

REKLAMATIONSVERFAHREN

1. Das Reklamationsverfahren regelt die Bedingungen und den Verlauf der Abwicklung von Reklamationen von Waren der TRACHEA, a.s., Ident.-Nr.: 63485079, USt-IdNr.: CZ 699004420, mit Sitz in Vinařská 580/17a, 603 00 Brno – Pisárky, Betriebsstätte Tovární 1209, 769 01 Holešov, eingetragen im Handelsregister beim Amtsgericht Brno, Abteilung B, Einlageblatt 6797.
2. Das Reklamationsverfahren ist ein untrennbarer Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TRACHEA, a.s.
3. Mit dem Abschluss eines Werkvertrags bestätigt der Auftraggeber, sich mit diesem Reklamationsverfahren vertraut gemacht zu haben, diesem zuzustimmen und es anzunehmen.
4. Die Bestimmungen dieses Reklamationsverfahrens gelten vor den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Technischen Bedingungen – der organisatorischen Handbücher (nachfolgend auch die „AGB“ und die „TH“ genannt) vorrangig. Wird eine bestimmte Frage durch dieses Reklamationsverfahren nicht geregelt, wird gemäß AGB und TH verfahren. Wird diese Frage weder durch AGB noch TH geregelt, wird im Einklang mit den geltenden und wirksamen Rechtsvorschriften verfahren.
5. Über die im Gesetz Nr. 89/2012 GBl., Bürgerliches Gesetzbuch, geregelte gesetzliche Mängelhaftung hinaus gewährt der Auftragnehmer dem Auftraggeber unter den in diesem Reklamationsverfahren geregelten Bedingungen eine Garantie für die Warenqualität.
6. Der Auftragnehmer ist gegenüber dem Auftraggeber für Mängel verantwortlich, die die Ware zum Zeitpunkt der Übernahme aufweist, sowie für Mängel, die während der Garantiezeit bei der Ware eintreten oder ersichtlich werden:
 - a) 24 Monate ab Warenübernahme durch den Auftraggeber für Folien-Möbelfronten,
 - b) sieben Jahre ab Warenübernahme durch den Auftraggeber für verdeckte Mängel an Folien-Möbelfronten von Trachea, wobei unter dem Begriff verdeckter Mangel eine Delaminierung der Folie zu verstehen ist,
 - c) fünf Jahre für abgelöste Kanten bei Acryl-Möbelfronten T.acrylic,
 - d) 24 Monate ab Warenübernahme durch den Auftraggeber für sonstige Ware von Trachea.
7. Hat der Auftraggeber die Ware auf die unter Punkt IV. Abs. 5 Lit. b) und c) der AGB genannte Art und Weise übernommen, so beginnt die Garantiezeit ab der Zustellung der Ware zum Bestimmungsort zu laufen.
8. Der Auftraggeber ist verpflichtet, sofort nach der Warenübernahme die gelieferten Posten auf Richtigkeit, deren Menge, Qualität, Ausführung, Vollständigkeit sowie sichtbare Beschädigung zu prüfen. Kann der Auftraggeber aus objektiven Gründen die Warenkontrolle nicht sofort vornehmen, ist er verpflichtet, diese spätestens innerhalb von 48 Stunden ab der Warenübernahme durchzuführen.
9. Bei persönlicher Warenübernahme ist der Auftraggeber verpflichtet, die festgestellten Mängel in dem vom Auftragnehmer bestätigten Lieferschein zu vermerken. Es wird davon ausgegangen, dass die Ware bei der Übernahme lediglich die im Lieferschein vermerkten Mängel hatte.
10. Bei Warenlieferung mittels Spediteur ist der Auftraggeber verpflichtet, die gemäß Punkt 8. dieses Reklamationsverfahren festgestellten Mängel dem Auftragnehmer schriftlich an die Anschrift der Betriebsstätte oder elektronisch an die E-Mail-Adresse objednavky@trachea.cz bekannt zu geben, und zwar spätestens innerhalb von 48 Stunden ab der Warenübernahme. Es wird davon ausgegangen, dass die Ware bei der Übernahme lediglich die gemäß dem ersten Satz dieses Punktes bekannt gegebenen Mängel hatte.
11. Im Fall einer Verletzung der unter Punkt 9. und 10. des Reklamationsverfahrens genannten Pflichten des Auftraggebers hat der Auftraggeber kein Recht auf Qualitätsgarantie, falls es sich um Mängel handelt, die er bei üblicher Sorgfalt bei der Überprüfung der Ware nach deren Übernahme hätte erkennen müssen.
12. Die Bestimmungen des Punktes 9. und 10. des Reklamationsverfahrens beziehen sich nicht auf Mängel, die später während der Garantiezeit ersichtlich wurden und die der Auftraggeber auch mit üblicher Sorgfalt bei der Überprüfung der Ware gemäß Punkt 9. und 10. des Reklamationsverfahrens hätte nicht erkennen können.
13. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Ware im Einklang mit der Produktbeschreibung, der Nutzungs- und Wartungsanleitung für das Produkt und den TH zu benutzen. Sollte diese Pflicht verletzt werden, erwächst dem Auftraggeber kein Recht auf Qualitätsgarantie für die Ware.
14. Der Auftraggeber ist verpflichtet, sein Recht auf Qualitätsgarantie nach der Feststellung des Warenmangels ohne unnötigen Verzug bei dem Auftragnehmer schriftlich geltend zu machen. Eine schriftliche Geltendmachung der Reklamation hat Folgendes zu beinhalten:
 - a) Kennzeichnung des Auftragnehmers,
 - b) konkrete Beschreibung des festgestellten Mangels,

c) das beanspruchte Recht gemäß Art. 19 des Reklamationsverfahrens.

Der schriftlichen Geltendmachung einer Reklamation sind stets die folgenden Dokumente beizufügen:

- a) Rechnung oder Kassenzettel,
- b) Lieferschein.

15. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die beanstandete Ware dem Auftragnehmer im unversehrten Zustand, ohne Beschriftung sowie Kennzeichnung der Ware und ohne Löcher zurückzugeben. Dies betrifft nicht die Reklamation von Warenmängeln, die man auch bei üblicher Sorgfalt gemäß Punkt 9. und 10. des Reklamationsverfahrens hätte nicht erkennen können und die erst später bei der Benutzung der Ware ersichtlich wurden, sowie keine verdeckten Mängel in dem für die Fertigung der Ware verwendeten Material, die erst später von selbst ersichtlich wurden. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die beanstandete Ware auf seine Kosten zum Ort der Reklamationsabwicklung zu senden. Auf der Verpackung der zugesandten beanstandeten Ware hat der Auftraggeber auf sichtbare Art und Weise zu kennzeichnen, dass es sich um eine Reklamation handelt, und zwar durch den Begriff „REKLAMATION“ auf der Warenverpackung. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Ware gründlich abzusichern, damit es beim Transport zu keiner weiteren Beschädigung der Ware kommt. Der Auftragnehmer ist für eine beim Transport der Ware eingetretene Beschädigung nicht verantwortlich.

16. Der Ort für die Reklamationsabwicklung ist die Betriebsstätte des Auftragnehmers: **Trachea, a.s., Tovární 1209, 769 01 Holešov.**

17. Ist es nicht möglich, die beanstandete Ware zum Ort der Reklamationsabwicklung gemäß Punkt 15. des Reklamationsverfahrens aus dem Grund zu senden, weil es für den Auftraggeber wesentliche Schwierigkeiten bedeuten würde oder weil es sich um eingebaute Ware oder um Ware, die ein Bestandteil einer Immobilie ist, handelt, wird der Auftragnehmer nach gegenseitiger Vereinbarung mit dem Auftraggeber den beanstandeten Mangel vor Ort beurteilen, d. h. dort, wo sich die beanstandete Ware befindet, oder die Beurteilung auf eine andere Art und Weise vornehmen. Der Auftraggeber ist in diesem Fall verpflichtet, dem Auftraggeber bei der derartigen Abwicklung der Reklamation die erforderliche Mitwirkung zu leisten.

18. Der Verkäufer ist verpflichtet, die Reklamation innerhalb von 30 Tagen ab der Übernahme der beanstandeten Ware oder ab der Beurteilung der Ware im Einklang mit Punkt 17. des Reklamationsverfahrens zu erledigen.

19. Der Auftraggeber ist verpflichtet, bei der Geltendmachung der Reklamation das beanspruchte Recht zu wählen. Der Auftraggeber hat die folgenden Rechte:

- a) Bei unwesentlichen Mängeln, die durch ihre Reparatur behoben werden können:
 - Recht auf entgeltlose und sachgerechte Mangelbehebung. Sollte der Auftragnehmer den Mangel nicht rechtzeitig beheben, so hat der Auftraggeber anschließend das Recht auf eine angemessene Werkpreisermäßigung.
- b) Bei unwesentlichen Mängeln, die die Nutzung des Werks nicht verhindern und die durch ihre Reparatur nicht behoben werden können:
 - Recht auf angemessene Werkpreisermäßigung.
- c) Bei wesentlichen Mängeln, d. h. Mängeln, die durch ihre Reparatur nicht behoben werden können und die eine ordentliche Nutzung der Ware als mangelfreie Ware verhindern:
 - Recht auf Mangelbehebung durch Lieferung einer neuen, mangelfreien Sache,
 - Recht auf Gewährung einer angemessenen Warenpreisermäßigung,
 - Recht auf Vertragsrücktritt.

20. Die gemäß Punkt 19. des Reklamationsverfahrens vorgenommene Wahl kann der Auftraggeber lediglich mit einer schriftlichen Zustimmung des Auftragnehmers ändern.

21. Sollte der Auftraggeber den Warenmangel nach diesem Reklamationsverfahren nicht rechtzeitig bekannt geben oder nicht wählen, welches Recht er im Einklang mit Art. 19 des Reklamationsverfahrens geltend macht, hat der Auftraggeber lediglich das Recht auf Behebung des Warenmangels oder auf eine angemessene Warenpreisermäßigung.

22. Die Ansprüche des Auftraggebers auf die gemäß diesem Reklamationsverfahren gewährte Qualitätsgarantie erlöschen durch:

- a) Verletzung der in diesem Reklamationsverfahren, in den AGB und weiteren Dokumenten, die einen untrennbaren Bestandteil der AGB bilden, festgelegten Pflichten des Auftraggebers,
- b) Ablauf der Garantiezeit gemäß Art. 6 des Reklamationsverfahrens,
- c) Beschädigung der Ware beim Transport,
- d) Beschädigung der Ware durch Elementarereignisse, Witterungseinflüsse oder Gewalt,
- e) Beschädigung der Ware, die dem Verschleiß durch übliche Benutzung der Ware entspricht,
- f) Lagerung der Ware durch den Auftraggeber unter Bedingungen, deren Temperatur, Staubigkeit, Feuchtigkeit, chemische oder mechanische Einflüsse der Natur des Produktes widersprechen,
- g) Beschädigung der Ware durch ihre Überlastung oder Benutzung im Widerspruch zur Produktbeschreibung, Nutzungs- und Wartungsanleitung für das Produkt und zu TH oder den allgemeinen Gewohnheiten,
- h) Beschädigung der Ware durch nicht fachgerechte Benutzung, Bedienung oder Unterlassung der Warenpflege,
- i) nachträgliche Eingriffe in die Ware, wobei als ein nachträglicher Eingriff in die Ware auch die Beseitigung des Schutzhologramms betrachtet wird, das den Warenursprung nachweist.

23. Wird eine vertragliche Vereinbarung in dem Sinne getroffen, dass die Ware, die den Gegenstand des zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer abgeschlossenen Vertrags bildet, eine B-Ware (Ware zweiter Wahl) ist, und wird aus diesem Grund ein niedrigerer Preis für diese Ware vereinbart, bezieht sich die Garantie nicht auf Mängel, für welche dieser niedrigerer Preis vereinbart wurde.

24. Die Haftung des Auftragnehmers für die Warenqualität ist nicht mit der üblichen Lebensdauer der Ware zu verwechseln. Unter dem Begriff übliche Lebensdauer der Ware ist die Dauer zu verstehen, über welche die Ware bei sachgerechter Benutzung, Pflege und richtiger Manipulation dazu geeignet ist, ihrem Zweck zu dienen. Ist die übliche Lebensdauer der Ware kürzer als die unter Punkt 6. des Reklamationsverfahrens genannte Garantiezeit, so endet die Garantiezeit mit dem Ablauf der üblichen Lebensdauer der Ware.

25. Das Reklamationsverfahren wird am 01.05.2016 gültig und wirksam. Durch dieses Reklamationsverfahren wird das vorherige Reklamationsverfahren vom 01.01.2014 aufgehoben.