REKLAMATIONSVERFAHREN (MÄNGELHAFTUNG, GEWÄHRLEISTUNG, ANSPRÜCHE)

Diese Reklamationsordnung richtet sich nach den einschlägigen Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches in der jeweils gültigen Fassung. 250/2007 Slg. über den Verbraucherschutz und über die Änderung des Gesetzes des Slowakischen Nationalrates Nr. 372/1990 Slg. über die Straftaten, in der jeweils gültigen Fassung, im Falle der Mängelhaftung und der Anwendung der Mängelhaftung bei verkauften Waren und erbrachten Dienstleistungen.

1. Für Produktmängel haftet der Verkäufer und der Käufer ist verpflichtet, den Verkäufer unverzüglich gemäß dem geltenden Reklamationsverfahren zu reklamieren. Die Gewährleistungsfrist für die verkauften Produkte richtet sich nach dem allgemeinen Recht - dem Bürgerlichen Gesetzbuch - in der zum Zeitpunkt des Verkaufs geltenden Fassung.
2. Für die Behandlung von Reklamationen gilt das gültige Reklamationsverfahren. Mit der Absendung der Bestellung an den Verkäufer bestätigt der Käufer, dass er ordnungsgemäß über die Bedingungen und die Art und Weise der Reklamation der Ware informiert wurde, einschließlich der Informationen darüber, wo die Reklamation geltend gemacht werden kann, sowie über die Durchführung von Garantiereparaturen gemäß §18 (1) des Gesetzes Nr. 250/2007 Slg. 372/1990 Slg. über Straftaten in der geänderten Fassung (nachfolgend "Gesetz" genannt).
3. Das Reklamationsverfahren bezieht sich auf das Produkt, das der Käufer vom Verkäufer in Form von E-Commerce auf der E-Commerce-Website des Verkäufers oder per E-Mail oder auf andere Weise gekauft hat.
4. Das Reklamationsverfahren in dieser Form gilt für alle kommerziellen Fälle, es sei denn, es wurden andere Garantiebedingungen vertraglich vereinbart.
5. Der Käufer ist nur berechtigt, vom Verkäufer eine Garantie für ein Produkt zu verlangen, das vom Hersteller, Lieferanten oder Verkäufer verursachte Mängel aufweist, unter die Garantie fällt und vom Verkäufer gekauft wurde.
6. Der Käufer ist verpflichtet, das Produkt nach Erhalt zu prüfen. Bei Entdeckung eines Mangels an dem Produkt kann er die bei dieser Untersuchung festgestellten Mängel geltend machen. Während der Garantiezeit hat der Kunde das Recht, den Mangel kostenlos beheben zu lassen, indem er dem Verkäufer das Produkt zusammen mit dem Kaufbeleg vorlegt.
7. Weist das Produkt Mängel auf, hat der Kunde das Recht, den Verkäufer gemäß den Bestimmungen des §18 (2) des Konsumentenschutzgesetzes per E-Mail oder Telefonkontakt zu reklamieren.
8. Das Reklamationsverfahren für ein Produkt, das dem Verkäufer objektiv vorgelegt werden kann, beginnt an dem Tag, an dem alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind:
 - o (a) Der Verbraucher hat das reklamierte Produkt bei Activstar s.r.o., Piaristická 276/46, 911 01 Trenčín, ID-Nr.: 47 876 085 eingereicht.
 - o b) zusammen mit dem reklamierten Produkt wurde ein Kaufnachweis - ein Kassenbeleg (Rechnung), der Name und die Adresse des Verbrauchers oder ein Telefonkontakt, eine genaue Beschreibung des Produktfehlers oder wie der Produktfehler aufgetreten ist, an die oben genannte Adresse geschickt.
9. Ein Muster des Reklamationsberichts finden Sie unter:
https://www.activstar.sk/dokument/activstar/obchodne_podmienky/reklamacny-protokol-24-02.pdf. Der Verbraucher füllt die Felder a-g des Reklamationsberichts aus und schickt den Reklamationsbericht per E-Mail oder per slowakischer Post an den Verkäufer oder persönlich an die oben genannte Adresse.

10. Der Beginn des Reklamationsverfahrens ist auch das Datum der Reklamation. Der Käufer legt das reklamierte Produkt an dem in dieser Reklamationsordnung /Punkt 8.a./ genannten Ort vor.
11. Der Verkäufer ist verpflichtet, an dem für die Entgegennahme von Reklamationen bestimmten Ort für die Anwesenheit einer Person zu sorgen, die berechtigt ist, Reklamationen gemäß den Bestimmungen von § 18 Absatz 3 des Gesetzes zu bearbeiten.
12. Der Käufer hat die Haftung für Produktfehler unverzüglich beim Verkäufer geltend zu machen.
13. Am Tag des Eingangs der Reklamation stellt der Verkäufer dem Käufer ein schriftliches Dokument über den Eingang der Reklamation aus, z. B. in Form einer E-Mail oder in schriftlicher Form, in der der Verkäufer verpflichtet ist, die Mängel der Ware gemäß § 18 Absatz 5 des Gesetzes genau zu bezeichnen.
14. Wenn der Verbraucher eine Reklamation einreicht, ist der Verkäufer oder sein bevollmächtigter Angestellter oder die von ihm benannte Person verpflichtet, den Verbraucher über seine Rechte gemäß der allgemeinen Verordnung auf der Grundlage der Entscheidung des Verbrauchers zu belehren, welche dieser Rechte der Verbraucher ausübt, ist verpflichtet, die Art und Weise der Bearbeitung der Reklamation gemäß § 2 (m) unverzüglich zu bestimmen, in komplexen Fällen spätestens innerhalb von 3 Werktagen ab dem Datum der Einreichung der Reklamation, in begründeten Fällen, insbesondere wenn eine komplexe technische Bewertung des Zustands der Ware oder der Dienstleistung erforderlich ist, spätestens innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Einreichung der Reklamation. Sobald die Art der Bearbeitung der Reklamation festgelegt ist, wird die Reklamation unverzüglich bearbeitet; in begründeten Fällen kann die Reklamation auch später bearbeitet werden; die Bearbeitung der Reklamation darf jedoch nicht länger als 30 Tage ab dem Datum der Reklamation dauern. Nach Ablauf der Frist für die Bearbeitung der Reklamation hat der Verbraucher das Recht, vom Vertrag zurückzutreten oder das Produkt gegen ein neues Produkt austauschen zu lassen.
15. Der Käufer hat keinen Anspruch auf Gewährleistung für Mängel, die ihm vom Verkäufer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses mitgeteilt wurden.
16. Das Recht des Käufers auf Anerkennung der Gewährleistung durch den Verkäufer erlischt:
 - (a) bei Nichtvorlage des Zahlungsnachweises (von dem wir dem Käufer empfehlen, eine Kopie sicherzustellen und aufzubewahren) des Lieferscheins,
 - b) Ablauf der Garantiezeit für das Produkt,
 - c) vom Käufer verursachte mechanische Beschädigung des Produkts,
 - d) die Verwendung des Produkts unter Bedingungen, die nicht der natürlichen Umgebung entsprechen,
 - e) unsachgemäße Handhabung, Bedienung oder Vernachlässigung des Produkts,
 - f) Beschädigung des Produkts durch Überlastung, unsachgemäße Handhabung oder Verwendung entgegen den in der Dokumentation, den allgemeinen Grundsätzen, den technischen Normen oder den in der Slowakischen Republik geltenden Sicherheitsvorschriften festgelegten Bedingungen,
 - g) Beschädigung des Produkts durch unabwendbare oder unvorhersehbare Ereignisse,
 - h) Beschädigung des Produkts durch zufälligen Verderb und zufällige Verschlechterung, sonstige unsachgemäße Eingriffe, Beschädigung oder atmosphärische Elektrizität oder sonstige höhere Gewalt, unbefugte Eingriffe in das Produkt.
17. Der Verkäufer ist verpflichtet, die Reklamation zu bearbeiten und das Reklamationsverfahren auf eine der folgenden Weisen abzuschließen:
 - (a) durch Aushändigung des reparierten Produkts,

- b) durch den Ersatz des Produkts,
 - c) Rückerstattung des Kaufpreises der Ware,
 - d) durch Zahlung eines angemessenen Preisnachlasses auf den Preis des Produkts,
 - (e) durch schriftliche Aufforderung, die vom Verkäufer angegebene Leistung abzunehmen,
 - (f) die begründete Ablehnung einer Produktreklamation.
18. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Käufer einen schriftlichen Nachweis über die Erledigung der Reklamation spätestens innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Reklamation auszustellen.
19. Die Garantiezeit beträgt 24 Monate für verkaufte Waren und für Sonderanfertigungen ab dem Datum des Kaufvertragsabschlusses. Die Gewährleistungsfrist für gebrauchte Waren beträgt 12 Monate. Die Gewährleistungsfrist verlängert sich um den Zeitraum, in dem der Käufer die Ware wegen der Gewährleistungsreparatur der Ware nicht nutzen konnte.
20. Im Falle eines behebbaren Mangels wird die Reklamation wie folgt abgewickelt:
- (a) Der Verkäufer veranlasst die Beseitigung des Mangels, oder,
 - b) der Verkäufer ersetzt das mangelhafte Produkt durch ein neues Produkt, das mit dem beanstandeten Produkt identisch ist.
21. Handelt es sich um einen Mangel, der nicht behoben werden kann, oder handelt es sich um einen einzelnen, sich wiederholenden, behebbaren Mangel, oder handelt es sich um eine Reihe verschiedener, behebbarer Mängel, die eine ordnungsgemäße Nutzung des Produkts, als ob es frei von Mängeln wäre, verhindern, wird der Verkäufer die Reklamation begleichen:
- (a) durch Rückgängigmachung des Kaufvertrags oder auf Wunsch des Kunden durch Ersatz des Produkts durch ein anderes funktionsfähiges Produkt mit denselben oder besseren technischen Eigenschaften oder
 - b) falls der Verkäufer das Produkt nicht durch ein anderes ersetzen kann, regelt er die Reklamation durch Ausstellung einer Gutschrift für das mangelhafte Produkt.
22. Für die Zwecke der Reklamation wird das mehr als zweimalige Auftreten und die Beseitigung desselben behebbaren Mangels als wiederholtes Auftreten desselben behebbaren Mangels angesehen.
23. Das Auftreten und die Beseitigung von mehr als zwei verschiedenen behebbaren Mängeln gilt für die Zwecke der Reklamation als mehrfacher, wiederkehrender, wiederkehrender Mangel.
24. Für den Fall, dass der Verkäufer das Reklamationsverfahren als rechtlich begründete Zurückweisung der Reklamation beendet, der Produktfehler nach Ansicht des Verbrauchers jedoch objektiv besteht und nicht behoben wurde, kann der Käufer sein Recht auf gerichtliche Behebung des Produktfehlers ausüben.
25. Die Garantie erstreckt sich nicht auf unsachgemäße Eingriffe in das Produkt oder die Nichteinhaltung der in der Gebrauchsanweisung angegebenen Vorgehensweise - bei Produkten, bei denen eine solche Vorgehensweise aufgrund der Beschaffenheit des Produkts impliziert ist.
26. Hinweise für den Verbraucher:
1. Wenn es sich um einen Mangel handelt, der behoben werden kann, hat der Käufer das Recht, ihn kostenlos, rechtzeitig und ordnungsgemäß beheben zu lassen. Der Verkäufer ist zur unverzüglichen Beseitigung des Mangels verpflichtet.
 2. Der Käufer kann anstelle der Beseitigung des Mangels den Ersatz des Produkts oder, wenn der Mangel nur einen Teil des Produkts betrifft, den Ersatz des Teils verlangen, sofern dem Verkäufer dadurch keine

im Verhältnis zum Preis des Produkts oder zur Schwere des Mangels unverhältnismäßigen Kosten entstehen.

3. Der Verkäufer kann das mangelhafte Produkt stets durch ein einwandfreies Produkt ersetzen, anstatt den Mangel zu beseitigen, wenn dies für den Käufer keine schwerwiegenden Nachteile mit sich bringt.
 4. Liegt ein Mangel vor, der nicht behoben werden kann und der verhindert, dass das Produkt ordnungsgemäß als mangelfreies Produkt genutzt werden kann, hat der Käufer das Recht, das Produkt ersetzen zu lassen oder vom Vertrag zurückzutreten. Die gleichen Rechte stehen dem Käufer zu, wenn es sich um behebbare Mängel handelt, der Käufer das Produkt aber wegen des Wiederauftretens des Mangels nach der Reparatur oder wegen einer größeren Anzahl von Mängeln nicht ordnungsgemäß nutzen kann.
 5. Bei anderen nicht behebbaren Mängeln hat der Käufer Anspruch auf einen angemessenen Preisnachlass auf das Produkt.
27. Wird die Ware nach Ablauf von 14 Tagen nach der Bestellung unberechtigt an das Lager von Activstar zurückgeschickt, behält sich Activstar das Recht vor, die Zusammenarbeit sowie den Kauf der Produkte zu stornieren.

Alternative außergerichtliche Streitbeilegung

- a) Der Verbraucher hat das Recht, sich mit einem Antrag auf Abhilfe an den Verkäufer zu wenden, telefonisch an das Lager, per E-Mail an: info@activstar.eu oder schriftlich an Activstar s.r.o, Bytčianska 359, 01003 Žilina, ID-Nr.: 47 876 085, wenn er mit der Art und Weise, wie der Verkäufer seine Beschwerde behandelt hat, nicht zufrieden ist oder wenn er glaubt, dass der Verkäufer seine Rechte verletzt hat. Wenn der Verkäufer diese Anfrage ablehnt oder nicht innerhalb von 30 Tagen nach Absendung der Anfrage antwortet, hat der Verbraucher das Recht, einen Vorschlag für die Einleitung einer alternativen Streitbeilegung bei einer alternativen Streitbeilegungsstelle (im Folgenden ADR-Stelle genannt) gemäß dem Gesetz 391/2015 Slg. einzureichen. Die alternativen Streitbeilegungsstellen sind Einrichtungen und befugte juristische Personen im Sinne von § 3 des Gesetzes 391/2015 Slg. Der Verbraucher kann einen Vorschlag in der gemäß § 12 des Gesetzes 391/2015 Slg. festgelegten Weise einreichen.
- b) Der Verbraucher kann seine Beschwerde auch bei den alternativen Streitbeilegungsstellen (RSO) einreichen, die im Internet unter <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1> aufgeführt sind.
- c) Die alternative Streitbeilegung kann nur von einem Verbraucher in Anspruch genommen werden, d.h. von einer natürlichen Person, die beim Abschluss und bei der Erfüllung eines Verbrauchervertrags nicht im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit, ihrer Beschäftigung oder ihres Berufs handelt. Die alternative Streitbeilegung gilt nur für Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Verkäufer, die sich aus einem Verbrauchervertrag ergeben oder damit zusammenhängen.

Die alternative Streitbeilegung gilt nur für Fernabsatzverträge. Die alternative Streitbeilegung gilt nicht für Streitigkeiten, deren Streitwert 20 EUR nicht übersteigt. Die alternative Streitbeilegungsstelle kann vom

Verbraucher eine Gebühr für die Einleitung der alternativen Streitbeilegung bis zu einem Höchstbetrag von 5 EUR einschließlich Mehrwertsteuer verlangen.

In Považská Bystrica, 23.11.2018