



Bankovní spojení:
MONETA Money Bank, a. s.,
č. ú. 158 809 870 / 0600

*STROS-Sedlčanské strojířny, a.s., eingetragen
im Handelsregister beim Stadtgericht in
Prag, Abteilung B, Einlage 6610, Aktenzeichen
F 43056/2000 vom 19. Juni 2000,*

STROS – SEDLČANSKÉ STROJÍřNY, A.S.

Strojířenská 791 / 264 01 Sedlčany / Czech Republic

IČO: 26183595 / DIČ: CZ26183595

tel.: +420 318 842 111 / fax: +420 318 821 230

e-mail: info@stros.cz / www.stros.cz

ČSN EN ISO 9001:2016

Reklamationsordnung

A) Allgemeine Bestimmungen

1. Diese Reklamationsordnung regelt das Vorgehen und die Bedingungen für die Geltendmachung von Rechten und Ansprüchen aus der Mängelhaftung von Produktlieferungen des Lieferanten, der Handelsgesellschaft STROS – Sedlčanské strojířny a.s. (im Folgenden nur STROS oder Lieferant), in der Garantiezeit.
2. Diese Reklamationsordnung ist Bestandteil der Vertragsbedingungen der STROS für die Lieferungen von Produkten oder Dienstleistungen. Abweichende Vereinbarungen im Vertrag haben Vorrang vor der Fassung der Geschäftsbedingungen und der Reklamationsordnung, die Fassung der Geschäftsbedingungen hat Vorrang vor der Fassung der Reklamationsordnung.
3. Unter Lieferungen von STROS werden Lieferungen von Produkten oder Dienstleistungen (im Folgenden nur Produkte) auf der Grundlage von abgeschlossenen Werkverträgen, Kauf- oder Serviceverträgen mit ihren Abnehmern oder Bestellern oder Käufern (im Folgenden nur Abnehmer) verstanden. Der Abnehmer stimmt durch den Abschluss des entsprechenden Vertrags mit dem Lieferanten dieser Reklamationsordnung in der zum Tag des Vertragsabschlusses gültigen Fassung zu.
4. Voraussetzung für die Möglichkeit der Geltendmachung von Rechten und Ansprüchen aus der Mängelhaftung und für die Erledigung der Reklamation ist, dass der Abnehmer sämtliche Pflichten erfüllt, die ihm gemäß dem abgeschlossenen Vertrag obliegen.
5. Der Abnehmer ist nicht berechtigt, Rechte aus der Mängelhaftung ohne Zustimmung des Lieferanten an Dritte abzutreten.

B) Besichtigung der Leistung

Der Abnehmer ist verpflichtet, die Produkte bei ihrer Übernahme ohne überflüssigen Verzug ordnungsgemäß und mit fachlicher Sorgfalt zu kontrollieren und zu besichtigen. Der Abnehmer ist verpflichtet, die Besichtigung so durchzuführen, damit er alle Fehler feststellt, die bei Aufwendung der fachlichen Sorgfalt festgestellt werden können. Die Reklamation von

offensichtlichen Produktfehlern muss vom Abnehmer beim Lieferanten schriftlich ohne überflüssigen Verzug nach Feststellung des Fehlers durchgeführt werden, spätestens innerhalb von 5 Tagen, nachdem der Abnehmer die Fehler feststellte, oder bei der Besichtigung der Leistung, zu der er verpflichtet war, hätte feststellen können, andernfalls erlöschen die Ansprüche aus der Mängelhaftung bei diesen offensichtlichen Fehlern. Der Lieferant haftet nicht für eventuelle Fehler, von denen der Abnehmer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses wusste oder unter Berücksichtigung der Umstände, unter denen der Vertrag abgeschlossen wurde, hätte wissen müssen. Verdeckte Fehler müssen während der Garantiezeit ohne unnötigen Verzug nach deren Feststellung beanstandet werden. Die Rechte aus der Haftung für diese Fehler erlöschen, wenn sie nicht in der Garantiezeit geltend gemacht wurden.

C) Garantie

Der Lieferant gewährt auf seine Leistungen eine Qualitätsgarantie im Sinne der Bestimmung Nr. 89/2012 Sammlung des Bürgerlichen Gesetzbuches. Die Garantiezeit ist im Vertrag vereinbart. Die Rechte aus der Mängelhaftung des Produkts, für die die Garantiezeit gilt, erlöschen, wenn sie nicht in der Garantiezeit geltend gemacht wurden. Insofern die Garantiezeit im Vertrag nicht anders aufgeführt wurde, gilt folgende Länge der Garantiezeit:

- | | |
|--|---|
| - Aufzüge, Stege | 12 Monate ab dem Datum der Lieferung der Ware |
| - Ersatzteile | 6 Monate ab dem Datum der Lieferung der Ware |
| - Service- und andere Dienstleistungen | 6 Monate ab dem Datum der Lieferung der Ware |
| - Teile im Rahmen der Garantie ersetzt | 6 Monate ab dem Datum der Lieferung der Ware |

D) Reklamationsverfahren

1. Nur der Abnehmer ist berechtigt, die Rechte aus Fehlern geltend zu machen, und zwar schriftlich auf dem Formular ERFASSUNGSSCHEIN DER KUNDENREKLAMATION. Das Formular kann auf den Webseiten des Lieferanten heruntergezogen werden: www.stros.cz. In der Reklamation des Fehlers müssen die Nummer des Vertrags, der Bestellung, die Bezeichnung des Produkts und die Beschreibung des Fehlers oder die genaue Bestimmung, wie er sich zeigt, aufgeführt werden.
2. Auf der Grundlage der Mitteilung des Fehlers führt der Lieferant die Feststellung durch, um welche Leistung und welchen Fehler es sich handelt. Wenn es sich nicht um einen Fehler der Leistung handelt, auf den sich die Garantie des Lieferanten bezieht, teilt er dies dem Abnehmer mit. Wenn die Mitteilung des Fehlers nicht schriftlich durchgeführt wurde, d.h. per Brief, Fax oder E-Mail, fertigt der Lieferant eine Nachricht über den Empfang der Reklamation an, die er dem Abnehmer zur Bestätigung zusendet. Auf der Grundlage des bestätigten Berichts über den Empfang der Reklamation wertet der Lieferant den Fehler der Leistung aus, ggf. sendet er nach seiner Erwägung zu diesem Zweck seinen Servicebeschäftigten zum Abnehmer und entscheidet, auf welche Art die Reklamation geklärt wird. Das Recht auf Auswahl der Art der Reklamationsklärung, die dem Charakter des Fehlers angemessen sein muss, hat der Lieferant.

3. Wenn es sich um einen Fehler handelt, den man:
 - beseitigen kann, hat der Abnehmer das Recht, dass dieser kostenlos beseitigt wird, und der Lieferant ist verpflichtet, den Fehler in den Fristen gemäß dieser Reklamationsordnung zu beseitigen,
 - nicht beseitigen kann, und der verhindert, dass der Gegenstand der Reklamation und der Leistung des Lieferanten ordentlich als fehlerfreie Sache benutzt werden kann, hat der Abnehmer das Recht auf Austausch des Produkts oder seines Bestandteils,
 - nicht beseitigen kann und der nicht verhindert, dass der Gegenstand der Leistung des Lieferanten ordentlich als fehlerfreie Sache benutzt werden kann, hat der Abnehmer das Recht auf einen Preisnachlass vom Preis der Leistung.
4. Bei einem Eingriff des Servicebeschäftigten des Lieferanten beim Abnehmer fertigt dieser einen Bericht an, in dem er den Fehler, die Möglichkeit seiner Beseitigung, ob er beseitigt wurde, bzw., dass es sich um einen irreparablen Fehler handelt, beschreibt.
5. Die Frist für die Beurteilung der Berechtigung und Erledigung der Reklamation, einschließlich der Beseitigung des Fehlers, beträgt 30 Tage, wenn es nicht im Hinblick auf die Umstände eine angemessene längere Frist gibt. Wenn der Lieferant für die Beurteilung des reklamierten Fehlers das reklamierte Produkt oder seinen Bestandteil zu seiner Verfügung verlangt oder bei einem Serviceeingriff des Beschäftigten des Lieferanten beim Abnehmer, läuft die Frist für die Beurteilung der Berechtigung der Reklamation und für die Beseitigung des Fehlers ab dem Tag, an dem der Lieferant das Produkt oder seinen Bestandteil zur Verfügung hat und es ihm ermöglicht wird, die notwendigen Feststellungen durchzuführen. Die reklamierten Teile – Bestandteile des Produkts aus dem Inland werden auf Antrag des Lieferanten zur Beurteilung des reklamierten Fehlers zur Verfügung gestellt. Die reklamierten Teile – Bestandteile des Produkts aus dem Ausland bleiben aufgrund der hohen Transport- und Zollkosten beim Vertragspartner im betreffenden Land, wo sie über einen Zeitraum von 6 Monaten zur Möglichkeit der Kontrolle von Seiten sowohl der eigenen Inspektion des Abnehmers als auch der Kontrolle von Seiten des Lieferanten gesammelt werden.
6. Wenn eine Reklamation als unberechtigt ausgewertet und abgelehnt wird, wird der Abnehmer darüber schriftlich oder unter Benutzung von elektronischen Mitteln mit Aufführung der Gründe der Ablehnung der Reklamation verständigt. Die Kosten, die vom Lieferanten in Zusammenhang mit einer unberechtigten Reklamation aufgewandt werden, trägt der Abnehmer. Dazu wird ihm eine Bearbeitungsgebühr von 100,- EURO für jeden Fall einer solchen Reklamation berechnet.
7. Die Reklamation von Fehlern führt der Abnehmer mit einer schriftlichen Mitteilung durch, in Ausnahmefällen telefonisch an der Adresse des Lieferanten:
STROS – Sedlčanské strojířny, a.s., Strojírěnská 791, 264 01 Sedlčany
Tel.: +420 318 842 330
E-Mail: info@stros.cz



E) Ausnahmen von der Garantie

Die Garantie bezieht sich nicht auf folgende Fälle:

- Fehler, die infolge des Transports des Produkts durch den Abnehmer entstehen,
- Fehler, die durch die Montage, ggf. in ihrer Folge verursacht wurden, und dann, wenn die Montage, Reparaturen und Änderungen am Produkt vom Abnehmer oder einem Dritten durchgeführt wurden,
- Fehler, die durch eine andere Tätigkeit des Abnehmers oder eines Dritten verursacht wurden,
- Fehler, die ihren Ursprung in der technischen Dokumentation oder in Materialien haben, die dem Lieferanten vom Abnehmer zur Produktion übergeben wurden,
- natürlicher Verschleiß, der durch die übliche Benutzung des Produkts verursacht wurde,
- Schäden, die durch unsachgemäßes oder unachtsames Umgehen (fehlerhafte Bedienung) oder Eingriffe oder Anpassungen verursacht wurden,
- Benutzung zu einem ungeeigneten Zweck oder durch Einwirkung anderer, nicht vom Vertrag vorausgesetzter Einflüsse,
- Fälle, die im entsprechenden Vertrag oder in den Geschäftsbedingungen aufgeführt sind,
- Fehler, die durch Benutzung, mangelhafte Wartung oder Installation des Produkts verursacht wurden, die in Widerspruch zu den Anweisungen zu seiner Benutzung sind,
- Fehler, die infolge von Überspannung im Verteilungsnetz, oder durch Eindringen von Fremdstoffen entstanden,
- Beschädigung, die durch höhere Gewalt verursacht wurde,
- für Produkte mit beschädigten Schutzsiegeln, Aufklebern, Seriennummern oder die Merkmale einer unsachgemäßen Reparatur aufweisen,
- Fehler, die infolge der Benutzung des Produkts unter Bedingungen entstanden, deren Temperatur, Staubigkeit oder Feuchtigkeit, deren chemische und mechanische Einflüsse des Umfelds nicht den Bedingungen entsprechen, für die das Produkt bestimmt ist,
- gelieferte Originalkomponenten, bei denen der Abnehmer oder ein Dritter ohne ausdrückliche vorherige Zustimmung der Gesellschaft STROS nicht autorisierte Eingriffe, Modifikationen und Änderungen vorgenommen hat,
- Mängel durch eine mechanische oder anderweitige Beschädigung durch den Abnehmer oder eine Drittperson.