

Prozedur für Reklamationen

Einleitende Bestimmungen

Die vorliegende Reklamationsordnung regelt die Verfahren und Bedingungen für die Reklamation von Waren, die in den E-Shops der Tradag s.r.o. gekauft wurden, gegenüber dem Endverbraucher; sie befasst sich mit den Bedingungen und Modalitäten der Ausübung der Mängelhaftungsrechte (im Folgenden auch "Reklamation" genannt).

Sie ist unter www.photoalbumshop.eu/de und am Sitz der Gesellschaft, Kopčianska 63, Bratislava, erhältlich. Die Beziehungen zwischen dem Verbraucher und dem Verkäufer richten sich nach den einzelnen Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches (Nr. 40/1964) in der geltenden Fassung und dem Gesetz Nr. 250/2007 Slg. über den Verbraucherschutz.

Der Käufer ist verpflichtet, sich vor dem Kauf mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und vor der Geltendmachung einer Reklamation mit dieser Reklamationsordnung und der des Verkäufers vertraut zu machen.

Haftung für Mängel an der verkauften Ware

Der Verkäufer haftet für Mängel an der verkauften Ware bei Erhalt durch den Käufer und für Mängel, die nach Erhalt der Ware innerhalb der Gewährleistungsfrist, die 24 Monate beträgt, auftreten.

Für Waren, die aufgrund eines Mangels zu einem niedrigeren Preis verkauft wurden, beträgt die Gewährleistungsfrist 24 Monate, gilt jedoch nicht für einen Mangel, für den ein niedrigerer Preis ausgehandelt wurde und der dem Kunden mitgeteilt wurde.

Der Zeitraum zwischen der Ausübung des Mängelhaftungsrechts und dem Zeitpunkt, zu dem der Käufer verpflichtet war, die Ware in Besitz zu nehmen, wird nicht in die Gewährleistungsfrist eingerechnet. Im Falle des Austauschs von Waren beginnt die Gewährleistungsfrist mit dem Zeitpunkt des Erhalts der neuen Waren.

Bietet der Käufer dem Käufer neben der gekauften Ware weitere kostenlose Waren an, so gilt dies als Geschenk, das der Käufer annehmen oder ablehnen kann. Solche kostenlosen Waren sind keine verkauften Waren und der Verkäufer haftet daher nicht für etwaige Mängel. Sind dem Verkäufer jedoch Mängel bekannt, so ist er verpflichtet, den Käufer auf diese hinzuweisen.

Ist der Käufer berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten (Rückgabe), so ist er verpflichtet, alles zurückzugeben, was er aufgrund des Vertrages erhalten hat, d. h. die als Geschenk erhaltene Ware.

Der Verkäufer haftet nicht für Schäden, die sich aus dem Gebrauch der Ware ergeben und für Schäden, die durch unsachgemäßen Gebrauch der Ware entstehen, auch nicht für Schäden, die durch äußere Ereignisse und Einflüsse oder fehlerhafte Handhabung der Ware entstehen. Mängel, die auf diese Ursachen zurückzuführen sind, werden von der Garantie nicht erfasst.

Die Garantie deckt keine Mängel ab, die durch Abnutzung bei normalem Gebrauch des Produkts, fehlerhafte Bedienung, unsachgemäße oder unbefugte Eingriffe oder eine Verwendung, Wartung oder Installation entgegen der Gebrauchsanweisung verursacht wurden.

Die Garantie wird auch nicht gewährt bei mechanischen Schäden, die vom Käufer verursacht wurden, bei vernachlässigter Pflege der Ware, beim Eindringen von Fremdstoffen (Staub, Wasser usw.) in die Ware oder bei höherer Gewalt.

Das Gleiche gilt für den Fall eines Mangels aufgrund einer Überspannung im Stromnetz.

Der Verkäufer haftet nicht für Mängel, die dem Käufer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zur Kenntnis gebracht wurden und die der Käufer nicht abgelehnt hat.

Bei Waren, die zu einem niedrigeren Preis verkauft wurden, gilt die Garantie nicht für Mängel, für die der niedrigere Preis vereinbart wurde.

Bei Waren, die im Geschäftsverkehr gekauft wurden, richtet sich das Reklamationsverfahren nach den einschlägigen Bestimmungen des Handelsgesetzbuchs (nicht des Bürgerlichen Gesetzbuchs), während die Gewährleistungsfrist vereinbart wird und nicht automatisch 24 Monate beträgt wie bei einem Kunden, der als Verbraucher gilt.

Ausübung des Rechts auf Haftung für Mängel

Der Käufer ist verpflichtet, die Ware sofort nach Erhalt zu prüfen, unabhängig davon, ob es sich um eine persönliche Abholung am Sitz des Unternehmens oder um eine Abholung durch einen Spediteur handelt. Bei persönlicher Abholung werden Waren, die offensichtliche Mängel aufweisen, sofort an den Käufer umgetauscht.

Bei der Abholung der Ware vom Spediteur ist der Käufer berechtigt, die Ware nicht anzunehmen, wenn sie sichtbare mechanische Schäden aufweist, die offensichtlich durch den Transport verursacht wurden, oder wenn die Ware unvollständig ist. In jedem Fall muss er auf dem Frachtbrief/Schadensbericht des Frachtführers angeben, worin der offensichtliche Mangel/Schaden besteht. Unterlässt er dies, so bleiben spätere Reklamationen unberücksichtigt, da er dem Frachtführer die mängelfreie Lieferung bestätigt hat.

Werden nach der Abnahme offensichtliche Mängel festgestellt (es muss sich um Mängel an der Sendung handeln, die nicht sichtbar durch den Transport beschädigt wurden), ist der Käufer verpflichtet, dem Verkäufer unverzüglich - spätestens jedoch innerhalb von drei Kalendertagen - schriftlich (per E-Mail) mitzuteilen, um welche offensichtlichen Mängel es sich handelt.

Der Käufer ist verpflichtet, vor der ersten Nutzung der Ware die Garantiebedingungen einschließlich der entsprechenden Gebrauchsanweisung zu lesen, sofern diese mitgeliefert wurde und die Art der Ware dies erfordert.

Bei Verwendung der Ware entgegen der Gebrauchsanweisung trägt der Käufer alle sich daraus ergebenden Folgen und die Reklamation gilt als unberechtigt.

Der Verkäufer ist verpflichtet, die Art und Weise der Bearbeitung der Reklamation zu bestimmen und die Reklamation innerhalb einer Frist zu bearbeiten, die 30 Tage ab dem Datum der Reklamation nicht überschreiten darf. Nach Ablauf dieser Frist stehen dem Käufer die gleichen Rechte zu, als ob es sich um einen unbehebbaaren Mangel handeln würde, d.h. das Recht auf Umtausch der Ware oder auf Erstattung (Rücktritt vom Vertrag).

Bei einer Reklamation, die innerhalb von 12 Monaten nach dem Kauf des Produkts geltend gemacht wird, kann der Verkäufer die Reklamation nur auf der Grundlage eines fachlichen Gutachtens ablehnen; ein fachliches Gutachten ist das Gutachten eines Sachverständigen oder das Gutachten einer befugten, benannten oder akkreditierten Person oder das Gutachten einer vom Hersteller zur Durchführung von Garantiereparaturen befugten Person ("die benannte Person").

Unabhängig vom Ergebnis des Gutachtens ist der Verbraucher nicht verpflichtet, die Kosten des Gutachtens oder sonstige Kosten im Zusammenhang mit dem Gutachten zu tragen.

Hat der Verbraucher ein Produkt nach Ablauf von 12 Monaten nach dem Kaufdatum reklamiert und hat der Verkäufer die Reklamation abgelehnt, so gibt die Person, die die Reklamation bearbeitet hat, in dem Reklamationsdokument an, an wen der Verbraucher das Produkt zur Begutachtung durch einen Sachverständigen schicken kann.

Wird das Produkt zur Begutachtung an eine benannte Person geschickt, so sind die Kosten der Begutachtung sowie alle anderen in diesem Zusammenhang angemessenerweise anfallenden Kosten vom Verkäufer zu tragen, unabhängig vom Ergebnis der Begutachtung. Stellt sich bei der Begutachtung heraus, dass der Verkäufer für den Mangel haftet, kann der Verbraucher den Anspruch erneut geltend machen; die Gewährleistungsfrist läuft nicht ab, solange die Begutachtung läuft. Der Verkäufer erstattet dem Verbraucher innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum der erneuten Geltendmachung des Anspruchs alle Kosten für das Sachverständigengutachten sowie alle damit verbundenen Kosten, die in angemessener Weise entstanden sind. Eine erneut geltend gemachte Forderung kann nicht zurückgewiesen werden.

Allgemeine Bedingungen für die Reklamation

Bei der Einreichung von Waren für eine Reklamation:

- (a) muss ein Kaufbeleg vorgelegt oder auf andere Weise nachgewiesen werden, dass die Ware bei TRADAG, s.r.o. gekauft wurde, und zwar auf eine Weise, die keinen Zweifel aufkommen lässt;
- b) es ist notwendig, dass die Ware alle weiteren im Garantieschein angeführten Bedingungen für den Garantieanspruch erfüllt (physisch unbeschädigt, unbeschädigt durch Naturereignisse usw.);
- c) der Verkäufer stellt dem Käufer eine schriftliche Bestätigung - ein Reklamationsprotokoll - über das Datum der Ausübung des Rechts auf Mängelhaftung sowie über die Reparatur, ihre Dauer oder eine andere Art der Reklamationsabwicklung aus.

Art der Reklamationsabwicklung

Wenn der Mangel beseitigt werden kann, hat der Käufer das Recht auf eine kostenlose, rechtzeitige und ordnungsgemäße Beseitigung des Mangels. Der Verkäufer entscheidet über die Art und Weise der Beseitigung des Mangels und ist verpflichtet, den Mangel unverzüglich zu beseitigen.

Der Verkäufer kann anstelle der Beseitigung des Mangels jederzeit die mangelhafte Ware durch eine mangelfreie ersetzen, sofern dies für den Käufer keine schwerwiegenden Unannehmlichkeiten mit sich bringt. Liegt ein Mangel vor, der nicht beseitigt werden kann und der verhindert, dass die Ware ordnungsgemäß als mangelfreie Ware genutzt werden kann, hat der Käufer das Recht, die Ware ersetzen zu lassen oder vom Kaufvertrag zurückzutreten (Rückerstattung).

Der Käufer hat das Recht, die Ware umzutauschen oder vom Vertrag zurückzutreten (Rückerstattung), auch wenn der Mangel behebbar ist, der Käufer die Ware aber wegen des Wiederauftretens des Mangels nach der Reparatur nicht ordnungsgemäß nutzen kann. Das erneute Auftreten eines Mangels nach der Reparatur gilt als gegeben, wenn derselbe Mangel nach mindestens zwei vorangegangenen Reparaturen zum dritten Mal auftritt. Wenn der Mangel nicht behebbar ist, aber die ordnungsgemäße Nutzung der Ware nicht verhindert, hat der Käufer Anspruch auf einen angemessenen Nachlass auf den Preis der Ware.

TRADAG spol. s r.o. ,

Kopčianska 63, 851 04 Bratislava , Slovenská republika

Hat der Käufer das Recht, die Ware umzutauschen oder vom Vertrag zurückzutreten (Rückerstattung), bleibt es ihm überlassen, welches dieser Rechte er ausübt. Hat sich der Käufer jedoch für eines dieser Rechte entschieden, kann er diese Wahl nicht mehr einseitig ändern.

In Bratislava, 12.05.2022

TRADAG spol. s r.o. (99)
Kopčianska 63, 851 04 Bratislava
IČO: 30774411 DIČ: 2020336241
IČ pre daň: SK2020336241



Geschäftsführender Direktor und CEO der Gesellschaft:
Vladimír Kováč

tel. : +421 905 404 166
e-mail: tradag@tradag.sk
www.foto-albumy.sk;
www.photoalbumshop.eu
www.fotoalbumshop.cz

IČO: 30 77 44 11
DIČ: SK 2020336241
Obchodný register Mestského súdu
Bratislava III, oddiel Sro, vložka č.1981/B

EUR - IBAN: SK177500000001802149063
PLN – IBAN: SK758330000002002413393
CZK – FIO banka č.ú. : 2601730761 / 2010
HUF – IBAN: LT483250051520808513