 <p>to nejlepší pod sluncem</p>	<p>METODICKÝ POKYN č. 29 <i>Reklamationsordnung</i></p>	<p>Strana: 2/ 5 Vydání: 3</p>
--	---	-----------------------------------

Reklamationsordnung (für die Geschäftsbeziehungen nach dem Handelsgesetzbuch)

Im Einklang mit den Bestimmungen § 429 ff., § 563 des Handelsgesetzbuches und den Allgemeinen Lieferbedingenerlässt SERVIS CLIMAX a.s. als Verkäufer folgende Reklamationsordnung:

Art. 1


Das Recht des Käufers (des Bestellers) auf Beanstandung mangelhafter Ware

- 1) Bei Warenlieferungen an ihre Käufer (ihre Besteller) haftet SERVIS CLIMAX a.s. dafür, dass die Ware oder das Werk entsprechende Qualität, Menge und Ausführung nach dem jeweiligen Vertrag hat, sowie auf die Weise verpackt wird, wie im jeweiligen Vertrag oder in den Allgemeinen Lieferbedingungen festgesetzt wurde.
- 2) Tritt an der Ware ein Mangel auf, d.h. ein Zustand, wo die Ware nicht gemäss dem jeweiligen Kauf- oder Werkvertrag oder den Allgemeinen Lieferbedingungen geliefert wird, hat der Käufer (der Besteller) das Recht, diesen Mangel zu reklamieren.
- 3) Über die Berechtigung der Reklamation entscheidet ein Referent für die Reklamationsaufnahme oder Anderer, durch ihn beauftragter Mitarbeiter, ohne unnötigen Verzug. Der Referent für die Reklamationsaufnahme kann in außergewöhnlichen Fällen, wo die Reklamationserledigung eine fachliche Beurteilung (z.B. des Materiallieferanten) verlangt, mit dem Käufer (dem Besteller) eine längere Frist vereinbaren.
- 4) Falls ein Motor oder dessen Steuerung reklamiert werden, behält sich der Verkäufer das Recht vor, technische Bedingungen der Schaltung und Installation des Produktes am Installationsort zu beurteilen, und zwar noch vor der Demontage des Produktes. Zur Beurteilung der Installation kann der Verkäufer seinen Techniker oder einen Techniker dritter Partei entsenden. Sollte die Beurteilung der Installation dem Lieferanten am Installationsort nicht ermöglicht werden, ist der Verkäufer berechtigt, die Reklamation abzulehnen.
- 5) Die Reklamation muss ohne unnötigen Verzug erledigt werden. Sofern es zu einer Vereinbarung über die Behebung des Mangels kommt, kann dieser nach Absprache zwischen dem Käufer (dem Besteller) und dem Verkäufer in einer längeren Frist behoben werden. Ist der Käufer (der Besteller) mit der Erledigung seiner Reklamation durch die Gesellschaft SERVIS CLIMAX a.s. nicht zufrieden, kann er sein Recht bei Gericht geltend machen.
- 6) Der Verkäufer übernimmt keine eventuellen Kostenersatzansprüche, die mit der Reklamation oder mit dem eventuellen Austausch des mangelhaften Produktes zusammenhängen, sofern er sich dazu im Vertrag nicht verpflichtet hat.

Art. 2

Geltendmachung einer Reklamation

- 1) Der Käufer (der Besteller) macht seine Reklamation bei dem Referenten für die Reklamationsaufnahme im Sitz der Gesellschaft geltend. Die Reklamation kann bei der Reklamationsabteilung mittels E-Mails, persönlich oder telefonisch während der gesamten Arbeitszeit hindurch geltend gemacht werden (siehe Kontakte auf www.climax.cz). Der Käufer (der Besteller) hat nachzuweisen, dass sein Anspruch auf die Reklamationsabwicklung berechtigt ist, d.h. dass er neben der Erhebung der Mangelrüge auch die Angaben über den Warenkauf (den Warenpreis und das Datum des Warenkaufs) belegt, was er durch die Vorlage eines entsprechenden Belegs und des Garantiescheines nachweist, sofern dieser ausgestellt wurde. Der Käufer (der Besteller) hat seine Reklamation ohne unnötigen Verzug geltend zu machen.

	METODICKÝ POKYN č. 29 <i>Reklamationsordnung</i>	Strana: 3/ 5 Vydání: 3
---	--	---------------------------

Art. 3

Garantiefrist und die Frist zur Geltendmachung einer Reklamation

- 1) Die Bedingungen für die Anerkennung einer Reklamation sind:
 - deren Geltendmachung innerhalb der Garantiefrist
 - Einhaltung der Bedingungen, die im Produktmanual oder im Garantieschein festgelegt sind oder der allgemein bekannten Regeln für die Gebrauchnahme des Produkts
 - der Warenmangel ist weder in Folge einer unsachgemäßen Anwendung der Ware seitens des Käufers (des Bestellers) / des Betreibers, noch in Folge einer üblichen Abnutzung entstanden
 - Vorlage des Garantiescheins, sofern dieser ausgestellt wurde
 - Bezahlung des Kauf- oder Werkpreises bei der Lieferung


- 2) Die Garantiefrist beträgt:
 - 48 Monate ab dem Tage der Warenübernahme, sofern in dem Vertrag, den Garantiebedingungen des jeweiligen Produkts keine längere Frist angeführt wird
 - 3 Monate für die Reparatur oder Anpassung der Ware

- 3) Die Garantiefrist beginnt ab Übernahme der Ware durch den Käufer (den Besteller) zu laufen (d.h. ab Übernahme durch den Vertragspartner, nicht durch den Endkunden). Falls es zur Übergabe und Übernahme der Ware in Folge der mangelnden Mitwirkung des Käufers (des Bestellers) nicht gekommen ist, beginnt die Garantiefrist ab dem Tage, wo die Ware oder das Werk hätte übergeben werden sollen.

- 4) Die Garantiefrist darf nicht mit der üblichen Lebensdauer der Ware verwechselt werden, d.h. mit der Zeit, während der die Ware bei richtiger Verwendung und Pflege in Bezug auf deren Eigenschaften, dem gegebenen Verwendungszweck und die Unterschiede in der Verwendungsintensität aushalten kann.

- 5) Der Käufer (der Besteller) hat die Reklamation ohne unnötigen Verzug umgehend nach der Feststellung des Mangels geltend zu machen, damit die Reklamation richtig beurteilt und erledigt werden kann. Offene Mängel (z.B. Beschädigung der Ware), verursacht durch den Beförderer, müssen spätestens innerhalb von 2 Tagen ab Warenübernahme, bei internem Transport des Verkäufers innerhalb von 14 Tagen ab Warenübernahme geltend gemacht werden. Für die Geltendmachung der Reklamation, die durch den Beförderer verursacht wurde, ist es notwendig, die Ware am Ort der Beförderung samt Originalverpackung bleiben zu lassen, weiterhin eine entsprechende Dokumentation der Beschädigung (Photos, Video u. dgl.) anzuschaffen oder eine Niederschrift über den Schaden mit dem Beförderer sicher zu stellen.

- 6) Wird die Reklamation des Käufers (des Bestellers) durch Austausch der mangelhaften Ware gegen mangelfreie Ware erledigt, läuft für die neue Ware keine neue Garantiefrist. Wird die Reklamation des Käufers (des Bestellers) durch Austausch der mangelhaften Ware gegen mangelfreie Ware erledigt, wird in den Lauf der Garantiefrist nicht die Zeit angerechnet, die seit der Geltendmachung der Reklamation bis zum Augenblick, wo der Käufer (der Besteller) verpflichtet ist, die Ware zu übernehmen, verlief. Wird die Reklamation des Käufers (des Bestellers) durch Reparatur erledigt, wird in den Lauf der Garantiefrist nicht die Zeit angerechnet, die seit der Geltendmachung der Reklamation bis zum Augenblick, wo der Käufer (der Besteller) verpflichtet ist, das reparierte Produkt zu übernehmen, verlief.


 <p>to nejlepší pod sluncem</p>	<p>METODICKÝ POKYN č. 29 <i>Reklamationsordnung</i></p>	<p>Strana: 4/ 5 Vydání: 3</p>
--	---	-----------------------------------

Art. 4
Behebbarer Mängel

- 1) Für behebbare Mängel werden solche Mängel gehalten, durch deren Behebung weder das Aussehen noch die Funktion und Qualität der Produkte beeinträchtigt werden und deren Reparatur ordnungsgemäß durchgeführt werden kann. Die Beurteilung des Mangelcharakters obliegt dem Verkäufer. Die Frist für die Mangelbehebung darf 30 Kalendertage nicht überschreiten, ggf. auch eine längere Zeit, welche die Parteien vereinbart haben.
- 2) Falls es um einen behebbaren Mangel geht, kann der Käufer (der Besteller) dessen ordentliche und kostenfreie Behebung verlangen, entweder durch Reparatur oder durch Warenaustausch (sofern dies in Anbetracht der Beschaffenheit des Mangels nicht unverhältnismäßig ist). Ist ein solches Verfahren nicht möglich, kann der Käufer (der Besteller) einen angemessenen Nachlass vom Kaufpreis der Ware verlangen oder er kann vom Vertrag zurücktreten.
- 3) Geht es um einen behebbaren Mangel einer bereits gebrauchten Ware, hat der Käufer (der Besteller) nur das Recht, eine kostenfreie, rechtzeitige und ordentliche Mangelbehebung zu verlangen, wobei der Verkäufer verpflichtet ist, den Mangel ohne unnötigen Verzug zu beheben.
- 4) Der Verkäufer kann die mangelhafte Ware gegen mangelfreie Ware statt der Mangelbehebung immer austauschen.
- 5) Im Falle der Erledigung einer Reklamation durch Warenaustausch durch mangelfreie Ware ist der Käufer (der Besteller) verpflichtet, die mangelhafte Ware an den Verkäufer zurückzugeben. Wird die Ware nicht innerhalb von 2 Monaten zurückgegeben, wird die Ware dem Käufer (dem Besteller) zu dem Preis in Rechnung gestellt, der zur Zeit des Warenkaufs galt.

Art. 5
Unbehebbarer Mängel

- 1) Für unbehebbarer Mängel werden solche Mängel gehalten, die in der gesetzten Frist nicht restlos behoben werden können und daran hindern, das Produkt ordnungsgemäß zu nutzen. Falls es um einen unbehebbarer Mangel geht, der an der ordnungsgemäßen Nutzung des Produktes hindert, kann der Käufer (der Besteller) nach eigener Wahl verlangen:
 - den Austausch der mangelhaften Ware gegen mangelfreie Ware
 - die Aufhebung des Kaufvertrags und die Rückgabe des Kaufpreises
- 2) Dieselben Rechte hat der Käufer (der Besteller) für welche Fälle, wo es sich um behebbare Mängel handelt, jedoch der Käufer (der Besteller) das Produkt wegen Auftreten desselben Mangels nach der Reparatur oder wegen einer größeren Anzahl der Mängel nicht ordentlich nutzen kann. In der Regel wird dafür ein solches Produkt gehalten, bei welchem derselbe Mangel nach mindestens zwei vorherigen Reparaturen aufgetreten ist.
- 3) Geht es um andere unbehebbarer Mängel, die nicht an der ordnungsgemäßen Nutzung des Produkts zu dem bestimmten Zweck hindern, dann hat der Käufer (der Besteller) Anspruch auf einen angemessenen Preisnachlass. Kommt es während der Zeit seit dem Warenkauf zur Änderung des Kundenpreises, wird dem Käufer (dem Besteller) ein Nachlass vom Preis, der zur Zeit des Kaufes galt, gewährt.
- 4) Im Falle der Erledigung der Reklamation durch Warenaustausch gegen mangelfreie Ware, ist der Käufer (der Besteller) verpflichtet, die mangelhafte Ware an den Verkäufer zurückzugeben. Wird die Ware nicht innerhalb von 2 Monaten zurückgegeben, wird dem Käufer (dem Besteller) die Ware zu dem Preis in Rechnung gestellt, der zur Zeit des Warenkaufs galt.

 <p>to nejlepší pod sluncem</p>	<p>METODICKÝ POKYN č. 29 <i>Reklamationsordnung</i></p>	<p>Strana: 5/ 5 Vydání: 3</p>
--	---	-----------------------------------

Art. 6

Erledigung der Reklamation durch Preisnachlass

Auf Grund einer Vereinbarung mit dem Käufer (dem Besteller) kann die Reklamation auch durch die Gewährung eines angemessenen Preisnachlasses erledigt werden. Wurde der Ware auch ihr Garantieschein beigelegt, werden der Nachlass und der Grund zu dessen Gewährung in diesem Garantieschein vermerkt. Zur Gewährung eines Preisnachlasses sind die von der Gesellschaft SERVIS CLIMAX a.s. dazu bestimmten Mitarbeiter im Rahmen ihrer Zuständigkeit berechtigt. Kommt es während der Zeit seit dem Warenkauf zur Änderung des Kundenpreises, wird dem Käufer (dem Besteller) ein Nachlass vom Preis, der zur Zeit des Kaufs galt, gewährt.

Art. 7

Waren, die zu niedrigerem Preis verkauft werden

- 1) Produkte, welche Mängel aufweisen (mangelhafte oder gebrauchte Produkte), die nicht daran hindern, das Produkt zum vorgesehenen Zweck zu nutzen, werden nur zu niedrigeren Preisen verkauft.
- 2) Der Käufer (der Besteller) muss darauf hingewiesen werden, dass das Produkt einen Mangel aufweist und um welchen Mangel es sich handelt. Für die Mängel neuer oder gebrauchter Produkte, für die der niedrigere Preis vereinbart wurde, haftet der Verkäufer nicht.
- 3) Wurde der Preis wegen Ausverkauf oder Saisonschlussverkauf herabgesetzt und handelt es sich dabei um Verkauf von neuer mangelfreier Ware, haftet der Verkäufer für die Mängel der verkauften Ware im vollen Umfang.

Art. 8

Lösung von Streitigkeiten

Bei den im Rahmen des Reklamationsverfahrens entstandenen Streitigkeiten entscheidet das Gericht im Sitz des Verkäufers (des Auftragnehmers).

Art. 9

Schlussbestimmungen

Die Reklamationsordnung tritt zum 01.01.2011 in Kraft und an diesem Tage verliert die bisherige seit 01.02.2010 wirksame Reklamationsordnung für die nach dem Handelsgesetzbuch geschlossenen Geschäftsbeziehungen ihre Gültigkeit.

Leiter der Division für Qualität und
Qualifizierung
Lubomír Galeta