# Reklamationsverfahren

TBA Plastové obaly s.r.o.
Michalovice 84, 580 01 Havlíčkův Brod
IČ:27518949

**1. Einleitende Bestimmungen**

**1.1 Dieses Reklamationsverfahren ("Reklamationsverfahren") gilt für den Abschluss aller Kaufverträge über Waren zwischen der Gesellschaft TBA Plastové obaly s.r.o., mit Sitz in Michalovice 84, 580 01 Havlíčkův Brod, eingetragen beim Bezirksgericht in Hradec Králové, Abteilung C, Einlage 23760, ID-Nr.: 27518949 ("Verkäufer", "Gesellschaft") und dem Endkunden ("Käufer"). Das Reklamationsverfahren ist ein integraler Bestandteil jedes Kaufvertrags, jeder Bestellung oder jedes Rahmenvertrags, der zwischen der Gesellschaft und dem Käufer abgeschlossen wird ("Kaufvertrag"). Um Zweifel auszuschließen, wird auch ein Vertrag, der zwischen der Gesellschaft und dem Käufer mittels Fernkommunikation, insbesondere über E-Shop oder E-Mail, abgeschlossen wird, als Kaufvertrag betrachtet.**

**1.2 Das Reklamationsverfahren unterliegt den Bestimmungen des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg. über das Zivilgesetzbuch und des Gesetzes Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz in der jeweils gültigen Fassung.**

**1.3 Dieses Reklamationsverfahren gilt sinngemäß auch für den Fall, dass der Käufer kein Verbraucher im Sinne von § 419 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ist, es sei denn, im Kaufvertrag, im Reklamationsverfahren oder zwischen den Parteien wurde etwas anderes vereinbart.**

**2. Gewährleistungsfrist, Reklamation**

**2.1 Das Unternehmen haftet gegenüber dem Käufer dafür, dass die Ware beim Empfang durch den Käufer frei von Mängeln ist, d.h. dass sie dem Kaufvertrag entspricht und die beschriebenen oder für eine Sache dieser Art üblichen Qualitäts- und Leistungsmerkmale aufweist, den Anforderungen der gesetzlichen Vorschriften entspricht, in der richtigen Menge, dem richtigen Maß oder Gewicht vorliegt und dem Zweck entspricht, den das Unternehmen für die Verwendung der Ware angibt oder für den die Ware gewöhnlich verwendet wird.**

**2.2 Der Käufer ist verpflichtet, die Ware beim Erhalt zu prüfen, um sicherzustellen, dass sie frei von Mängeln ist und in der richtigen Menge geliefert wird. Wenn ein Mangel oder eine Unregelmäßigkeit festgestellt wird, muss der Käufer dies auf dem Lieferschein an den Spediteur vermerken.**

**2.3 Weist die Ware bei der Lieferung offensichtliche Mängel auf oder wird die Ware in einer beschädigten Transportverpackung geliefert, so ist der Käufer berechtigt, die Ware nicht anzunehmen; nimmt er die Ware an, so ist er verpflichtet, dem Unternehmen den Schaden unverzüglich innerhalb von 24 Stunden nach der Lieferung durch den Spediteur anzuzeigen. In diesem Fall gilt die Sache als beschädigt geliefert und die Reklamation wird vom Verkäufer anerkannt.**

**2.4 Eine spätere Reklamation mechanischen Ursprungs kann nicht anerkannt werden, es sei denn, es handelt sich um einen Herstellungsfehler.**

**2.5 Die Dauer der Garantie richtet sich nach den Bestimmungen des § 2165 des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg. des Zivilgesetzbuches.**

**2.6 Die Garantiezeit umfasst nicht die Zeit vom Zeitpunkt einer berechtigten Reklamation bis zu deren Erledigung.**

**2.7 Wenn der Käufer beschließt, die Waren gemäß Artikel 2.3 dieses Reklamationsverfahrens nicht anzunehmen, oder wenn die Waren nicht geliefert wurden, muss der Käufer die Gesellschaft unverzüglich unter Angabe des Grundes benachrichtigen.**

**2.8 Die Garantie deckt nur Mängel ab, die innerhalb der vom Unternehmen angegebenen Garantiezeit an der Ware auftreten. Die Garantie erstreckt sich nicht auf den normalen Verschleiß, der durch den normalen Gebrauch verursacht wird. Die Garantie erstreckt sich auch nicht auf die Verwendung in einer Art und Weise und für einen anderen Zweck als den, für den sie bestimmt ist. Ebenso gilt die Garantie nicht für Waren, die vom Käufer unsachgemäß gelagert wurden und die unsachgemäße Lagerung die Qualität der Waren beeinträchtigt hat.**

**2.9 Um den Mangel richtig zu beurteilen und den Anspruch auf die reklamierte Ware zu regeln, ist der Käufer verpflichtet, Beweise für die mangelhafte Ware oder Fotos der Ware vorzulegen und nachzuweisen, wann die Ware bei dem Unternehmen gekauft wurde, z. B. durch Vorlage einer Rechnung für die Ware.**

**3. <u>Inanspruchnahme der Garantie</u>**

**3.1 Der Käufer hat das Recht, sein Recht auf Qualitätsgarantie nur für diejenige Waren geltend zu machen, die bei dem Unternehmen gekauft wurden und Mängel aufweisen.**

**3.2 Weist die Ware nicht die in Artikel 2.1 dieses Reklamationsverfahrens genannten Eigenschaften auf, hat der Käufer das Recht, insbesondere wenn der Mangel unverzüglich beseitigt werden kann, den Mangel kostenlos beseitigen zu lassen; wenn dies in Anbetracht der Art des Mangels nicht unzumutbar ist, kann der Käufer auch die Lieferung einer neuen mangelfreien Ware verlangen, betrifft der Mangel jedoch nur einen Teil der Ware, kann der Käufer nur den Ersatz dieses Teils verlangen; ist dies nicht möglich, kann der Käufer vom Kaufvertrag zurücktreten.**

**3.3 Der Käufer hat auch im Falle eines behebbaren Mangels das Recht auf Lieferung einer neuen Ware oder auf Ersatz von Teilen, wenn die Ware aufgrund des Wiederauftretens des Mangels nach der Reparatur oder aufgrund einer größeren Anzahl von Mängeln nicht ordnungsgemäß verwendet werden kann. In diesem Fall hat der Käufer auch das Recht, vom Kaufvertrag zurückzutreten, und dem Käufer wird in diesem Fall der ursprüngliche Kaufpreis per Banküberweisung auf das Konto des Käufers ausgezahlt.**

**3.4 Der Käufer hat das Recht, innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung oder Erhalt der Ware ohne Angabe von Gründen vom Kaufvertrag zurückzutreten. Er ist verpflichtet, die Ware unbeschädigt auf eigene Kosten an die Adresse Michalovice 84, Havlíčkův Brod 580 01, zusammen mit einem ausgefüllten Rücktrittsformular zurückzusenden und den Verkäufer**

**darüber zu informieren. Das Unternehmen haftet nicht für etwaige Schäden an der Ware bei der Rücklieferung auf Kosten des Käufers.**

## 4. Reklamation

**4.1 Es ist unbedingt erforderlich, eine Reklamation unverzüglich nach Auftreten des Mangels innerhalb der Garantiezeit schriftlich an info@tbaplast.cz oder obchod@tbaplast.cz zu richten.**

**4.2 Das Unternehmen ist verpflichtet, unverzüglich und ohne unnötige Verzögerung über die Reklamation zu entscheiden (Entscheidung bedeutet die Art und Weise der Behebung der Reklamation). Diese Frist umfasst nicht die je nach Art des Mangels angemessene Zeit, die für eine professionelle Beurteilung des Mangels erforderlich ist.**

**4.3 Reklamationen, die die Beseitigung von Mängeln einschließen, müssen innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Reklamation erledigt werden, es sei denn, das Unternehmen und der Käufer vereinbaren eine längere Frist. Innerhalb dieser Frist informiert das Unternehmen den Käufer auch über die Art und Weise der Erledigung der Reklamation.**

**4.4 Der Käufer kann seine Reklamation am Sitz des Unternehmens oder in dem Geschäft, in dem der Kaufvertrag abgeschlossen wurde, oder per E-Mail vorbringen. Der Käufer kann die Reklamation auch per E-Mail oder durch Zusendung der Ware an den Sitz des Unternehmens mit einer Beschreibung der Mängel und einer Kontakttelefonnummer und einer E-Mail-Adresse geltend machen.**

**4.5 Das Unternehmen kann die Beanstandung direkt in seinem Betrieb beurteilen oder sie an den Lieferanten oder Hersteller zur Beurteilung weiterleiten.**

**4.6 Das Unternehmen wird den Antrag ablehnen:**

**(a) wenn die beanstandete Ware einen Mangel aufweist, für den das Unternehmen nach dem Gesetz oder dem Kaufvertrag nicht haftet (mechanische Beschädigung, Verunreinigung usw.)**

**(b) wenn der Anspruch nicht innerhalb der Garantiezeit geltend gemacht wird;**

**(c) wenn es sich um eine normale Abnutzung handelt, die durch den Gebrauch der Ware verursacht wurde, der Mangel durch eine Behandlung verursacht wurde, die dem normalen Gebrauch der Ware zuwiderläuft;**

**(d) wenn der Antrag nicht ordnungsgemäß eingereicht wurde;**

**(e) wenn der Farbton unterschiedlich ist (Monitoreinstellung, Produktionslauf usw.)**

**(f) eine falsche Bestellung des Käufers gilt nicht als Reklamation (der Käufer hat das Recht, innerhalb von 14 Tagen nach Lieferung oder Erhalt der Ware vom Kaufvertrag zurückzutreten, wenn ihm die Ware nicht zusagt, siehe 3.4.)**

**4.7 Persönliche Abholung von Waren im Geschäft:**

**(a) Der Käufer ist verpflichtet, bei der persönlichen Entgegennahme der Ware durch den Verkäufer, diese auf Vollständigkeit und Unversehrtheit der Verpackung zu überprüfen.**

**(b) Mängel, die nach dem Auspacken außerhalb des Abholortes festgestellt werden, sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Tagen nach Erhalt der Ware zu rügen.**

**Ist dies nicht der Fall, können Mängel und Schäden nicht als Reklamation anerkannt werden.**

**(c ) Durch die Annahme der Waren bestätigt der Käufer, dass die verkauften Waren mit der Bestellung übereinstimmen.**

**(d) Bei der persönlichen Abholung der Ware kann die 14-tägige Frist für den Rücktritt vom Kaufvertrag ohne Angabe von Gründen nicht in Anspruch genommen werden, es sei denn, beide Parteien vereinbaren etwas anderes.**

## 5. Schlussbestimmungen

**5.1 Das Reklamationsprotokoll ist ein Anhang zu diesem Reklamationsverfahren. Diese Anlage ist auch in den Geschäftsräumen des Unternehmens in Papier- oder elektronischer Form erhältlich. Der Käufer ist nicht verpflichtet, das Muster des Beschwerdeprotokolls zu verwenden.**

**5.2 Der Wortlaut dieses Reklamationsverfahrens kann von der Gesellschaft jederzeit geändert oder ergänzt werden. Diese Bestimmung berührt jedoch nicht die Rechte und Pflichten, die sich aus Kaufverträgen ergeben, die vor Inkrafttreten des neuen Reklamationsverfahrens abgeschlossen wurden.**

**5.3 Mit der Unterzeichnung eines Rahmenvertrags, eines Kaufvertrags, einer Bestellung oder einer Bestellung im E-Shop bestätigt der Käufer, dass er den Inhalt des Reklamationsverfahrens vollständig kennt und ausdrücklich akzeptiert, dass er sich der Bedeutung aller verwendeten Begriffe und Klauseln bewusst ist und dass er vernünftigerweise mit allen Bestimmungen rechnen konnte.**

**5.4 Falls für seine Bestellung die Zahlungsart Nachnahme gewählt wurde, ist der Käufer verpflichtet, den Kaufpreis zu zahlen und die Ware zu übernehmen. Diese Verpflichtung ergibt sich aus dem Gesetz § 2118 des Gesetzes 89/2012 Slg. Die Nichtannahme der Sendung stellt daher eine Verletzung des Kaufvertrags durch den Käufer dar.**

**5.5 Das vorliegende Reklamationsverfahren tritt am 1.1.2023 in Kraft.**

# *REKLAMATIONSPROTOKOLL*

**(vom Kunden auszufüllen)**

**Firma/Name und Anschrift des Käufers:**

**Kontaktperson:**

**Telefon:**

**Mobil:**

**E-Mail:**

**ID:**
(und MwSt.-Nummer)

**Adresse für die Rücksendung von Waren:**

(Nicht ausfüllen, wenn es sich um dieselbe Person wie oben handelt!)

**Reklamierte Waren:**

**Datum des Kaufs:**
(Datum der Rechnung)

**Rechnungs-/Bestellnummer:**

**Detaillierte Beschreibung des Mangels:**

**Vorschlag einer Lösung für die Reklamation:**

(1) Bei der Ausübung der Mängelhaftungsrechte ist es ratsam, den Kaufbeleg der Ware oder die Rechnung, sofern ausgestellt, oder ein anderes Dokument, das den Kauf der Ware belegt, beizufügen.
2. Der Käufer ist verpflichtet, die Ware beim Versand so zu verpacken, dass sie nicht beschädigt oder zerstört wird.

**Datum**: _____ **Unterschrift des Käufers**: _____



**(vom Verkäufer auszufüllen)**

**Datum des Eingangs der Reklamation:**

**Die Reklamation wird bearbeitet von:**

**Erklärung des Verkäufers:**

**Datum**: _____ **Unterschrift des Verkäufers**: _____