

Reklamationsordnung

Für die Geschäftsbereiche TOPWET, TOPSAFE, TOPSTEP, TOPSET

Unter dem Namen der Gesellschaft

TOPWET s.r.o.

ID-Nr.: 27 377 377

mit Sitz in Náměstí Viléma Mrštíka 62, PLZ 664 81 Ostrovačice

eingetragen im Handelsregister unter der Aktenzeichen C 56248, geführt beim Kreisgericht in Brünn
(im Folgenden „**Verkäufer**“ genannt).

I. Einleitende Bestimmungen

1. Diese Reklamationsordnung ist integraler Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Verkäufers.
2. Diese Reklamationsordnung dient dazu, **Käufer, die Verbraucher sind**, über den Umfang, die Bedingungen und die Art und Weise der Geltendmachung der Haftung für Mängel der Ware.
3. Diese Reklamationsordnung wurde auf der Grundlage der einschlägigen Bestimmungen des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg., des Bürgerlichen Gesetzbuchs, und des Gesetzes Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz erstellt.
4. Die in dieser Reklamationsordnung enthaltenen Begriffsbestimmungen haben Vorrang vor den Begriffsbestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Soweit diese Reklamationsordnung einen Begriff nicht definiert, ist er in der Bedeutung zu verstehen, in der er in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert ist. Ist er auch dort nicht definiert, ist er in der Bedeutung zu verstehen, in der ihn die geltenden und wirksamen Rechtsvorschriften verwenden.
5. Der Verkäufer bestätigt dem Käufer auf dessen Verlangen schriftlich, in welchem Umfang und für welche Dauer seine Pflichten im Falle einer mangelhaften Leistung bestehen. Falls erforderlich, erläutert der Verkäufer in der Bestätigung in verständlicher Weise den Inhalt, den Umfang, die Bedingungen und die Dauer seiner Haftung sowie die Art und Weise, wie die daraus ergebenden Rechte geltend gemacht werden können.

II. Das Recht des Käufers auf Reklamation mangelhafter Ware

1. Der Verkäufer haftet gegenüber dem Käufer dafür, dass die Ware bei der Übernahme keine Mängel aufweist. Insbesondere haftet der Verkäufer gegenüber dem Käufer dafür, dass die Ware zu dem Zeitpunkt, zu dem der Käufer sie übernommen hat,
 - die Eigenschaften besitzt, die die Parteien vereinbart haben, und, fehlt eine solche Vereinbarung, solche Eigenschaften besitzt, die der Verkäufer oder der Hersteller beschrieben hat oder die der Käufer im Hinblick auf die Beschaffenheit der Ware aufgrund der von ihnen durchgeführten Werbung erwarten konnte;
 - sich für den Zweck eignet, den der Verkäufer für ihre Verwendung angibt oder zu dem Waren dieser Art üblicherweise verwendet werden;
 - hinsichtlich Qualität oder Ausführung dem vereinbarten Muster oder der vereinbarten Vorlage entspricht, sofern die Qualität oder Ausführung nach einem vereinbarten Muster oder einer vereinbarten Vorlage bestimmt wurde;
 - in der entsprechenden Menge, dem entsprechenden Maß oder Gewicht geliefert wird;

- den Anforderungen der Rechtsvorschriften entspricht.
2. Weist die verkaufte Ware bei der Übernahme durch den Käufer Mängel auf, ist der Käufer berechtigt, gegenüber dem Verkäufer Rechte aus mangelhafter Leistung geltend zu machen (d. h. eine Reklamation einzureichen).
 3. Zeigt sich ein Mangel innerhalb von 12 Monaten nach der Übernahme, wird vermutet, dass die Ware bereits bei der Übernahme mangelhaft war.
 4. Der Käufer ist ferner berechtigt, Rechte aus einem Mangel geltend zu machen, der an der Ware innerhalb von 24 Monaten nach Übernahme der Ware auftritt (Gewährleistungsfrist).
 5. Als Mangel, für den der Verkäufer haftet, gelten nicht Fälle, in denen:
 - der Käufer den Mangel selbst verursacht hat;
 - es sich bei Waren, die zu einem niedrigeren Preis verkauft wurden, um den Mangel handelt, wegen dessen der niedrigere Preis vereinbart wurde, sofern der Käufer vor der Übernahme der Ware von diesem Mangel wusste;
 - die Abnutzung der Ware durch ihren gewöhnlichen Gebrauch verursacht wurde;
 - dies aus der Beschaffenheit der Ware hervorgeht.
 6. Der Käufer hat keinen Anspruch aus der Gewährleistung, wenn der Mangel nach dem Übergang der Gefahr eines Schadens an der Ware auf den Käufer durch ein äußeres Ereignis verursacht wurde. Dies gilt nicht, wenn der Verkäufer den Mangel verursacht hat.
 7. Weist die Ware bei der Übernahme Mängel auf, die eine wesentliche Vertragsverletzung darstellen, kann der Käufer nach seiner Wahl die Beseitigung des Mangels durch Lieferung neuer mangelfreier Ware oder durch Lieferung fehlender Ware, die Beseitigung des Mangels durch Reparatur der Ware, einen angemessenen Nachlass auf den Kaufpreis verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Der Käufer teilt dem Verkäufer spätestens bei der Anzeige des Mangels mit, welches Recht er gewählt hat. Die getroffene Wahl kann der Käufer ohne Zustimmung des Verkäufers nicht ändern; dies gilt nicht, wenn der Käufer die Reparatur eines Mangels verlangt hat, der sich als nicht reparierbar erweist. Beseitigt der Verkäufer die Mängel nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder teilt er dem Käufer mit, dass er die Mängel nicht beseitigen wird, kann der Käufer anstelle der Beseitigung des Mangels einen angemessenen Nachlass auf den Kaufpreis verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Teilt der Käufer sein gewähltes Recht nicht rechtzeitig mit, stehen ihm die Rechte wie bei einer unwesentlichen Vertragsverletzung zu.
 8. Weist die Ware bei der Übernahme Mängel auf, die eine unwesentliche Vertragsverletzung darstellen, hat der Käufer das Recht auf Beseitigung des Mangels oder auf einen angemessenen Nachlass sowie ferner die Rechte, als wäre der Mangel während der Gewährleistungsfrist aufgetreten (siehe die folgenden Absätze). Beseitigt der Verkäufer den Mangel an der Sache nicht rechtzeitig oder verweigert er die Beseitigung des Mangels an der Sache, kann der Käufer einen Nachlass auf den Kaufpreis verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Die getroffene Wahl kann der Käufer ohne Zustimmung des Verkäufers nicht ändern.
 9. Treten die in Artikel II Absatz 1 dieser Reklamationsordnung genannten Mängel innerhalb der Gewährleistungsfrist auf (d. h. die Ware weist bei der Übernahme keine Mängel auf), kann der Käufer die Lieferung neuer mangelfreier Ware verlangen, sofern dies im Hinblick auf die Verfügbarkeit möglich ist und im Hinblick auf die Beschaffenheit des Mangels nicht unverhältnismäßig ist. Betrifft der Mangel jedoch nur einen Bestandteil der Ware, kann der Käufer lediglich den Austausch des entsprechenden Bestandteils verlangen. Ist dies nicht möglich, kann er innerhalb der gesetzlichen Frist vom Vertrag zurücktreten. Ist dies jedoch im Hinblick auf die Beschaffenheit des Mangels unverhältnismäßig, insbesondere wenn der Mangel ohne unnötigen Aufschub beseitigt werden kann, hat der Käufer das Recht auf unentgeltliche Beseitigung des Mangels.
 10. Das Recht auf Lieferung neuer Ware oder auf Austausch eines Bestandteils steht dem Käufer auch im Falle eines behebbaren Mangels zu, der während der Gewährleistungsfrist aufgetreten ist, sofern er die Ware wegen des wiederholten Auftretens des Mangels nach der Reparatur oder wegen einer größeren Anzahl von Mängeln nicht benutzen kann. In einem solchen Fall hat der Käufer auch das Recht, vom Vertrag zurückzutreten.

11. Tritt der Käufer nicht vom Vertrag zurück oder macht er nicht das Recht auf Lieferung neuer mangelfreier Ware, auf Austausch eines Bestandteils oder auf Reparatur der Ware geltend, kann er einen angemessenen Nachlass verlangen. Der Käufer hat auch dann das Recht auf einen angemessenen Preisnachlass, wenn der Verkäufer ihm keine neue mangelfreie Ware liefern, keinen Bestandteil austauschen oder die Ware nicht reparieren kann, sowie in dem Fall, dass der Verkäufer innerhalb einer angemessenen Frist keine Abhilfe schafft oder dass die Schaffung der Abhilfe dem Käufer erhebliche Schwierigkeiten bereiten würde.

III. Ort und Art der Geltendmachung der Reklamation

1. Der Käufer hat das Recht, die Reklamation am Sitz des Verkäufers geltend zu machen.
2. Am Ort der Geltendmachung der Reklamation ist während der Geschäftszeiten eine mit der Bearbeitung von Reklamationen beauftragte Person anwesend.
3. Der Käufer ist ferner berechtigt, die Reklamation persönlich am Ort der Geltendmachung der Reklamation, telefonisch, per E-Mail oder schriftlich geltend zu machen.
4. Der Käufer ist stets verpflichtet, den Mangel der Ware zu rügen und zu spezifizieren.
5. Der Käufer ist verpflichtet, die Berechtigung seines Anspruchs auf Geltendmachung der Reklamation nachzuweisen. Der Käufer ist verpflichtet nachzuweisen, dass er die Reklamation beim zuständigen Verkäufer und innerhalb der gesetzlich festgelegten Frist geltend macht. Dies lässt sich am besten durch einen Verkaufsbeleg nachweisen.
6. Der Käufer ist verpflichtet anzugeben, welches Recht aus mangelhafter Leistung er geltend macht.
7. Der Käufer ist verpflichtet, die Ware dem Verkäufer zu übergeben oder zuzusenden oder sie nach den Anweisungen des Verkäufers aufzubewahren oder anderweitig in geeigneter Weise mit ihr zu verfahren, damit der Mangel überprüft werden kann.
8. Im Falle der Zusendung der reklamierten Ware an den Verkäufer ist der Käufer verpflichtet, die Ware in einer geeigneten Verpackung so zu verpacken, dass sie nicht beschädigt oder zerstört wird. Die Ware darf nicht per Nachnahme versendet werden. Der Käufer ist verpflichtet, die Ware vollständig in das Reklamationsverfahren zu übergeben. Falls der Käufer die Ware nicht vollständig liefert und ihre Vollständigkeit zur Feststellung des Vorliegens des reklamierten Mangels und/oder zu dessen Beseitigung erforderlich ist, beginnt die Frist für die Bearbeitung der Reklamation erst mit der Lieferung der fehlenden Teile.

IV. Frist für die Geltendmachung der Reklamation

1. Der Käufer ist berechtigt, Rechte wegen eines Mangels spätestens innerhalb einer Frist von 24 Monaten ab dem Tag der Übernahme der Ware geltend zu machen (Gewährleistungsfrist). Die Gewährleistungsfrist verlängert sich um die Zeit, während der sich die Ware in Reparatur befand. Im Falle des Austauschs der Ware im Rahmen einer Gewährleistungsreparatur läuft die Gewährleistungsfrist weiter.
2. Ist auf der verkauften Ware, auf ihrer Verpackung oder in der Dokumentation bzw. in der der Ware beigelegten Anleitung eine Zeit angegeben, während der die Ware verwendet werden kann, hat diese Angabe den Charakter einer Beschaffenheitsgarantie, und der Käufer ist berechtigt, Rechte wegen eines Mangels innerhalb der dort angegebenen Frist geltend zu machen.
3. Soll die Ware durch eine andere Person als den Verkäufer in Betrieb genommen werden, beginnt die Gewährleistungsfrist erst ab dem Tag der Inbetriebnahme der Ware zu laufen, sofern der Käufer die Inbetriebnahme spätestens innerhalb von drei Wochen ab Übernahme der Ware bestellt und die zur Durchführung der Dienstleistung erforderliche Mitwirkung ordnungsgemäß und rechtzeitig geleistet hat.
4. Der Käufer ist verpflichtet, dem Verkäufer den Mangel unverzüglich nach Feststellung des Mangels anzuzeigen.

5. Offensichtliche Beschädigungen der Ware oder ihrer Verpackung bei der Zustellung sind unverzüglich mit dem Beförderer zu klären und die Unstimmigkeiten im Übergabeprotokoll (bzw. im Frachtbrief festzuhalten). Der Käufer ist nicht verpflichtet, eine solche Ware vom Beförderer zu übernehmen, und informiert den Verkäufer unverzüglich über die festgestellte Beschädigung. Der Käufer ist verpflichtet, am Tag der Übernahme die Unversehrtheit der Ware und die Vollständigkeit ihres Zubehörs ordnungsgemäß zu prüfen.

6. Bei persönlicher Abholung durch den Käufer gilt der Zeitpunkt der Übernahme der Ware als Zeitpunkt des Übergangs der Gefahr eines Schadens an der Ware vom Verkäufer auf den Käufer. Untersucht der Käufer die Ware bei der Übernahme nicht, kann er Ansprüche wegen Mängeln, die bei dieser Untersuchung feststellbar gewesen wären (zum Beispiel fehlendes Zubehör) nur geltend machen, wenn er nachweist, dass diese Mängel bereits zum Zeitpunkt des Übergangs der Gefahr eines Schadens an der Ware vorlagen. Eine spätere Reklamation der Unvollständigkeit der Ware oder einer äußeren Beschädigung der Ware nimmt dem Käufer nicht das Recht, die Sache zu reklamieren. Der Verkäufer hat jedoch die Möglichkeit nachzuweisen, dass es sich nicht um eine Abweichung vom Kaufvertrag handelt.

V. Verfahren bei der Bearbeitung der Reklamation

1. Macht der Käufer Rechte aus mangelhafter Leistung geltend (d. h. eine Reklamation), ist der Verkäufer verpflichtet, dem Käufer eine schriftliche Bestätigung darüber auszustellen, wann der Käufer das Recht geltend gemacht hat, was Gegenstand der Reklamation ist und welche Art der Bearbeitung der Reklamation der Käufer verlangt.

2. Der Verkäufer ist berechtigt, die Annahme der Ware zur Reklamation abzulehnen, wenn die Ware verschmutzt ist oder ihre Bestandteile verschmutzt sind. Der Verkäufer ist ferner berechtigt, die Reklamation der Ware abzulehnen, wenn die Ware nicht im Einklang mit den Hygienevorschriften und den allgemeinen Hygienegrundsätzen übergeben wird.

3. Der Verkäufer oder ein von ihm beauftragter Mitarbeiter entscheidet über die Reklamation unverzüglich, in komplizierten Fällen innerhalb von drei Werktagen. In diese Frist wird die dem jeweiligen Warenart angemessene Zeit, die für eine fachliche Beurteilung des Mangels erforderlich ist, nicht eingerechnet. Die Reklamation einschließlich der Beseitigung des Mangels muss ohne unnötigen Aufschub, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag der Geltendmachung der Reklamation bearbeitet werden, sofern sich der Verkäufer mit dem Käufer nicht auf eine längere Frist einigt. Das fruchtlose Ablauf dieser Frist gilt als wesentliche Vertragsverletzung.

4. Weist die Ware einen Mangel auf, hat der Verbraucher Anspruch auf:

- Beseitigung des Mangels,
- einen angemessenen Preisnachlass vom Kaufpreis,
- Rücktritt vom Vertrag.

Vorrangig kann der Käufer als Art der Behebung des Mangels der Ware dessen Beseitigung verlangen. Nach seiner Wahl kann er daher die Lieferung neuer mangelfreier Ware, d. h. den Austausch, oder die Reparatur der Ware verlangen.

5. Der Käufer kann einen angemessenen Preisnachlass verlangen oder vom Vertrag zurücktreten, wenn:

- der Verkäufer die Beseitigung des Mangels verweigert hat,
- der Verkäufer den Mangel nicht beseitigen kann,
- der Verkäufer den Mangel nicht gemäß den oben genannten Regeln beseitigt hat,
- der Mangel wiederholt auftritt,
- der Mangel eine wesentliche Vertragsverletzung darstellt, oder

- aus der Erklärung des Verkäufers oder aus den Umständen offensichtlich ist, dass der Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder nicht ohne erhebliche Schwierigkeiten für den Käufer beseitigt wird.
6. Der Käufer hat in folgenden Fällen Anspruch auf Rückerstattung des Kaufpreises:
- bei einer wesentlichen Vertragsverletzung,
 - bei Ablauf der Frist, wenn der Verkäufer die gesetzlich festgelegte Frist von 30 Tagen nicht einhält,
 - bei der dritten Reklamation in Folge,
 - bei einem Mangel, der nicht beseitigt werden kann und bei dem die mangelhafte Ware nicht ausgetauscht werden kann (wegen Einstellung der Produktion).
7. Der Käufer ist verpflichtet, dem Verkäufer sämtliche Mitwirkung zur Überprüfung des Vorliegens des reklamierten Mangels und zu dessen Beseitigung zu leisten (einschließlich der Erprobung oder Demontage des Produkts).
8. Der Käufer hat Anspruch auf Erstattung der zweckmäßig aufgewendeten Kosten für die Geltendmachung der Reklamation, wobei diese Kosten als die niedrigstmöglichen Kosten verstanden werden. Der Käufer muss die Erstattung dieser Kosten ohne unnötigen Aufschub verlangen, spätestens jedoch innerhalb eines Monats nach Ablauf der Frist für die Geltendmachung der Rechte aus mangelhafter Leistung.
9. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Käufer eine schriftliche Bestätigung über das Datum und die Art der Bearbeitung der Reklamation auszustellen, einschließlich einer Bestätigung über die Durchführung der Reparatur und deren Dauer, gegebenenfalls eine schriftliche Begründung der Ablehnung der Reklamation.
10. Nach der Bearbeitung der Reklamation informiert der Verkäufer den Käufer. Wurde die Ware per Transportdienst versandt, wird sie nach der Bearbeitung an die Adresse des Käufers zurückgesandt. Für den Fall, dass der Käufer die Ware nach Bearbeitung der Reklamation nicht übernimmt, finden die Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches über die Verwahrung entsprechend Anwendung, wobei der Käufer verpflichtet ist, dem Verkäufer die Kosten der Verwahrung in Höhe von 20 CZK / 1 m² / Tag zu erstatten.
11. Kommt es zwischen dem Verkäufer und dem Käufer zu einer Streitigkeit, hat der Käufer das Recht auf deren außergerichtliche Beilegung. Den Antrag auf außergerichtliche Streitbeilegung gemäß dem Gesetz Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz reicht der Käufer bei der Tschechischen Handelsinspektion ein. Alle Einzelheiten zur außergerichtlichen Streitbeilegung sind auf den Webseiten der Tschechischen Handelsinspektion unter www.coi.cz angegeben.

VI. Zu einem niedrigeren Preis verkaufte Ware

1. Weist die Ware einen Mangel auf, der ihre Verwendung zum bestimmten Zweck nicht verhindert, darf sie nur zu einem niedrigeren Preis verkauft werden als dem üblichen Preis mangelfreier Ware. Der Verkäufer weist den Käufer darauf hin, dass die Ware einen Mangel aufweist und um welchen Mangel es sich handelt, sofern dies nicht bereits aus der Art des Verkaufs ersichtlich ist. Beim Verkauf von Ware mit einem Mangel oder von Ware, deren Gebrauchseigenschaften anderweitig eingeschränkt sind, müssen diese Tatsachen im Kaufbeleg deutlich angegeben werden.
2. Rechte wegen eines Mangels können bei zu einem niedrigeren Preis verkaufter Ware nicht wegen des Mangels geltend gemacht werden, aufgrund dessen der niedrigere Preis vereinbart wurde.
3. Weist die zu einem niedrigeren Preis verkaufte Ware einen Mangel auf, für den der Verkäufer haftet, also einen anderen Mangel als denjenigen, aufgrund dessen der niedrigere Preis vereinbart wurde, hat der Käufer anstelle des Rechts auf Austausch der Ware das Recht auf einen angemessenen Preisnachlass.

VII. Rechte des Verbrauchers beim Abschluss eines Fernabsatzgeschäfts

1. Dieser Artikel findet Anwendung auf das Vertragsverhältnis mit einem Käufer, der Verbraucher ist und der mit dem Verkäufer einen Kaufvertrag im Fernabsatz oder außerhalb der üblichen Geschäftsräume des Verkäufers abgeschlossen hat (im Folgenden auch „Verbraucher“ genannt).

2. Das Angebot des Verkäufers ist grundsätzlich nicht auf den unmittelbaren Verkauf an Verbraucher ausgerichtet. Kommt es in Einzelfällen zu Verhandlungen oder zum Abschluss eines Kaufvertrags mit einem Verbraucher, gelten diese Geschäftsbedingungen weiterhin innerhalb der Grenzen der Bestimmungen, die dem Schutz des Verbrauchers im Sinne des Gesetzes über den Verbraucherschutz und des Bürgerlichen Gesetzbuches dienen und die in ihren zwingenden Bestimmungen Vorrang vor diesen Geschäftsbedingungen haben.

3. Bei im Fernabsatz oder außerhalb der Geschäftsräume des Verkäufers geschlossenen Verträgen ist der Verbraucher berechtigt, innerhalb einer Frist von 14 Tagen ab dem Tag der Übernahme der Ware vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt vom Kaufvertrag muss dem Verkäufer innerhalb der in dem vorhergehenden Satz genannten Frist abgesendet werden.

4. Der Verbraucher muss den Rücktritt vom Kaufvertrag schriftlich erklären, und zwar entweder an den Sitz des Verkäufers oder über die E-Mail-Adresse: info@topwet.cz. Der Verkäufer bestätigt den Eingang des Rücktritts unverzüglich. Der Käufer kann für den Rücktritt auch das von der Tschechischen Handelsinspektion auf den Webseiten <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/> im Abschnitt Musterformular bereitgestellte Musterformular „Rücktritt vom Vertrag innerhalb der 14-tägigen Frist“ verwenden oder den Verkäufer um dieses Formular ersuchen.

Im Falle eines Rücktritts vom Kaufvertrag wird der Kaufvertrag von Anfang an aufgehoben. Die Ware muss dem Verkäufer innerhalb von 14 Tagen ab dem Rücktritt vom Kaufvertrag zurückgegeben werden. Tritt der Verbraucher vom Kaufvertrag zurück, trägt der Verbraucher die mit der Rücksendung der Ware an den Verkäufer verbundenen Kosten, und zwar auch in dem Fall, dass die Ware aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht auf dem üblichen Postweg zurückgesandt werden kann.

5. Wurde dem Verbraucher atypische Ware oder auf Maß angefertigte oder auf Wunsch des Verbrauchers anderweitig individualisierte Ware geliefert, finden die gesetzlichen Ausnahmen vom Rücktrittsrecht Anwendung, und der Verbraucher kann vom abgeschlossenen Kaufvertrag nicht innerhalb der 14-tägigen Frist zurücktreten.

6. Im Falle des Rücktritts vom Kaufvertrag erstattet der Verkäufer die vom Verbraucher erhaltenen Geldbeträge einschließlich der Lieferkosten innerhalb von 14 Tagen ab Rückgabe der Ware durch den Verbraucher, und zwar auf dieselbe Weise, auf die der Verkäufer sie vom Käufer erhalten hat. Der Verkäufer ist nicht verpflichtet, die erhaltenen Geldbeträge dem Verbraucher früher zurückzuerstatten, als der Verbraucher ihm die Ware unbeschädigt und vollständig zurückgegeben oder nachgewiesen hat, dass er die Ware dem Verkäufer ordnungsgemäß zugestellt hat und dieser sie grundlos nicht angenommen hat. Der Verkäufer ist berechtigt, gegen den zurückzuerstattenden Betrag eigene Forderungen gegenüber dem Käufer aufzurechnen, insbesondere Ansprüche wegen beschädigter oder unvollständiger Ware.

7. Der Verbraucher hat die Ware dem Verkäufer unbeschädigt, unbenutzt und unverschmutzt zusammen mit dem bereitgestellten Zubehör und, sofern möglich, in der Originalverpackung zurückzugeben. Der Verkäufer ist berechtigt, den Anspruch auf Ersatz des an der Ware entstandenen Schadens einseitig gegen den Anspruch des Verbrauchers auf Rückerstattung des Kaufpreises aufzurechnen.

8. Der Verbraucher haftet gegenüber dem Verkäufer für eine Wertminderung der Ware, die infolge eines Umgangs mit dieser Ware entstanden ist, der über das hinausgeht, was zur Prüfung der Ware oder zum Umgang mit ihr im Hinblick auf ihre Beschaffenheit und Eigenschaften erforderlich war.

9. Entspricht die Ware bei der Übernahme nicht dem Kaufvertrag, hat der Verbraucher das Recht, beim Verkäufer innerhalb der gesetzlichen Frist eine Reklamation geltend zu machen, wobei die Gewährleistungsfrist für den Verbraucher 2 Jahre beträgt. Die Reklamation ist unverzüglich über die oben genannten Kontaktdaten des Verkäufers oder persönlich in der Betriebsstätte geltend zu machen.

VIII. Rechte der Verbraucher aus der außergerichtlichen Streitbeilegung

10. Ein Käufer, der Verbraucher ist, hat das Recht auf außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit einem über den E-Shop abgeschlossenen Kaufvertrag entstehen.

11. Zur **außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten** Kommt es zwischen uns und dem Verbraucher zu einer Verbraucherstreitigkeit aus einem Kaufvertrag oder aus einem Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen, die nicht durch gegenseitige Vereinbarung beigelegt werden kann, kann der Verbraucher einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer solchen Streitigkeit bei der hierfür zuständigen Tschechischen Handelsinspektion stellen:

Zentralinspektorat – ADR-Abteilung
Gorazdova 1969/24
120 00 Prag 2
E-Mail: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz

Eine weitere mögliche Plattform zur Online-Streitbeilegung für Verbraucher ist die Plattform unter der Internetadresse <http://ec.europa.eu/consumers/odr>, die bei der Beilegung von Streitigkeiten zwischen dem Verkäufer und dem Verbraucher aus dem Kaufvertrag genutzt werden kann. Das Europäische Verbraucherzentrum Tschechische Republik, mit Sitz in Štěpánská 567/15, 120 00 Prag 2, Internetadresse: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>, ist die Kontaktstelle gemäß der Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates (EU) Nr. 524/2013 vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten).

Diese Reklamationsordnung tritt am **1. Dezember 2024** in Kraft und ersetzt sämtliche früheren Fassungen. Änderungen der Reklamationsordnung bleiben vorbehalten.

TOPWET s.r.o.