

**Reklamationsordnung**  
**für die Käufer – Verbraucher**

**PLASTIA s.r.o.**

Sitz Na Pankráci 1062/58, Nusle, 140 00 Prag 4

Betriebsstelle Žďárská 313, 592 14 Nové Veselí /

E-Mail: [eshop@plastia.eu](mailto:eshop@plastia.eu)

tatkünftig seit 5.1.2023

1.1 PLASTIA s.r.o. garantiert dem Käufer-Verbraucher, dass die Sache bei Übernahme keine Mängel aufweist.

1.2 Sollte sich ein Mangel innerhalb von sechs Monaten nach Warenübernahme auswirken, wird angenommen, dass die Ware bereits bei der Übernahme mangelhaft war.

1.3 Der Käufer ist berechtigt das Recht aus einem Mangel an Verbrauchsgütern innerhalb von vierundzwanzig Monaten nach der Übernahme geltend zu machen.

Die Haftung des Verkäufers für Mängel bezieht sich nicht auf:

- a) Waren, die zu einem niedrigeren Preis wegen eines Mangels verkauft wurden,
- b) die Abnutzung einer Sache, die durch ihre normale Verwendung verursacht wurde,
- c) bei einer gebrauchten Sache auf einen Mangel, welcher der Nutzung oder Abnutzung zum Zeitpunkt der Übernahme durch den Käufer entspricht
- d) wenn es sich aus dem Charakter der Sache ergibt

Das Recht aus der mangelhaften Leistung steht dem Käufer nicht zu, wenn der Käufer vor der Übernahme der Sache wusste, dass die Sache einen Mangel hat, oder wenn der Käufer selbst den Mangel verursachte.

1.4 Wenn die Sache einen Mangel hatte, für den der Käufer verantwortet, und wenn der Mangel ohne unnötigen Verzug behoben werden kann, hat der Käufer das Recht auf kostenlose Behebung des Mangels mittels der Reparatur. Wenn dies unter Berücksichtigung der Art des Mangels nicht unverhältnismäßig und unsachgemäß ist, kann der Käufer eine Lieferung von einer neuen, fehlerfreien Sache verlangen, aber wenn der Mangel nur einen Teil der Sache betrifft, kann der Käufer nur den Ersatz von den entsprechenden Komponenten verlangen; ist dies nicht möglich, kann er vom Vertrag zurücktreten.

Das Recht auf Lieferung einer neuen Sache oder Austausch der Komponenten hat der Käufer auch im Falle eines zu behebbenden Mangels, wenn er die Sache nicht richtig verwenden kann, obwohl sie mehrfach repariert wurde, aber die Fehler treten in einer größeren Anzahl wieder auf. In diesem Fall hat der Käufer das Recht vom Vertrag zurückzutreten.

Wenn der Käufer vom Vertrag nicht zurücktritt, oder wenn er sein Recht auf Lieferung einer neuen, fehlerfreien Sache oder auf Reparatur der Sache nicht geltend macht, kann er einen angemessenen Rabatt beantragen. Der Käufer hat das Recht auf einen angemessenen Rabatt auch in dem Fall, wenn ihm der Verkäufer eine neue Sache ohne Mängel nicht liefern, ihre Komponenten ersetzen oder die Sache reparieren kann, sowie in dem Fall, wenn der Verkäufer innerhalb einer angemessenen Frist die Mängel nicht behebt, oder wenn die Mängelbehebung dem Verbraucher erhebliche Schwierigkeiten verursachen würde.

Wenn die Sache einen Defekt hat, für den der Verkäufer haftet, und wenn diese Sache für einen niedrigeren Preis oder als gebrauchte Sache verkauft wird, hat der Käufer Recht auf einen angemessenen Rabatt anstatt des Austauschs der Sache.

1.5 Der Käufer ist verpflichtet die Rechte aus dem Mangel bei PLASTIA s.r.o. ohne unnötige Verzögerung nach der Entdeckung des Mangels zu beanspruchen.

Die Rechte aus dem Mangel sind bei dem Verkäufer an der Adresse der Betriebsstelle **PLASTIA s.r.o., Žďárská 313, Nové Veselí, PSČ 592 14** zu beanspruchen.

Der Käufer kann die Rechte aus den Mängeln schriftlich oder persönlich in der Betriebsstelle PLASTIA s.r.o. geltend machen. Er hat aber die mangelhafte Ware spätestens mit der Reklamation an PLASTIA s.r.o. zu liefern. Die Frist für die Abwicklung der Reklamation beginnt mit der Übergabe / Zustellung der fehlerhaften Ware an PLASTIA s.r.o. zu laufen. Die Ware muss vollständig sein und für den Transport ordnungsgemäß verpackt werden, um evtl. Schäden zu vermeiden.

Der Käufer hat in der Reklamation seine Kontaktinformationen anzuführen, den Kaufvertrag zu beschreiben, gemäß dem er die defekte Sache kaufte (Nummer der Bestellung, Rechnungsnummer, Bestelldatum, etc.), er hat den Mangel der Ware zu beschreiben, ggf. wie sich der Mangel auswirkt und er kann das Produkthaftungsrecht auszuwählen.

1.6 PLASTIA s.r.o. ist verpflichtet dem Verbraucher eine schriftliche Bestätigung auszustellen, wann der Verbraucher das Recht zur Geltung brachte, das den Inhalt der Reklamation darstellt und welche Abwicklungsart der Reklamation er beansprucht; desweiteren die Bestätigung des Datums und der Abwicklungsart der Reklamation einschließlich der Bestätigung der Reparaturdurchführung und ihrer Dauer, ggf. eine schriftliche Begründung der Reklamationsablehnung. In diesen Fällen wird auch die elektronische Kommunikation (E-Mail) oder SMS als die schriftliche Form betrachtet.

1.7 PLASTIA s.r.o. beschließt über die Reklamation sofort, in komplizierten Fällen innerhalb von drei Werktagen. Diese Frist umfasst nicht die Zeit, die nach der Art des Produkts oder der Dienstleistung benötigt wird um den Fehler fachgerecht zu beurteilen. Die Reklamation einschließlich Mängelbehebung muss ohne unnötigen Verzug spätestens innerhalb von 30 Tagen nach der Geltendmachung der Reklamation erledigt werden, es sei denn, dass sich PLASTIA s.r.o. mit dem Verbraucher über einen längeren Zeitraum einigt. Vergeblicher Ablauf dieser Frist gilt als wesentliche Vertragsverletzung.

1.8 PLASTIA s.r.o. wird den Käufer über die Erledigung der Reklamation per E-Mail, per SMS oder schriftlich informieren. Der Käufer ist dann verpflichtet die reparierten / ausgetauschten Waren unverzüglich bei PLASTIA s.r.o. abzuholen.

Wenn die Ware in der Betriebsstelle PLASTIA s.r.o. persönlich nicht reklamiert wurde, bleibt die Frist gemäß Punkt 1.7 behalten, wenn die Reklamation am letzten Tag dieser Frist durch Versand der reparierten / ersetzten Waren an den Käufer erledigt wird.

1.9 Der Kundendienst nach dem Wareneinkauf und seine Bedingungen können unter der Anschrift der Geschäftsstelle PLASTIA s.r.o., Žďárská 313, 592 14 Nové Veselí, erfragt werden.