

## **Reklamationsverfahren von LEVIOR s.r.o.**

Dieses Reklamationsverfahren gilt für den Warenverkauf durch die Firma LEVIOR s.r.o. mit Sitz in Tovačovská 3488/28, 750 02 Přerov (nachfolgend „Verkäufer“ genannt), eingetragen im Handelsregister des Bezirksgerichts Ostrava, Abschnitt C, Einlage 7320, Identifikationsnummer: 61973939, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: CZ61973939.

### **1.**

#### **ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

1.1 Dieses Beschwerdeverfahren (nachfolgend „Beschwerdeverfahren“ genannt) wird gemäß Gesetz Nr. 89/2012 Slg., Bürgerliches Gesetzbuch, in seiner gültigen und wirksamen Fassung (nachfolgend „Bürgerliches Gesetzbuch“ genannt) erstellt.

1.2 Produkte von LEVIOR s.r.o. sind die Produkte von LEVIOR s.r.o., die in der Preisliste des Unternehmens aufgeführt und auf der Website des Online-Shops von LEVIOR s.r.o. unter der Internetadresse [www.levior.cz](http://www.levior.cz) präsentiert werden (nachfolgend „Produkte“ genannt).

1.3 Der Verkäufer (Lieferant, Hersteller, Importeur) ist die Firma LEVIOR s.r.o. mit Sitz in Tovačovská 3488/28, 750 02 Přerov, IČ 61973939 (im Folgenden „Verkäufer“ genannt). Beim Abschluss und der Erfüllung des Kaufvertrags handelt der Verkäufer im Rahmen seiner Geschäftstätigkeit. Der Verkäufer ist ein Unternehmer, der die Produkte direkt an den Käufer liefert.

1.4 Unter Käufer (Besteller, Kunde) versteht man eine juristische Person, die mit dem Verkäufer einen Kaufvertrag zum Zwecke des Erwerbs von Produkten abschließt. Unter Käufer versteht man sowohl eine natürliche Person, die beim Abschluss und der Erfüllung eines Kaufvertrags mit dem Verkäufer nicht im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit oder im Rahmen der selbständigen Ausübung ihres Berufs handelt (nachfolgend „Käufer-Verbraucher“ genannt), als auch andere juristische Personen (nachfolgend „Käufer-Unternehmer“ genannt). Käufer-Verbraucher und Käufer-Unternehmer werden gemeinsam als „Käufer“ bezeichnet.

1.5 Diese Reklamationsordnung regelt das Verfahren zur Geltendmachung von Mängeln an den vom Verkäufer an den Käufer gelieferten Produkten sowie die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Parteien.

1.6 Diese Reklamationsordnung ist ein Anhang und integraler Bestandteil der Geschäftsbedingungen sowie des Kaufvertrags für Waren, dessen Gegenstand der Verkauf von Produkten durch den Verkäufer an den Käufer ist und dessen Rechtsordnung im Bürgerlichen Gesetzbuch geregelt ist. Mit dem Abschluss eines Kaufvertrags für Waren erklärt sich der Käufer mit den Geschäftsbedingungen des Verkäufers und dieser Reklamationsordnung einverstanden und bestätigt, dass er sie gelesen hat.

### **2.**

#### **UNTERSUCHUNGSPFLICHT DES KÄUFERS**

2.1 Der Käufer ist verpflichtet, das Produkt ordnungsgemäß zu prüfen, d. h. sich das Produkt anzusehen, sich von seinen Eigenschaften und seiner Menge zu überzeugen und die Vollständigkeit des Zubehörs zu überprüfen.

2.2 Der Käufer ist verpflichtet, die Prüfung unmittelbar nach der Übernahme des Produkts vom Spediteur durchzuführen, im Falle einer Versendung der Ware. Schäden an der Produktverpackung, der Sendung mit dem Produkt oder dem Produkt selbst, die bei Erhalt vom Spediteur offensichtlich sind, ist der Käufer verpflichtet, den Spediteur zu benachrichtigen und die festgestellten Tatsachen im Transportschein zu vermerken oder ein Reklamationsprotokoll zu schreiben.

2.3 Im Falle einer persönlichen Abholung durch den Käufer ist dieser verpflichtet, das Produkt und sein Zubehör bei der Übernahme des Produkts vom Verkäufer zu überprüfen, und wenn dies aufgrund der Art des Produkts nicht möglich ist, dann unmittelbar nach der Übernahme des Produkts. Der Käufer

ist verpflichtet, dem Verkäufer die Annahme der Produkte auf dem Übergabeprotokoll schriftlich zu bestätigen.

2.4 Mit der Annahme des Produkts bestätigt der Käufer, dass er keine offensichtlichen Schäden am Produkt festgestellt hat und dass dessen Verpackung unbeschädigt ist. Im Falle einer späteren Reklamation von Mängeln, die bei dieser Prüfung erkennbar sind (z. B. fehlendes Zubehör, äußere Beschädigungen), muss der Käufer, damit seine Reklamation erfolgreich ist, klar und überzeugend nachweisen, dass das Produkt diese Mängel bereits zum Zeitpunkt des Erhalts aufwies.

### 3.

#### **RECHTE AUS MÄNGELN**

3.1 Mängel bei Erhalt: Der Verkäufer ist gegenüber dem Käufer dafür verantwortlich, dass das Produkt bei Erhalt durch den Käufer frei von Mängeln ist, was bedeutet, dass:

- a. Das Produkt weist die Eigenschaften auf, die der Verkäufer beschrieben hat oder die der Käufer im Hinblick auf die Art der Ware und auf der Grundlage der von ihm durchgeführten Werbung erwartet hat.
- b. Das Produkt ist für den Zweck geeignet, den der Verkäufer für seine Verwendung angibt oder für den eine Sache dieser Art üblicherweise verwendet wird.
- c. Das Produkt hat die richtige Menge, das richtige Maß oder das richtige Gewicht
- d. Das Produkt erfüllt die Anforderungen der gesetzlichen Bestimmungen
- e. die zur Nutzung des Produkts erforderlichen Unterlagen vollständig und korrekt sind
- f. das Produkt ist nicht mit Rechtsmängeln im Sinne von § 1920 des Bürgerlichen Gesetzbuches verbunden

3.2 Dem Käufer stehen keine Mängelrechte zu, wenn er den Mangel selbst verursacht hat oder wenn er bereits vor Übernahme der Sache von dem Mangel der Sache wusste.

3.3 Ansprüche aus Sachmängeln: Stellt die mangelhafte Leistung (Mangel bei Abnahme) eine wesentliche Vertragsverletzung dar, so stehen dem Käufer folgende Rechte zu.

- a. den Mangel durch Lieferung eines neuen mangelfreien Produkts oder durch Lieferung des fehlenden Produkts oder des fehlenden Produktzubehörs zu beheben
- b. den Mangel durch Reparatur des Produkts zu beheben
- c. einen angemessenen Nachlass auf den Kaufpreis, oder
- d. vom Vertrag zurückzutreten.

3.4 Ansprüche wegen geringfügiger Mängel: Handelt es sich bei der mangelhaften Leistung (Mangel bei Abnahme) um eine geringfügige Vertragsverletzung, hat der Käufer Anspruch auf Beseitigung des Mangels oder auf eine angemessene Minderung des Kaufpreises.

### 4.

#### **SO MACHEN SIE EINEN ANSPRUCH**

4.1 Wenn das Produkt bei der Annahme durch den Käufer Mängel aufweist, stehen dem Käufer die oben in Artikel 3 dieser Reklamationsordnung aufgeführten Rechte zu.

4.2 Um die Rechte des Käufers erfolgreich ausüben zu können, ist es eine notwendige Voraussetzung, dass der Käufer den Verkäufer über Mängel am Produkt (Reklamationen über das Produkt) in der in dieser Reklamationsordnung festgelegten Art und Weise und innerhalb der festgelegten Fristen informiert.

4.3 Bei einer Reklamation ist der Käufer verpflichtet, nachzuweisen, dass das Produkt vom Verkäufer gekauft wurde, indem er den Originalsteuerbeleg vorlegt, der den Produkten immer beiliegt, oder das Original der ordnungsgemäß ausgefüllten Garantiekarte. Die Garantiekarte liegt nur einigen Produkten des Verkäufers bei. Wenn dem Produkt keine Garantiekarte beiliegt, wird zur Geltendmachung eines Anspruchs ein Steuerbeleg verwendet.

4.4 Anforderungen an die Benachrichtigung: Die Benachrichtigung über einen festgestellten Mangel am Produkt muss schriftlich erfolgen, sei es in Papierform oder in elektronischer Form, und muss insbesondere eine Beschreibung des Mangels oder dessen Erscheinungsform, eine Beschreibung der Verbindung, in der die Produkte verwendet wurden, die gemessenen Werte und eine Angabe des Datums, an dem der Käufer die Mängel festgestellt hat, sowie ein Foto des Mangels enthalten (nachfolgend „schriftliche Benachrichtigung“ genannt). Handelt es sich um eine Reihe von batteriebetriebenen Werkzeugen, müssen Sie eine Garantiekarte und einen Kaufbeleg vorlegen oder auf der Website: [www.festa.tools/myfesta/register](http://www.festa.tools/myfesta/register).

4.5 Der Käufer kann eine schriftliche Benachrichtigung gemäß dem vorherigen Punkt der Beschwerdeordnung auf dem Formular des Verkäufers („Beschwerdeformular“) abgeben, das unter [www.levior.cz](http://www.levior.cz) verfügbar ist, aber auch in einer anderen Form oder auf seinem eigenen Formular (Beschwerdeformular), oder indem er sich per E-Mail an den Beschwerdetechner wendet – p.Vojtěch Brázda ([vojtech.brazda@levior.cz](mailto:vojtech.brazda@levior.cz), 581 292 410). Die schriftliche Benachrichtigung muss jedoch immer die im vorherigen Punkt der Beschwerdeordnung angegebenen Angaben enthalten. Wenn die Benachrichtigung nicht die erforderlichen Informationen enthält, kann die Beschwerde vom Verkäufer nicht als berechtigt anerkannt werden. Der Käufer ist verpflichtet, dem Verkäufer auf Anfrage zusätzliche Informationen zur Verfügung zu stellen, die dem Käufer bekannt sind. Der Käufer kann Mängel melden und Ansprüche aus Mängeln unter den folgenden Kontakten geltend machen: LEVIOR s.r.o., Tovačovská 3488/28, 750 02 Přerov.

4.6 Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Käufer eine schriftliche Bestätigung auszustellen, in der Datum und Ort der Reklamation, die Art des behaupteten Mangels, die erforderliche Art der Reklamationserledigung und die Art und Weise, in der der Käufer über die Erledigung informiert wird, angegeben sind.

4.7 **Wahl des Anspruchs:** Bei der Meldung eines Mangels oder innerhalb von 5 Werktagen nach der Meldung des Mangels muss der Käufer den Verkäufer über den gewählten Mangelantrag informieren (siehe oben Artikel 3 dieser Reklamationsordnung). Die getroffene Wahl kann vom Käufer ohne Zustimmung des Verkäufers nicht geändert werden. Eine Ausnahme besteht, wenn der Käufer die Reparatur eines Mangels verlangt hat, der sich als irreparabel erweist.

4.8 **Verlust bestimmter Ansprüche:** Teilt der Käufer dem Verkäufer nicht rechtzeitig mit, welche Rechte er wegen der Mängel gewählt hat, so hat er nur dann Anspruch auf eine angemessene Minderung des Kaufpreises, wenn die Beseitigung des Mangels für den Verkäufer unzumutbar ist.

4.9 **Verjährung von Ansprüchen:** Der Käufer kann weder vom Vertrag zurücktreten noch die Lieferung einer neuen Sache verlangen, wenn er die Sache nicht in dem Zustand zurückgeben kann, in dem er sie erhalten hat.

4.10 **Reklamationsfristen:** Alle Mängel – offensichtliche, versteckte, Garantiemängel – müssen vom Käufer dem Verkäufer innerhalb der Frist ohne unnötige Verzögerung gemeldet werden, nachdem er sie bei rechtzeitiger Prüfung und ausreichender Sorgfalt hätte entdecken können. Darüber hinaus können versteckte Mängel, die das Produkt bei Erhalt hatte, spätestens zwei Jahre nach Erhalt der Ware gemeldet werden. Darüber hinaus können Garantiemängel dem Verkäufer spätestens bis zum Ende der Garantiezeit gemeldet werden. Aufgrund der Art der Produkte geht der Verkäufer davon aus, dass die Frist „ohne unnötige Verzögerung“ in der Regel eingehalten wird, wenn die Meldung innerhalb von 5 Werktagen erfolgt.

4.11 **Nicht rechtzeitige Reklamation:** Wenn der Käufer die Mängel der Sache nicht rechtzeitig meldet, verliert er das Recht, vom Vertrag zurückzutreten. Wenn der Käufer die Mängel der Sache nicht rechtzeitig meldet, kann die Reklamation des Verkäufers gemäß § 2112 des Handelsgesetzbuchs nicht als berechtigt anerkannt werden.

4.12 Wenn am Produkt ein Mangel auftritt, ist der Käufer verpflichtet, von jeglichen Eingriffen am Produkt abzusehen und dem Verkäufer die Überprüfung des Mangels zu ermöglichen. Zu diesem Zweck ist der Käufer verpflichtet, das mangelhafte Produkt vorzulegen oder zur Verfügung zu stellen.

4.13 **Einsendung des Produkts zur Reklamation:** Falls der Käufer das Produkt per Transportdienst an den Verkäufer sendet, sollte er in seinem eigenen Interesse das reklamierte Produkt in geeignetes und ausreichend schützendes Verpackungsmaterial verpacken, das den Anforderungen des gewählten Transports entspricht, damit es während des Transports nicht beschädigt wird. Bei einem zerbrechlichen Produkt sollte er die Sendung mit den entsprechenden Symbolen kennzeichnen. Die Sendung muss das reklamierte Produkt (einschließlich komplettem Zubehör) sowie die Identifizierung des Reklamationsanspruchs und des Reklamierenden in geeigneter Weise enthalten. Wir empfehlen, eine Kopie der Mängelanzeige und eine Kopie des Kaufbelegs mit den korrekten Kontaktdaten des Käufers beizufügen.

4.14 **Zugang zum reklamierten Produkt:** Falls es aufgrund der Art der Ware nicht möglich ist, das Produkt dem Verkäufer zur Prüfung vorzulegen (insbesondere bei Produkten, die ihrer Natur nach Systemlösungen sind), ist der Käufer verpflichtet, dem Verkäufer oder Personen, durch die der Verkäufer seine Verpflichtungen erfüllt, Zugang zu dem Ort zu gewähren, an dem sich das reklamierte Produkt befindet.

4.15 Der Käufer ist verpflichtet, dem Verkäufer bei der Beseitigung von Mängeln jede erforderliche Mitwirkung zu gewähren. 4.16 Kommt der Käufer seinen in diesem Artikel der Reklamationsordnung genannten Verpflichtungen nicht nach, erkennt der Verkäufer den von ihm aufgrund von Mängeln erhobenen Anspruch nicht an.

4.17 Im Falle eines versteckten Mangels an der Ware innerhalb von 6 Monaten ab dem Verkaufsdatum der Ware (der nicht durch unsachgemäße Verwendung oder Abnutzung verursacht wurde), der nicht behoben werden kann, wird die Ware durch eine neue ersetzt. Wird die Reklamation durch Austausch der Ware gelöst, beginnt keine neue Frist für die Geltendmachung von Rechten aus mangelhafter Leistung, sondern die Frist für die reklamierte Ware läuft weiter.

4.18 Im Falle eines Mangels an der Ware, den der Käufer selbst beheben kann, kann nach vorheriger schriftlicher gegenseitiger Vereinbarung ein angemessener Rabatt vom Kaufpreis gewährt werden.

## 5.

### **AUSSCHLÜSSE DER MÄNGELHAFTUNG**

5.1 Der Verkäufer haftet nicht für Produktmängel in folgenden Fällen:

- a. wenn die Ware zum Zeitpunkt der Abnahme einen Mangel aufweist und wegen dieses Mangels ein Nachlass auf den Kaufpreis vereinbart wurde
- b. wenn sie vom Käufer verursacht werden und auf unsachgemäße Verwendung, Lagerung, unsachgemäße Wartung, Eingriffe des Käufers oder mechanische Beschädigung der Ware oder Nutzung über die zulässige Belastung hinaus zurückzuführen sind
- c. wenn die Ware gebraucht ist und der Mangel dem Grad der Abnutzung oder Abnutzung entspricht, den die Ware zum Zeitpunkt des Erhalts der Ware durch den Käufer aufwies
- d. wenn der Mangel durch unsachgemäße Installation, Handhabung, Wartung oder Vernachlässigung der Pflege der Ware verursacht wurde
- e. unqualifizierte Eingriffe oder Änderungen an Parametern
- f. Verwendung der Ware unter Bedingungen, die nicht den vom Verkäufer oder Hersteller angegebenen Temperaturen, Staubkonzentrationen, Feuchtigkeitsverhältnissen, chemischen und mechanischen Einflüssen der Umgebung entsprechen.
- g. Schäden aufgrund höherer Gewalt;

5.2 Der Käufer-Unternehmer verpflichtet sich, dem Verkäufer alle Kosten vollständig zu ersetzen, die dem Verkäufer durch die Geltendmachung eines unberechtigten Anspruchs durch den Käufer-Unternehmer entstehen.

## 6.

### **FRISTEN FÜR DIE BEARBEITUNG DES ANSPRUCHS**

6.1 Produktreklamationen werden vom Verkäufer ohne unnötige Verzögerung, jedoch spätestens 30 Tage nach dem Datum der ordnungsgemäßen Geltendmachung von Produktmängeln durch den Käufer, d. h. der Geltendmachung von Produktmängeln gemäß diesen Reklamationsbestimmungen, bearbeitet. Die Frist für die Bearbeitung der Reklamation wird vom Datum des Eingangs der Reklamation beim Verkäufer bis zum Tag der Bearbeitung der Reklamation durch den Verkäufer berechnet.

6.2 Die Rechtmäßigkeit jeder Reklamation wird vom zuständigen Fachmitarbeiter des Verkäufers (Servicetechniker) festgestellt und seine Meinung dem Käufer im Reklamationsprotokoll mitgeteilt.

## 7.

### **ABLEHNUNG DER ANERKENNUNG VON ANSPRÜCHEN**

7.1 Der Verkäufer ist berechtigt, die Annahme des Produkts im Rahmen einer Reklamation zu verweigern, wenn das Produkt übermäßig verschmutzt ist oder seine Teile verschmutzt sind.

## 8.

### **SCHADENREGULIERUNG**

8.1 Nach der Bearbeitung der Reklamation informiert der Verkäufer den Käufer entweder per SMS, E-Mail oder telefonisch. Wenn das Produkt per Versanddienst verschickt wurde, wird es nach der Bearbeitung an die Adresse des Käufers gesendet.

8.2 Der Verkäufer stellt dem Käufer eine schriftliche Bestätigung aus oder sendet diese an den Käufer, in der das Datum und die Art der Bearbeitung der Reklamation, die Bestätigung der Reparatur und die Dauer der Reklamation oder die Begründung für die Ablehnung der Reklamation angegeben sind.

8.3 Wenn das reklamierte Produkt nicht innerhalb von 4 Monaten nach Ablauf der Zeit abgeholt wird, in der die Garantiereparatur abgeschlossen wurde, ist der Käufer verpflichtet, dem Verkäufer eine Lagergebühr in Höhe von 50 CZK für jeden Tag der Verzögerung bei der Abholung des Produkts zu zahlen.

## 9.

### **SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

9.1 Diese Beschwerdeordnung tritt am 4. Oktober 2021 in Kraft. Alle vorherigen Fassungen verlieren mit diesem Datum ebenfalls ihre Gültigkeit.

9.2 Änderungen der Beschwerdeordnung vorbehalten.

9.3 Untrennbarer Anhang dieser Beschwerdeordnung ist das Beschwerdeformular.

In Přerov am 4. Oktober 2021

.....

LEVIOR s.r.o.  
trotz. Ing. Ondřej Mark,  
Geschäftsführer