ist in einem solchen Falle nicht verpflichtet, die Sendung entgegenzunehmen. Die Beschädigung der Sendung beim Transport meldet der Käufer dem Verkäufer ohne unnötigen Aufschub. Sofern der Kunde vom Spediteur eine so beschädigte Sendung übernimmt, ist es unabdingbar, die Beschädigung im Übergabeprotokoll des Speditors zu beschreiben. Der Käufer ist verpflichtet, zugleich die Anzahl der Pakete auf dem Versandschein mit der tatsächlichen Anzahl der zugestellten Pakete zu vergleichen, die identisch sein muss. Im Falle, dass die Anzahl der Pakete auf dem Versandschein von der Anzahl der zugestellten Pakete abweicht, übernimmt der Käufer die Sendung unter Vermerk des Vorbehalts auf dem Versandschein und meldet dem Verkäufer schriftlich die Reklamation. Sofern er dies verabsäumt, wird die Reklamation bzgl. des fehlenden Paketes nicht anerkannt.

Zur Erledigung der Reklamation verwenden Sie bitte nachstehenden Kontakt:

E-Mail: [info@radiators.shop](mailto:info@radiators.shop)

Bei der Geltendmachung der Reklamation beim Verkäufer kann das [Reklamationsblatt](#) ausgefüllt werden, **welches in der Anlage dieser Reklamationsordnung angeführt ist.**

Die Reklamation, einschließlich der Behebung des Mangels ist ohne unnötigen Aufschub, spätestens binnen 30 Tagen ab dem Tage der Geltendmachung der Reklamation, zu erledigen, sofern der Verkäufer mit dem Käufer keine längere Frist vereinbart. Nach Ablauf dieser Frist werden dem Käufer die gleichen Rechte zuerkannt, als ob es sich um einen nichtbehebbaaren Mangel handele. Diese Frist von 30 Tagen ist gegenüber dem Käufer als Unternehmensperson nicht verbindlich.

Der Lauf der Frist für die Erledigung der Reklamationen wird in jenem Falle unterbrochen, wenn der Verkäufer nicht sämtliche, für die Erledigung der Reklamation erforderlichen Unterlagen (Teile der Ware, andere Unterlagen u. Ä.) erhält. Der Verkäufer ist verpflichtet, die Ergänzung der Unterlagen seitens des Käufers binnen kürzester Zeit zu verlangen. Die Frist wird ab diesem Datum bis zur Lieferung der verlangten Unterlagen durch den Käufer unterbrochen.

In einer Situation, in welcher die Ware dem Verkäufer zuzusenden ist, sorgt der Käufer in eigenem Interesse dafür, dass die Ware mit einem geeigneten und ausreichend schützenden Verpackungsmaterial verpackt wird, welches den Ansprüchen des Transports Rechnung trägt. Senden Sie die Ware in keinem Falle ohne vorherige schriftliche Ankündigung der Reklamation an die Anschrift des Verkäufers.

Das Servicezentrum fordert den Käufer nach der ordentlichen Erledigung der Reklamation zur Übernahme der instandgesetzten Ware auf, ggf. teilt es die Absendung der instandgesetzten Ware mit.

Der Anspruch auf die Geltendmachung der Garantie erlischt im Falle der unsachgemäßen Montage oder der unsachgemäßen Inbetriebnahme der Ware, ebenso wie bei unsachgemäßem Umgang hiermit, insbesondere bei der Verwendung der Ware unter Bedingungen die von ihren Parametern her den in der Dokumentation der Ware angeführten Parametern nicht entsprechen.

Im Falle des Rücktritts vom Kaufvertrag oder der Gewährung eines Nachlasses vom Kaufpreis wird dem Käufer der entsprechende Betrag mittels Überweisung auf das Bankkonto spätestens binnen 30 Tagen ab der Erledigung der Reklamation zurückerstattet.

## **Schlussbestimmung**

Diese Reklamationsordnung erlangt ab dem 1. Januar 2014 Wirksamkeit. Die Anlage der Reklamationsordnung ist das [Reklamationsblatt](#). Änderungen der Reklamationsordnung vorbehalten.