Übersetzung zu Informationszwecken. Rechtlich verbindlich ist die slowakische Fassung der Reklamationsordnung; bei Abweichungen hat die slowakische Fassung Vorrang.

Reklamationsordnung

der Gesellschaft BenGrac s.r.o., mit Sitz in Landererova 7743/8, 811 09 Bratislava – Stadtteil Staré Mesto, Firmennummer (IČO): 57090980, Steuer-ID (DIČ): 2122563080, USt-IdNr. (IČ DPH): SK2122563080, eingetragen im Handelsregister des Stadtgerichts Bratislava III, Abteilung: Sro, Einlage Nr. 189877/B.

Artikel I.
Einleitende Bestimmungen

1.1. Diese Reklamationsordnung regelt die Beziehungen zwischen den Vertragsparteien eines gesonderten Kaufvertrags, wobei auf der einen Seite die Gesellschaft BenGrac s.r.o., mit Sitz in Landererova 7743/8, 811 09 Bratislava – Stadtteil Staré Mesto, Firmennummer (IČO): 57090980, Steuer-ID (DIČ): 2122563080, USt-IdNr. (IČ DPH): SK2122563080, eingetragen im Handelsregister des Stadtgerichts Bratislava III, Abteilung: Sro, Einlage Nr. 189877/B (nachfolgend auch „BenGrac s.r.o." oder „Lieferant") und auf der anderen Seite der Kunde steht, und sie ist ein untrennbarer Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend auch „AGB").

1.2. Unter „Kunde" ist eine Person zu verstehen, die mit dem Lieferanten einen Vertrag geschlossen hat, dessen Gegenstand die entgeltliche Lieferung von Waren oder Dienstleistungen bzw. von Waren und Dienstleistungen war (im Sinne von Artikel I „Einleitende Bestimmungen", Punkt 1.1, wird die vom Lieferanten an den Kunden erbrachte Leistung auch als „Ware" bezeichnet, und zwar unabhängig von ihrer Art, also unabhängig davon, ob es sich um die Lieferung von Waren, von Dienstleistungen oder von Waren und zugleich Dienstleistungen handelt), und die berechtigt ist, Ansprüche aus der Haftung für Mängel der Ware geltend zu machen (nachfolgend „Kunde").

1.3. Ist der Kunde eine natürliche Person, die beim Abschluss dieses Vertrags nicht im Rahmen ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit handelt, gilt sie als Verbraucher (nachfolgend auch „Verbraucher"). Rechtsverhältnisse zwischen dem Lieferanten und dem Verbraucher, die in dieser Reklamationsordnung bzw. in den AGB nicht ausdrücklich geregelt sind, richten sich nach den einschlägigen Bestimmungen des Gesetzes Nr. 40/1964 Slg., Zivilgesetzbuch (nachfolgend auch „Zivilgesetzbuch"), sowie nach den damit zusammenhängenden Vorschriften, insbesondere nach dem Gesetz Nr. 250/2007 Slg. über den Verbraucherschutz (nachfolgend auch „Verbraucherschutzgesetz") und dem Gesetz Nr. 102/2014 Slg. über den Verbraucherschutz beim Verkauf von Waren oder bei der Erbringung von Dienstleistungen auf der Grundlage eines Fernabsatzvertrags oder eines außerhalb der Geschäftsräume des Verkäufers geschlossenen Vertrags (nachfolgend auch „Fernabsatzgesetz").

1.4. Als Unternehmer gilt eine im Handelsregister eingetragene Person, eine Person, die auf der Grundlage einer Gewerbeberechtigung tätig ist, eine Person, die auf der Grundlage einer anderen Berechtigung als einer Gewerbeberechtigung nach besonderen Vorschriften unternehmerisch tätig ist, sowie eine Person, die landwirtschaftliche Produktion betreibt und nach einer besonderen Vorschrift in das entsprechende Register eingetragen ist. Als Unternehmer gilt für die Zwecke dieser Reklamationsordnung und der AGB auch derjenige, der im Sinne des vorstehenden Satzes im Rahmen seiner unternehmerischen Tätigkeit handelt. Gibt der Kunde in der Bestellung seine Identifikationsnummer (IČO) an, nimmt er zur Kenntnis, dass für ihn die für Unternehmer festgelegten Regeln gelten. Rechtsverhältnisse zwischen dem Lieferanten und einem Kunden, der Unternehmer ist, die weder in den AGB noch im Vertrag zwischen dem Lieferanten und dem Kunden ausdrücklich geregelt sind, richten sich nach den einschlägigen Bestimmungen des Gesetzes Nr. 513/1991 Slg., Handelsgesetzbuch, in der geltenden Fassung, sowie nach den damit zusammenhängenden Vorschriften. Bei etwaigen Abweichungen zwischen den AGB und einem Individualvertrag hat der Wortlaut des Vertrags Vorrang.

1.5. Mit der Bestätigung des Angebots bestätigt der Kunde, dass er sich mit den AGB vertraut gemacht hat, deren untrennbaren Bestandteil die Reklamationsordnung bildet.

1.6. Mit dieser Reklamationsordnung informiert der Lieferant den Kunden über den Umfang, die Bedingungen und die Art und Weise der Geltendmachung einer Reklamation, einschließlich der Angaben dazu, wo eine Reklamation geltend gemacht werden kann, sowie über die Durchführung von Garantiereparaturen. Die Reklamationsordnung ist für den Lieferanten und den Kunden verbindlich. Die Reklamationsordnung ist an einer gut sichtbaren Stelle in der Betriebsstätte des Lieferanten an der Adresse Družstevná, 919 28 Bučany sowie auf der Website des Verkäufers www.bengrac.sk ausgehängt bzw. veröffentlicht.

Artikel II.
Haftung für Mängel – Belehrung über die Rechte

2.1. Die gelieferte Ware muss die verlangte bzw. die durch Rechtsvorschriften festgelegte Beschaffenheit, Menge, Maße oder das Gewicht aufweisen, mangelfrei sein und den verbindlichen technischen Normen entsprechen. Der Lieferant haftet für Mängel, die die gelieferte Ware bei der Übernahme durch den Kunden hat, sowie für Mängel, die nach der Übernahme der Ware innerhalb der Gewährleistungsfrist auftreten.

2.2. Als Mangel gilt eine Veränderung (Eigenschaft) der Ware, wenn ihre Ursache die Verwendung ungeeigneten oder minderwertigen Materials, die Nichteinhaltung der Technologie oder eine ungeeignete konstruktive Lösung ist. Als Mangel kann eine Veränderung der Eigenschaft der Ware nicht angesehen werden, die im Verlauf der Gewährleistungsfrist infolge von Abnutzung, mechanischer Beschädigung, unsachgemäßer Verwendung, unzureichender oder ungeeigneter Pflege, infolge natürlicher Veränderungen des Materials, aus dem die Ware hergestellt ist, infolge jeder Beschädigung durch den Benutzer oder einen Dritten oder eines sonstigen unsachgemäßen Eingriffs sowie durch das Ende der Lebensdauer der Ware oder eines ihrer Teile entsteht.

2.3. Weist die Ware Mängel auf, von denen der Lieferant weiß, ist er verpflichtet, den Kunden beim Abschluss des Kaufvertrags auf diese Mängel hinzuweisen. Erfüllt der Lieferant diese Pflicht ordnungsgemäß, haftet er nicht für Mängel, auf die er den Kunden hingewiesen hat. Bei Waren, die zu einem niedrigeren Preis verkauft werden, haftet der Lieferant nicht für Mängel, wegen derer der niedrigere Preis vereinbart wurde. Der Lieferant haftet nicht für Mängel, die durch den üblichen Gebrauch oder Verbrauch der Ware verursacht werden (z. B. Batterien u. Ä.).

2.4. Die Dauer der Gewährleistungsfrist für den Verbraucher richtet sich nach den geltenden Bestimmungen des Verbraucherschutzgesetzes und des Zivilgesetzbuchs. Sie beträgt somit 24 Monate, mit den gesetzlich festgelegten Ausnahmen. Die Gewährleistungsfrist von 24 Monaten gilt beim Verkauf von Waren für den privaten Gebrauch im Sinne von § 620 Abs. 1 des Zivilgesetzbuchs. Ist der Kunde Unternehmer und kauft er das Erzeugnis für seine unternehmerische Tätigkeit, richtet sich die Gewährleistungsfrist nach den Garantiebedingungen des Herstellers gemäß § 429 Abs. 2 des Handelsgesetzbuchs.

2.5. Handelt es sich um gebrauchte Ware, beträgt die Gewährleistungsfrist 12 Monate. Ist auf der verkauften Ware, ihrer Verpackung oder der ihr beigefügten Anleitung eine Frist für die Verwendung angegeben, endet die Gewährleistungsfrist nicht vor Ablauf dieser Frist.

2.6. Auf Verlangen des Kunden ist der Lieferant verpflichtet, die Garantie in schriftlicher Form (Garantieschein) zu gewähren. Wenn es die Art der Ware zulässt, genügt anstelle des Garantiescheins die Ausstellung eines Kaufbelegs über die Ware.

2.7. Die Gewährleistungsfrist läuft ab dem Tag der Übernahme der Ware und/oder der Bestätigung der erforderlichen mit der Ware zusammenhängenden Dokumente durch die berechtigte Person. Beginnt die Gewährleistungsfrist an einem anderen Tag als dem Tag der Übernahme der Ware durch den Kunden zu laufen, muss dieser Umstand im Garantieschein vermerkt werden.

2.8. Der Zeitraum ab der Geltendmachung des Rechts aus der Haftung für Mängel bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde nach Beendigung der Reparatur verpflichtet war, die Ware zu übernehmen, wird in die Gewährleistungsfrist nicht eingerechnet. Wird die Ware ausgetauscht, beginnt die Gewährleistungsfrist für diese Ware ab der Übernahme der neuen Ware erneut zu laufen. Dasselbe gilt, wenn ein Bauteil

ausgetauscht wird, für das eine Garantie gewährt wurde. Bei Austausch der Ware gegen neue Ware erhält der Kunde einen Beleg, auf dem die ausgetauschte Ware angegeben ist. Wurde die Reklamation durch Austausch erledigt, gilt eine weitere etwaige Reklamation als erste Reklamation der Ware. Bei einer begründet abgelehnten Reklamation verlängert sich die Gewährleistungsfrist nicht.

2.9. Handelt es sich um einen Mangel, der behoben werden kann, ohne dass sich die Qualität und die Gebrauchseigenschaften der Ware verschlechtern, hat der Verbraucher das Recht, dass er unentgeltlich, rechtzeitig und ordnungsgemäß behoben wird. Der Lieferant ist verpflichtet, den Mangel unverzüglich zu beheben. Anstelle der Behebung des Mangels kann der Verbraucher den Austausch der Ware oder, wenn sich der Mangel nur auf einen Teil der Ware bezieht, den Austausch des Teils verlangen, sofern dem Lieferanten dadurch im Verhältnis zum Preis der Ware oder zur Schwere des Mangels keine unverhältnismäßigen Kosten entstehen. Der Lieferant kann stets anstelle der Behebung des Mangels die mangelhafte Ware gegen mangelfreie Ware austauschen, wenn dies dem Verbraucher keine erheblichen Schwierigkeiten verursacht.

2.10. Handelt es sich um einen Mangel, der nicht behoben werden kann und der verhindert, dass die Ware wie mangelfreie Ware ordnungsgemäß benutzt werden kann, hat der Verbraucher das Recht auf Austausch der Ware oder das Recht, vom Kaufvertrag zurückzutreten. Dieselben Rechte stehen dem Verbraucher zu, wenn es sich zwar um behebbare Mängel handelt, der Kunde die Ware aber wegen des erneuten Auftretens des Mangels nach der Reparatur oder wegen einer größeren Anzahl von Mängeln nicht ordnungsgemäß benutzen kann. Unter der Unmöglichkeit, die Ware ordnungsgemäß zu benutzen, ist zu verstehen, dass der Verbraucher infolge eines wiederholt auftretenden Mangels oder wegen einer größeren Anzahl behebbarer Mängel verhältnismäßig lange Zeit von der Nutzung der Ware ausgeschlossen ist, sodass von ihm billigerweise nicht verlangt werden kann, eine solche Einschränkung hinzunehmen. Als größere Anzahl von Mängeln einer im Geschäft verkauften Ware können in der Regel mindestens drei Mängel angesehen werden, und als erneutes Auftreten eines Mangels das Auftreten desselben Mangels nach mindestens zwei vorangegangenen Reparaturen. Handelt es sich um sonstige nicht behebbare Mängel, hat der Verbraucher das Recht auf einen angemessenen Preisnachlass.

2.11. Für die Verwendung von Produkten aus Naturfurnier, Massivholz oder sogenannten CLT-Platten (Baumaterial mit den besten Eigenschaften für moderne Holzbauten, hergestellt aus kreuzweise verleimten Schichten aus Massivholz) gelten die Regeln für Möbel aus natürlichen Materialien. Eine nicht standardmäßige relative Luftfeuchtigkeit der Umgebung (gemeint ist eine Luftfeuchtigkeit von weniger als 40 % oder umgekehrt von mehr als 60 %) kann sich negativ auf das Erzeugnis auswirken und eine Formverzerrung des Erzeugnisses verursachen. Wird das Erzeugnis direkter Sonneneinstrahlung oder einer anderen Wärmequelle ausgesetzt, kann es zu allmählichen Farbtonveränderungen oder zu Rissbildung kommen. Dabei handelt es sich um ein natürliches Phänomen, dem man üblicherweise begegnet, und aus diesem Grund können die Folgen dieser Einflüsse nicht als Mangel des Erzeugnisses angesehen werden, und das Reklamationsrecht erstreckt sich nicht auf sie.

2.12. Der Verbraucher hat das Recht auf Austausch der mangelhaften Ware nur gegen solche Ware, die in Marke, Typ, Ausführung usw. mit der ursprünglich übergebenen Ware übereinstimmt. Mit dem Zeitpunkt der Geltendmachung eines der Rechte aus der Haftung für Mängel ist der Verbraucher durch seine Willenserklärung gebunden und kann die Wahl des geltend gemachten Rechts nicht einseitig ändern.

2.13. Der Verbraucher ist berechtigt, in allen durch Rechtsvorschriften festgelegten Fällen vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt wird gegenüber dem Verkäufer ab dem Zeitpunkt wirksam, zu dem ihm die schriftliche Erklärung des Verbrauchers über den Rücktritt vom Vertrag zugeht. Im Fall des Rücktritts vom Vertrag wird der Kaufvertrag von Anfang an aufgehoben, und die Vertragsparteien sind verpflichtet, alles zurückzugeben, was sie auf seiner Grundlage einander geleistet haben.

2.14. Das Recht aus der Haftung für Mängel ist rechtzeitig geltend gemacht, wenn die Willenserklärung, mit der der Kunde dieses Recht geltend macht, dem Lieferanten vor Ablauf der Gewährleistungsfrist zugeht. Wird das Recht aus der Haftung für Mängel geltend gemacht, ohne dass der Kunde die Mängel rügt, aus denen er das geltend gemachte Recht ableitet, handelt es sich um eine unbestimmte und somit unwirksame Geltendmachung des Rechts. Rechte aus der Haftung für Mängel der Ware, für die eine Gewährleistungsfrist gilt, erlöschen, wenn sie nicht innerhalb der Gewährleistungsfrist geltend gemacht

wurden. Handelt es sich um gebrauchte Ware, erlöschen die Rechte aus der Haftung für Mängel, wenn sie nicht innerhalb von 12 Monaten ab dem Tag der Übernahme der gebrauchten Ware durch den Kunden geltend gemacht wurden.

Artikel III.
Garantiebedingungen

3.1. Der Kunde ist verpflichtet, die Ware bei der Übernahme zu besichtigen und die Vollständigkeit der Ware und der zugehörigen Unterlagen (Steuerbeleg, Rechnung, Garantieschein, Handbuch oder ein anderes für den Betrieb der gekauften Ware erforderliches Dokument) zu prüfen. Bei persönlicher Abholung der Ware ist der Käufer verpflichtet, die Ware zu prüfen und festgestellte offensichtliche Mängel in Bezug auf mechanische Beschädigung der Ware oder ihrer Verpackung, die Menge der gelieferten Ware, die Vollständigkeit der Unterlagen oder sonstige offensichtliche Mängel sofort zu rügen. Bei Zustellung der Ware durch einen Kurierdienst oder per Post ist der Kunde verpflichtet, bei der Übernahme der Ware an Ort und Stelle ein Reklamationsprotokoll über festgestellte offensichtliche Mängel, die Unvollständigkeit der Sendung, mechanische Beschädigung der Ware oder ihrer Verpackung oder sonstige offensichtliche Mängel aufzunehmen. Spätere Reklamationen in Bezug auf offensichtliche Mängel der Ware, die bei der Übernahme feststellbar waren, können nicht anerkannt werden, und eine solche Reklamation gilt als unberechtigt. Der Lieferant haftet nicht für offensichtliche Mängel, die bei der Übernahme der Ware feststellbar sind, sowie für die Unvollständigkeit der übergebenen Ware und Unterlagen, auch dann nicht, wenn der Kunde sein Recht, die Ware bei der Übernahme zu prüfen, nicht wahrnimmt.

3.2. Reklamationen wegen mechanischer Beschädigung der Ware, die bei der Übernahme nicht offensichtlich war, sind unverzüglich nach der Übernahme der Ware, spätestens innerhalb von 24 Stunden nach deren Übernahme, geltend zu machen.

3.3. Vor der ersten Benutzung der gekauften Ware ist der Kunde verpflichtet, sich mit den Garantiebedingungen einschließlich der Bedienungsanleitung vertraut zu machen und sich anschließend nach diesen Informationen zu richten. Rechte aus der Haftung für Mängel ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich nach deren Feststellung, spätestens bis zum Ablauf der Gewährleistungsfrist geltend zu machen.

3.4. Die Garantie bezieht sich nur auf Funktionsstörungen der Ware, die durch einen Herstellungsfehler verursacht wurden.

3.5. Bietet der Lieferant dem Kunden beim Verkauf der Ware zusätzlich zur verkauften Ware unentgeltlich eine andere Ware als Geschenk an, liegt es in der Entscheidung des Kunden, ob er das angebotene Geschenk annimmt. Das Geschenk ist keine verkaufte Ware, und deshalb erstreckt sich die Garantie nicht darauf, und der Lieferant haftet nicht für etwaige Mängel daran. Weiß der Verkäufer von Mängeln der Ware, die er dem Kunden als Geschenk anbietet, ist er verpflichtet, den Kunden beim Angebot des Geschenks auf diese Mängel hinzuweisen. Treten an der geschenkten Ware Mängel auf, auf die der Lieferant den Kunden nicht hingewiesen hat, ist der Kunde berechtigt, das Geschenk zurückzugeben. Entsteht dem Kunden das Recht, vom Kaufvertrag über die Ware zurückzutreten, ist er verpflichtet, dem Lieferanten alles zurückzugeben, was er nach dem Vertrag erhalten hat, d. h. zusammen mit der gekauften Ware ist er auch verpflichtet, die als Geschenk erhaltene Ware zurückzugeben.

Artikel IV.
Ort und Art der Geltendmachung einer Reklamation

4.1. Der Kunde macht die Reklamation durch Zusendung einer E-Mail an die E-Mail-Adresse des Lieferanten info@bengrac.sk oder per Post an BenGrac s.r.o., Landererova 7743/8, 811 09 Bratislava – Stadtteil Staré Mesto, geltend.

4.2. Der Lieferant ist verpflichtet, bei der Geltendmachung einer Reklamation dem Verbraucher eine Bestätigung auszustellen. Wird die Reklamation mittels Fernkommunikationsmitteln geltend gemacht, ist der Lieferant verpflichtet, die Bestätigung über die Geltendmachung der Reklamation dem Verbraucher

sofort zuzustellen; ist eine sofortige Zustellung der Bestätigung nicht möglich, muss sie unverzüglich zugestellt werden, spätestens jedoch zusammen mit dem Beleg über die Erledigung der Reklamation; die Bestätigung über die Geltendmachung der Reklamation muss nicht zugestellt werden, wenn der Verbraucher die Möglichkeit hat, die Geltendmachung der Reklamation auf andere Weise nachzuweisen. Der Lieferant ist verpflichtet, über die Erledigung der Reklamation spätestens innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag der Geltendmachung der Reklamation einen schriftlichen Beleg auszustellen.

4.3. Macht der Verbraucher eine Reklamation geltend, sind der Lieferant oder ein von ihm beauftragter Mitarbeiter oder eine bestimmte Person verpflichtet, den Verbraucher über seine Rechte gemäß den Bestimmungen der §§ 622 und 623 des Zivilgesetzbuchs zu belehren. Auf der Grundlage der Entscheidung des Verbrauchers, welches der Rechte aus der Haftung für Mängel er geltend macht, ist der Lieferant verpflichtet, die Art der Erledigung der Reklamation sofort festzulegen, in komplizierten Fällen spätestens innerhalb von 3 Werktagen ab dem Tag der Geltendmachung der Reklamation, in begründeten Fällen, insbesondere wenn eine komplizierte technische Beurteilung des Zustands des Erzeugnisses oder der Dienstleistung erforderlich ist, spätestens innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag der Geltendmachung der Reklamation. Nach der Festlegung der Art der Erledigung der Reklamation wird die Reklamation sofort erledigt, in begründeten Fällen kann die Reklamation auch später erledigt werden; die Erledigung der Reklamation darf jedoch nicht länger als 30 Tage ab dem Tag der Geltendmachung der Reklamation dauern. Diese Fristen sind gegenüber einem Kunden nicht verbindlich, der die Ware als Unternehmer erworben hat und dessen Beziehung zum Lieferanten daher durch das Handelsgesetzbuch geregelt wird.

4.4. Hat der Verbraucher die Reklamation der Ware innerhalb der ersten 12 Monate ab Abschluss des Kaufvertrags geltend gemacht, kann der Verkäufer die Reklamation nur auf der Grundlage einer fachlichen Beurteilung ablehnen, bei der es sich um die Stellungnahme eines Sachverständigen oder ein Gutachten einer autorisierten, notifizierten oder akkreditierten Person oder das Gutachten einer vom Hersteller zur Durchführung von Garantiereparaturen berechtigten Person handelt. Unabhängig vom Ergebnis der fachlichen Beurteilung darf vom Verbraucher weder die Erstattung der Kosten der fachlichen Beurteilung noch sonstiger mit der fachlichen Beurteilung zusammenhängender Kosten verlangt werden.

4.5. Hat der Verbraucher die Reklamation der Ware nach 12 Monaten ab dem Kauf geltend gemacht und hat der Verkäufer sie abgelehnt, ist die Person, die die Reklamation erledigt hat, verpflichtet, im Beleg über die Erledigung der Reklamation anzugeben, an wen der Verbraucher die Ware zur fachlichen Beurteilung senden kann. Wird die Ware zur fachlichen Beurteilung an eine vom Lieferanten vorgeschlagene bestimmte Person gesendet, trägt der Lieferant die Kosten der fachlichen Beurteilung sowie alle sonstigen damit zusammenhängenden zweckmäßig aufgewendeten Kosten, unabhängig vom Ergebnis der fachlichen Beurteilung. Wählt der Verbraucher für die fachliche Beurteilung einen anderen Gutachter, werden die Kosten der Beurteilung vorläufig vom Verbraucher getragen. Wird durch die fachliche Beurteilung die Verantwortlichkeit des Lieferanten für den Mangel nachgewiesen, kann der Verbraucher die Reklamation erneut geltend machen (während der Durchführung der fachlichen Beurteilung läuft die Gewährleistungsfrist nicht). Der Lieferant ist in einem solchen Fall verpflichtet, dem Verbraucher innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag der erneuten Geltendmachung der Reklamation alle für die fachliche Beurteilung aufgewendeten Kosten sowie alle damit zusammenhängenden zweckmäßig aufgewendeten Kosten zu erstatten. Eine erneut geltend gemachte Reklamation kann nicht abgelehnt werden. Wird der Mangel durch die fachliche Beurteilung nicht bestätigt, kann der Lieferant die beschädigte Ware nicht im Rahmen der Garantie reparieren, und verlangt der Kunde nach dem Hinweis auf diesen Umstand dennoch deren Reparatur, ist er verpflichtet, dem Lieferanten die mit der Durchführung des Serviceeinsatzes und der Reparatur einer solchen Ware verbundenen Kosten zu erstatten.

4.6. Bei der Geltendmachung einer Reklamation ist der Käufer verpflichtet, den Garantieschein (sofern er ausgestellt wurde) bzw. den Lieferschein und den Beleg über den Kauf der Ware bzw. die Zahlung des Kaufpreises (Rechnung) vorzulegen. Werden die genannten Unterlagen nicht vorgelegt, wird die Reklamation nicht als Garantiefall anerkannt. Ein unvollständiger oder unsachgemäß veränderter Garantieschein ist ungültig. Der Käufer ist auch verpflichtet, Unterlagen über etwaige frühere garantiebezogene Reparaturen vorzulegen.

4.7. Bei der Geltendmachung einer Reklamation beschreibt der Kunde den Mangel der Ware und die Art und Weise, wie sich der Mangel äußert, genau. Zugleich gibt er eine Kontaktadresse (Wohnadresse, Aufenthaltsort bzw. Sitz, Telefonnummer, E-Mail) an, an die ihn der Lieferant über die Art der Erledigung der Reklamation benachrichtigt. Der Lieferant haftet nicht für etwaige vom Kunden angegebene unrichtige Daten und für die Unmöglichkeit der Zustellung von Schriftstücken an die vom Kunden angegebene Kontaktadresse. Der Kunde gibt auch an, welchen der Ansprüche aus der Haftung für Mängel er geltend macht und auf welche Weise er die Übernahme der erledigten Reklamation wünscht (persönliche Abholung, Kurierdienst).

4.8. Fordert der Lieferant den Kunden auf, die mangelhafte Ware an den Lieferanten oder an einen anderen vom Lieferanten bestimmten Ort (z. B. ein Servicecenter) zu senden, ist der Kunde verpflichtet, die Ware in einer geeigneten Verpackung zu verpacken, die die Ware ausreichend schützt und den Anforderungen an den Transport der konkreten Ware entspricht, und die Sendung mit den entsprechenden Symbolen zu kennzeichnen. Für Schäden an der Ware, die durch deren ungeeignete Verpackung verursacht werden, haftet der Lieferant nicht. Per Nachnahme gesendete Ware wird nicht angenommen. Wir empfehlen, die gesendete Ware zu versichern. Der Lieferant hat das Recht, die Annahme der Ware zur Reklamation abzulehnen, wenn die reklamierte Ware oder ein Teil davon nicht die Grundvoraussetzungen für eine hygienisch sichere Übernahme der Ware in das Reklamationsverfahren erfüllt.

Artikel V.
Erledigung der Reklamation

5.1. Als Tag des Beginns des Reklamationsverfahrens gilt der Tag, an dem der Kunde die Reklamation beim Lieferanten auf die in Artikel IV Punkt 4.1 dieser Reklamationsordnung angegebene Weise geltend gemacht hat, durch Zusendung einer E-Mail an die Adresse des Lieferanten oder per Post. Bei Zusendung der mangelhaften Ware auf Aufforderung des Lieferanten über einen Transportdienst gilt als Tag des Beginns des Reklamationsverfahrens der Tag, an dem die mangelhafte Ware zusammen mit den zugehörigen Unterlagen dem Lieferanten oder dem Servicecenter zugestellt wurde. Ist eine persönliche Besichtigung der mangelhaften Ware beim Kunden erforderlich, gilt als Tag des Beginns des Reklamationsverfahrens der Tag, an dem der Lieferant oder eine vom Lieferanten beauftragte verantwortliche Person die Besichtigung der mangelhaften Ware beim Kunden durchgeführt hat.

5.2. Nach der Übernahme der reklamierten Ware bzw. nach der Durchführung der Besichtigung der reklamierten Ware stellt der Lieferant oder die bestimmte Person dem Kunden eine Bestätigung über die Geltendmachung der Reklamation aus.

5.3. Der Lieferant oder die bestimmte Person ist in vollem Umfang dafür verantwortlich, den Ablauf der Zeit und die Reklamationsfrist im Einklang mit der einschlägigen Bestimmung des Verbraucherschutzgesetzes und des Zivilgesetzbuchs zu überwachen und den Verbraucher unverzüglich mit der Aufforderung zu kontaktieren, die reparierte Ware und das Reklamationsprotokoll innerhalb der gesetzlich bestimmten Frist per E-Mail oder per Einschreiben zu übernehmen.

5.4. Der Lieferant oder die bestimmte Person ist verpflichtet, über die Erledigung der Reklamation einen schriftlichen Beleg auszustellen. Die Schriftform ist gewahrt, wenn das Rechtsgeschäft mit elektronischen Mitteln vorgenommen wird, die es ermöglichen, den Inhalt des Rechtsgeschäfts festzuhalten und die Person zu bestimmen, die das Rechtsgeschäft vorgenommen hat.

5.5. Wird die reklamierte Ware nicht innerhalb eines Monats ab dem Tag abgeholt, an dem der Kunde über den Abschluss der Reparatur benachrichtigt wurde, ist der Lieferant gemäß § 656 des Zivilgesetzbuchs berechtigt, bei der Herausgabe der reklamierten Ware einen Betrag für die Lagerung zu berechnen, und zwar im Einklang mit dem Gesetz.

5.6. Nach § 656 Abs. 2 des Zivilgesetzbuchs gilt: Holt der Kunde die Sache nicht innerhalb von sechs Monaten ab dem Tag ab, an dem er verpflichtet war, sie abzuholen, hat der Lieferant das Recht, die Sache zu verkaufen. Kennt der Lieferant die Adresse des Kunden und handelt es sich um eine Sache von größerem Wert, ist der Lieferant verpflichtet, den Kunden vorab über den beabsichtigten Verkauf zu benachrichtigen und ihm eine angemessene zusätzliche Frist für die Abholung der Sache einzuräumen

(mindestens 15 Tage). Anschließend ist der Lieferant berechtigt, die Sache zu verkaufen, und verpflichtet, dem Kunden den Verkaufserlös nach Abzug des Reparaturpreises, der Lagergebühr und der Verkaufskosten auszuzahlen. Das Recht auf den Verkaufserlös muss der Kunde beim Lieferanten geltend machen.

5.7. Der Lieferant ist verpflichtet, ein Verzeichnis der Reklamationen zu führen und es auf Verlangen der Aufsichtsbehörde vorzulegen. Das Verzeichnis über die Reklamation muss Angaben über das Datum der Geltendmachung der Reklamation, das Datum und die Art der Erledigung der Reklamation sowie die laufende Nummer des Belegs über die Geltendmachung der Reklamation enthalten.

5.8. Das Reklamationsverfahren ist mit der Erledigung der Reklamation durch Übergabe des reparierten Erzeugnisses, Austausch des Erzeugnisses, Rückerstattung des Kaufpreises des Erzeugnisses, Auszahlung eines angemessenen Preisnachlasses auf den Preis des Erzeugnisses, eine dokumentierte Aufforderung zur Übernahme der Leistung oder eine begründete Ablehnung der Reklamation beendet. Durch die Erledigung der Reklamation wird das Recht des Verbrauchers auf Schadenersatz nach dem Gesetz Nr. 294/1999 Slg. über die Haftung für Schäden, die durch ein fehlerhaftes Erzeugnis verursacht werden, in der geltenden Fassung, nicht berührt.

Artikel VI.
Schlussbestimmungen

6.1. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass sich die Rechte und Pflichten zwischen dem Lieferanten und dem Kunden nach dieser Reklamationsordnung des Lieferanten und den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen richten.

6.2. Diese Reklamationsordnung wird mit dem Tag ihrer Herausgabe wirksam.

6.3. Mit der Bestätigung des Angebots bestätigt der Kunde, dass er die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Reklamationsordnung des Lieferanten gelesen hat, sich mit deren Inhalt vertraut gemacht hat und mit ihnen im vollen Umfang einverstanden ist.

6.4. Der Lieferant ist berechtigt, den Inhalt der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Reklamationsordnung jederzeit zu ändern und sie in überarbeiteter Fassung herauszugeben.

In Bratislava, am 1. August 2025