

## **LEITFADEN FÜR DIE BEHANDLUNG VON REKLAMATIONEN**

### **Version 1.1**

#### **1. Allgemeine Bestimmungen**

Die LAMBERT AERODEVICES s.r.o., mit Sitz in Sokolovská 573, Mařatice, 686 01 Uherské Hradiště, Tschechische Republik, IdNr.: 077 12 758, eingetragen im Handelsregister beim Kreisgericht Brunn, Abteilung C, Einlage Nr. 109788 (nachstehend auch der „Verkäufer“ genannt), [www.lambert-aerodevices.cz](http://www.lambert-aerodevices.cz), erlässt diesen Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen im Einklang mit dem Gesetz Nr. 89/2012 GBl., Bürgerliches Gesetzbuch, in der jeweils geltenden Fassung, und dem Gesetz Nr. 634/1992 GBl., über den Verbraucherschutz, in der jeweils geltenden Fassung. Dieser Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen ist ein integraler Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Verkäufers, die unter [www.lambert-aerodevices.cz](http://www.lambert-aerodevices.cz) zur Verfügung stehen.

#### **2. Gegenstand des Leitfadens für die Behandlung von Reklamationen**

Dieser Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen regelt die Bedingungen, unter denen die Rechte des Käufers aus mangelhafter Leistung („Reklamation“) im Zusammenhang mit dem Verkauf von Waren über den von LAMBERT AERODEVICES s.r.o. betriebenen Online-Shop ausgeübt werden können. Dieser Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen gilt sowohl für (i.) einen Verbraucher im Sinne von § 2 (1) (a) des Verbraucherschutzgesetzes („Verbraucher“) als auch für (ii.) andere Personen als den Verbraucher („Unternehmer“), sofern im Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen nichts anderes bestimmt ist.

#### **3. Haftung des Verkäufers**

Liegt ein Mangel an der gekauften Ware vor, ist der Käufer berechtigt, diesen Mangel bei Erhalt der Ware oder innerhalb der gesetzlichen Fristen bzw. innerhalb der Garantiefrist, wenn eine Beschaffenheitsgarantie gegeben wurde, zu reklamieren und die Mängel gegenüber dem Verkäufer nach Maßgabe des Gesetzes und dieses Leitfadens für die Behandlung von Reklamationen geltend zu machen.

Gegenüber einem Käufer – Verbraucher haftet der Verkäufer dafür, dass die Sache bei der Übernahme frei von Mängeln ist; gegenüber einem Käufer – Unternehmer haftet der Verkäufer dafür, dass die Sache zum Zeitpunkt des Gefahrenübergangs frei von Mängeln ist. Gegenüber einem Käufer, der Verbraucher ist, haftet der Verkäufer insbesondere dafür, dass zum Zeitpunkt der Inbesitznahme der Sache durch den Käufer (i.) die Sache die zwischen den Parteien vereinbarten Eigenschaften hat und, falls keine Vereinbarung getroffen wurde, die Eigenschaften, die der Verkäufer oder der Hersteller beschrieben hat oder die der Käufer in Anbetracht der Art der Sache und auf der Grundlage der von ihnen durchgeführten Werbung erwartet hat, (ii.) die Sache für den Zweck geeignet ist, den der Verkäufer angibt oder für den die Sache dieser Art gewöhnlich verwendet wird, (iii.) die Sache in Qualität oder Ausführung dem vereinbarten Muster oder der vereinbarten Vorlage entspricht, wenn die Qualität oder Ausführung unter Bezugnahme auf das vereinbarte Muster oder die vereinbarte Vorlage bestimmt wurde, (iv.) die Sache die richtige Menge, das richtige Maß oder das richtige Gewicht hat und (v.) die Sache den gesetzlichen Vorschriften entspricht. Zeigt sich der Mangel innerhalb von 6 Monaten nach der Übernahme, so gilt die Sache als bereits bei der Übernahme mangelhaft; dies gilt nicht, wenn der Käufer kein Verbraucher ist.

Der Käufer hat keine Rechte aus mangelhafter Leistung, insbesondere wenn: (i.) der Mangel an dem Produkt vom Käufer verursacht wurde oder der Käufer vor der Übernahme der Sache wusste, dass die Sache einen Mangel aufweist, (ii.) der Käufer den Mangel bereits bei Vertragsabschluss erkannt hat oder bei Anwendung der üblichen Sorgfalt hätte erkennen müssen, (iii.) die Reklamation nach Ablauf

der Garantiefrist gemäß der gewährten Beschaffenheitsgarantie oder nach Ablauf der gesetzlichen Frist für die Ausübung des Rechts aus Mängeln erfolgt, (iv.) die Reklamation nachweislich unberechtigt ist, (v.) für den Mangel ein Preisnachlass gewährt wurde, (vi.) es sich um einen durch den normalen Gebrauch der Sache verursachten Verschleiß handelt, (vii.) der Mangel durch ein äußeres Ereignis verursacht wurde, nachdem die Gefahr eines Schadens an der Sache auf den Käufer übergegangen ist.

#### **4. Reklamation**

Tritt an der gekauften Ware ein Mangel auf, für den der Verkäufer haftet, ist der Käufer berechtigt, Rechte aus der mangelhaften Leistung gegenüber dem Verkäufer geltend zu machen. Entscheidet sich der Käufer, die Rechte aus der mangelhaften Leistung auszuüben, ist er verpflichtet, dem Verkäufer unter anderem mitzuteilen, dass die Sache mangelhaft ist und wie sich der Mangel äußert, dass er die Rechte aus der mangelhaften Leistung ausübt und den entsprechenden Anspruch aus der mangelhaften Leistung zu wählen bzw. zu wählen, wie die Reklamation abgewickelt werden soll. Bei einer Reklamation ist der Käufer verpflichtet, dem Verkäufer das mangelhafte Produkt vorzulegen.

Der Käufer reicht die Reklamation in erster Linie persönlich am Sitz des Verkäufers ein, oder er kann sie an die Adresse des Sitzes des Verkäufers (Sokolovská 573, Mařatice, 686 01 Uherské Hradiště, Tschechische Republik) über einen Post- / Versanddienstleister schicken.

Im Zusammenhang mit der Ausübung der Rechte aus mangelhafter Leistung hat der Käufer – Verbraucher Anspruch auf Ersatz der Kosten, die bei der wirksamen und rechtzeitigen Ausübung dieser Rechte angemessenerweise anfallen (z. B. Porto und Verpackungskosten), wobei der Anspruch auf Kostenerstattung innerhalb eines Monats ab dem Zeitpunkt, zu dem der Mangel hätte angezeigt werden müssen, geltend gemacht werden muss.

Der Käufer kann nicht vom Vertrag zurücktreten oder die Lieferung einer neuen Sache verlangen, wenn er das Produkt nicht in dem Zustand zurückgeben kann, in dem er es erhalten hat (dies gilt nicht, wenn (i.) sich der Zustand infolge einer Prüfung zur Feststellung des Mangels an der Sache geändert hat, (ii.) der Käufer die Sache vor der Feststellung des Mangels benutzt hat, (iii.) der Käufer die Unmöglichkeit, die Sache in unverändertem Zustand zurückzugeben, nicht durch eine Handlung oder Unterlassung herbeigeführt hat, oder (iv.) der Käufer die Sache vor der Entdeckung des Mangels verkauft, verbraucht oder bei normalem Gebrauch verändert hat; ist dies nur teilweise geschehen, so hat der Käufer dem Verkäufer das zurückzugeben, was er noch zurückgeben kann, und den Verkäufer in dem Umfang zu entschädigen, in dem er von der Nutzung der Sache profitiert hat).

Der Käufer weist den Kauf des Produktes beim Verkäufer nach, insbesondere durch einen Kaufbeleg (z. B. Steuerbeleg) und ggf. einen Garantieschein, wenn für die Sache eine Beschaffenheitsgarantie besteht und ein entsprechender Garantieschein ausgestellt wurde. Die Garantiefrist im Falle einer gewährten Beschaffenheitsgarantie läuft grundsätzlich ab dem Zeitpunkt der Übergabe der Sache an den Käufer. Im Falle eines Käufers – Unternehmers beginnt die Garantiefrist (wenn der Verkäufer eine Beschaffenheitsgarantie gewährt hat) mit der Anlieferung der Sache am Bestimmungsort zu laufen.

#### **5. Fristen für die Geltendmachung von Ansprüchen**

Offensichtliche Beschädigung der Sache oder der Verpackung auf dem Transportweg ist direkt mit dem Frachtführer zu besprechen und im Übergabeprotokoll zu vermerken; in diesem Fall ist der Käufer nicht verpflichtet, die Sache zu übernehmen. Der Käufer hat den Verkäufer ohne unnötigen Verzug über festgestellte Schäden zu informieren.

Der Käufer ist verpflichtet, die gekaufte Sache so schnell wie möglich nach dem Gefahrenübergang zu prüfen. Der Käufer ist verpflichtet, den Mangel ordnungsgemäß und rechtzeitig zu beanstanden, und zwar ohne unnötigen Verzug nach Auftreten des Mangels oder nachdem der Käufer den Mangel bei rechtzeitiger Prüfung und ausreichender Sorgfalt hätte entdecken können. Der Käufer – Verbraucher ist berechtigt, das Recht aus einem Mangel, der an einem Verbrauchsgut auftritt, innerhalb von 24 Monaten ab Übernahmedatum geltend zu machen (ausgenommen (i.) im Falle einer zu einem niedrigeren Preis verkauften Sache für einen Mangel, für den der niedrigere Preis vereinbart wurde, (ii.) für Verschleiß und Abnutzung der Sache, die durch ihren normalen Gebrauch verursacht wurden, (iii.) bei einer gebrauchten Ware für einen Mangel, der dem Grad der Nutzung oder Abnutzung entspricht, den die Sache bei der Übernahme durch den Käufer aufwies, oder (iv.) wenn dies aus der Beschaffenheit der Sache ersichtlich ist), oder innerhalb der Garantiefrist gemäß einer auf das Produkt gewährten Beschaffenheitsgarantie.

Soweit für die einzelne Sache nichts anderes bestimmt ist, gewährt der Verkäufer dem Käufer, der kein Verbraucher ist, für die Dauer von 12 Monaten ab Übernahme eine Beschaffenheitsgarantie (ausgenommen (i.) im Falle einer zu einem niedrigeren Preis verkauften Sache für einen Mangel, für den der niedrigere Preis vereinbart wurde, (ii.) für Verschleiß und Abnutzung der Sache, die durch ihren normalen Gebrauch verursacht wurden, (iii.) bei einer gebrauchten Ware für einen Mangel, der dem Grad der Nutzung oder Abnutzung entspricht, den die Sache bei der Übernahme durch den Käufer aufwies, oder (iv.) wenn dies aus der Beschaffenheit der Sache ersichtlich ist).

Mit der Beschaffenheitsgarantie verpflichtet sich der Verkäufer, dass die Sache für einen bestimmten Zeitraum für den üblichen Zweck geeignet ist oder die üblichen Eigenschaften behält. Die Garantiefrist beginnt mit der Übergabe der Sache an den Käufer und, wenn die Sache gemäß Vertrag versandt wurde, mit der Anlieferung der Sache am Bestimmungsort zu laufen. Die Bestimmungen über die Beschaffenheitsgarantie gelten gegenüber einem Käufer – Verbraucher auch dann, wenn auf der Sache, auf ihrer Verpackung, in der der Sache beigefügten Gebrauchsanweisung oder in der Werbung im Einklang mit dem Gesetz die Nutzungsdauer der Sache angegeben ist.

Die Frist für die Ausübung der Rechte des Käufers aus Mängeln umfasst nicht die Zeit, in der das Produkt aufgrund einer berechtigten Reklamation repariert wurde, und zwar bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Käufer verpflichtet ist, das Produkt nach Abschluss einer derartigen Reparatur zu übernehmen.

## **6. Reklamationsabwicklung**

Der Käufer hat die Reklamation bzw. die Mängelansprüche am Ort der Geltendmachung der Mängel beim Verkäufer (siehe Artikel 4 oben) einzureichen, und dieser hat über die Reklamation im Falle eines Käufers – Verbrauchers unverzüglich, in komplexen Fällen innerhalb von 3 Werktagen zu entscheiden; die Zeit, die für eine eventuelle fachliche Beurteilung des Mangels des reklamierten Produkts erforderlich ist, wird jedoch nicht in diese Frist eingerechnet. Die Reklamation von einem Käufer – Verbraucher, einschließlich Mängelbehebung, ist ohne unnötigen Verzug, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag der Einreichung der Reklamation abzuwickeln, es sei denn, der Verkäufer und der Käufer – Verbraucher vereinbaren eine längere Frist. Die Dauer der Reklamationsabwicklung wird ab dem nach dem Tag der Einreichung der Reklamation folgenden Tag bis zum Tag der Erledigung der Reklamation oder zum Zeitpunkt, an dem der Käufer verpflichtet war, die Sache zu übernehmen, gerechnet. Die oben genannten Fristen sind gegenüber einem Käufer, der kein Verbraucher ist, nicht verbindlich; in einem solchen Fall wird der Verkäufer die Reklamation innerhalb einer angemessenen Frist im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten abwickeln.

Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Käufer – Verbraucher eine schriftliche Bestätigung darüber auszustellen, wann der Käufer – Verbraucher von seinem Recht Gebrauch gemacht hat, welchen Inhalt die Reklamation hat und welche Art der Reklamationsabwicklung der Käufer – Verbraucher verlangt (Reklamationschein) sowie eine Bestätigung über das Datum und die Art der Reklamationsabwicklung, einschließlich der Bestätigung der durchgeführten Reparatur und ihrer Dauer, oder eine schriftliche Begründung für die Ablehnung der Reklamation (Reklamationsprotokoll). Der Verkäufer behält eine Kopie des Reklamationscheins und des Reklamationsprotokolls.

## **7. Rechte aus mangelhafter Leistung**

Weist die Sache nicht die in Artikel 3 Absatz 2 dieses Leitfadens für die Behandlung von Reklamationen genannten Eigenschaften auf, so kann der Käufer – Verbraucher auch die Lieferung einer neuen mangelfreien Sache verlangen, es sei denn, dass dies wegen der Art des Mangels unzumutbar ist; betrifft der Mangel jedoch nur einen Teil der Sache, so kann der Käufer – Verbraucher nur den Ersatz dieses Teils verlangen; ist dies nicht möglich, so kann er vom Vertrag zurücktreten. Ist dies jedoch in Anbetracht der Art des Mangels unangemessen, insbesondere wenn der Mangel ohne unnötigen Verzug behoben werden kann, hat der Käufer – Verbraucher das Recht auf eine kostenlose Mängelbehebung. Der Käufer – Verbraucher hat auch im Falle eines behebbaren Mangels das Recht auf Lieferung einer neuen Sache oder auf Ersatz eines Teils, wenn die Sache wegen des erneuten Auftretens des Mangels nach der Reparatur oder wegen einer größeren Anzahl von Mängeln nicht ordnungsgemäß verwendet werden kann. In einem solchen Fall hat der Käufer – Verbraucher auch das Recht, vom Vertrag zurückzutreten. Tritt der Käufer – Verbraucher nicht vom Vertrag zurück oder macht er von seinem Recht auf Lieferung einer neuen mangelfreien Sache, auf Ersatz eines Teils der Sache oder auf Nachbesserung der Sache keinen Gebrauch, so kann er einen angemessenen Preisnachlass verlangen. Der Käufer – Verbraucher hat Recht auf einen angemessenen Preisnachlass auch dann, wenn der Verkäufer nicht in der Lage ist, eine neue, mangelfreie Sache zu liefern, einen Teil der Sache zu ersetzen oder die Sache zu reparieren, sowie wenn der Verkäufer den Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist behebt oder wenn die Behebung des Mangels dem Verbraucher erhebliche Schwierigkeiten bereiten würde.

Ist ein Vorgehen nach dem vorstehenden Absatz nicht möglich, sehen die Rechtsvorschriften nichts anderes vor oder ist der Käufer ein Unternehmer, so gilt der folgende Absatz.

Handelt es sich bei der mangelhaften Leistung um eine wesentliche Vertragsverletzung, so hat der Käufer das Recht, (i.) den Mangel durch Lieferung einer neuen Sache oder Lieferung einer fehlenden Sache beheben zu lassen, oder (ii.) den Mangel durch Reparatur der Sache beheben zu lassen, oder (iii.) einen angemessenen Preisnachlass auf den Kaufpreis zu erhalten, oder (iv.) das Recht, vom Vertrag zurückzutreten, wenn der Mangel rechtzeitig angezeigt wurde. Der Käufer ist verpflichtet, dem Verkäufer das von ihm gewählte Recht bei der Meldung des Mangels oder ohne unnötigen Verzug anschließend mitzuteilen, wobei der Käufer die getroffene Wahl nicht ohne die Zustimmung des Verkäufers ändern kann (dies gilt nicht, wenn der Käufer die Behebung eines Mangels verlangt hat, der sich als irreparabel erweist). Behebt der Verkäufer die Mängel nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder teilt er dem Käufer mit, dass er die Mängel nicht beheben wird, kann der Käufer anstelle der Mängelbehebung einen angemessenen Nachlass auf den Kaufpreis verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Übt der Käufer sein Recht nicht rechtzeitig aus, so hat er die gleichen Rechte wie bei einer unerheblichen Vertragsverletzung. Handelt es sich bei der mangelhaften Leistung um eine unwesentliche Vertragsverletzung, hat der Käufer das Recht auf (i.) Mängelbehebung oder (ii.) einen angemessenen Nachlass auf den Kaufpreis. Eine wesentliche Verletzung ist ein Verstoß gegen eine Verpflichtung, von dem die vertragsbrüchige Partei bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses wusste

oder hätte wissen müssen, dass die andere Partei den Vertrag nicht abgeschlossen hätte, wenn sie diesen Verstoß vorhersehen würde; in anderen Fällen gilt die Verletzung als nicht wesentlich.

Soweit dem nicht zwingende gesetzliche Vorschriften entgegenstehen, ist der Verkäufer berechtigt, anstelle eines anderen vom Käufer gewählten Rechts aus mangelhafter Leistung / Beschaffenheitsgarantie die Behebung der Mängel durch die Lieferung einer neuen mangelfreien Sache zu realisieren.

## **8. Außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten**

Der Verkäufer informiert den Käufer – Verbraucher im Einklang mit dem Gesetz Nr. 634/1992 GBl., über den Verbraucherschutz, in der jeweils geltenden Fassung, über die Möglichkeit der außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten und die zuständige Stelle für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten. Grundsätzlich hat der Käufer – Verbraucher das Recht auf eine außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit, die sich aus einem Kaufvertrag ergibt und nicht einvernehmlich gelöst werden kann. Er kann einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer solchen Streitigkeit bei der für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten benannten Stelle einreichen. Dies ist angesichts der Art der verkauften Waren grundsätzlich Česká obchodní inspekce (*Tschechische Gewerbeaufsichtsbehörde*) ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), Ústřední inspektorát – oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) (*Zentralinspektion – Abteilung für außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten*), Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, Tschechische Republik (Website: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz), E-Mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)), sofern nicht im Einzelfall zwingende Vorschriften etwas anderes vorsehen. Der Käufer – Verbraucher kann innerhalb eines Jahres ab dem Tag, an dem er sein Recht, das Gegenstand der Streitigkeit ist, gegenüber dem Verkäufer zum ersten Mal ausgeübt hat, bei der tschechischen Gewerbeaufsichtsbehörde einen Antrag auf Einleitung einer außergerichtlichen Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit stellen.

Bei Streitigkeiten aus einem online abgeschlossenen Kaufvertrag kann der Käufer – Verbraucher auch die von der Europäischen Kommission eingerichtete Plattform zur Online-Streitbeilegung unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> nutzen.

Dieser Leitfaden für die Behandlung von Reklamationen von LAMBERT AERODEVICES s.r.o. wird am 03. 06. 2022 mit Rechtskraft wirksam.

**LAMBERT AERODEVICES s.r.o.**