

Reklamationsordnung

Diese Reklamationsordnung (weiter nur noch „**Reklamationsordnung**“) regelt die Weise und Bedingungen der Reklamation von Warenmängeln, die vom Verbraucher mithilfe des Online-Geschäfts K-linsen.de von **der Unternehmerin**:

Andrea Votavová, mit Sitz Moučná 1331, 290 01, Poděbrady - Poděbrady III, Tschechische Republik gekauft wurden.

Id.St.-Nr.: 03510859

Ust.-IdNr.: CZ7954300992

eingeschrieben in das beim Stadtamt geführte Gewerberegister Poděbrady

Zustellungsadresse:

K-LINSEN.DE - Andrea Votavová ID 12856

Asendia Germany GmbH

Operations - Frogman

Redcarstrasse 3

53842 Troisdorf

Deutschland

Kontakt E-Mail: info@k-linsen.de

1. Für welche Warenmängel übernehmen wir die Verantwortung?

1.1. Als Verkäufe verantworten wir dafür, dass Ihnen die Ware geliefert wird, die Sie bestellt haben und dass **die Ware bei ihrer Übernahme keine Mängel hat**. Das bedeutet, dass die Ware bei ihrer Übernahme besonders:

- Eigenschaften hat, die zwischen uns vereinbart wurden, die wir beschreiben oder die Sie in Hinsicht auf den Charakter der Ware auf der Grundlage der Werbung erwarten konnten;
- sie ist in entsprechender Menge, Maß oder Gewicht vorhanden;
- sie entspricht den Anforderungen der Rechtsvorschriften;
- sie eignet sich zu dem Zweck, den wir angeben oder zu dem die gekaufte Ware gewöhnlich gebraucht wird;
- sie entspricht der Beschaffenheit, die zwischen uns vereinbart wurde, eventuell der Beschaffenheit, die für den gegebenen Typ von Ware gültige und wirksame Vorschriften festsetzt, und
- hat keine Rechtsmängel, d.h. auf die Ware hat keine dritte Person Besitzrecht und die Ware ist mit Dokumenten und für den ordnungsgemäßen Gebrauch der Waren nötigen Unterlagen versehen.

Weiter verantworten wir dafür, dass diese Mängel nicht in der Garantiezeit auftreten. **Wir gewähren dem Kunden keine Garantie für die Qualität über den Rahmen der gesetzlichen Garantiezeit hinaus.**

1.2. Der Unterschied zwischen den Farbtönen in der Wirklichkeit und der elektronisch abgebildeten Geräte kann nicht als Warenmangel angesehen werden. Wenn die Ware nicht Ihrer Vorstellung entspricht, haben Sie das Recht bis 14 Tage ab der Warenübernahme im Einklang mit Artikel 5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von dem Vertrag zurückzutreten. Weiter erlauben wir uns, Sie darauf hinzuweisen, dass bei den Waren in der

Abteilung Crazy Kontaktlinsen die angeführte Produktabbildung offiziell vom Hersteller geliefert und nur illustrativ ist. Der Endeffekt liegt immer an der ursprünglichen Farbe des Auges des Kunden und kann sich von der illustrativen Abbildung leicht unterscheiden.

- 1.3. **Falls der Warenmangel im Verlauf von sechs Monaten seit der Übernahme auftritt, wird angenommen, dass die Ware schon bei ihrer Übernahme mangelhaft war.**

2. Wie ist die Garantiezeit?

- 2.1. Bei unbenutzten Gebrauchsartikeln beträgt die Garantiezeit **vierundzwanzig Monate seit der Warenübernahme**, falls auf der Weboberfläche, in den zu der Ware beigelegten Dokumenten oder in der Reklame keine längere Garantiezeit festgesetzt ist.
- 2.2. Falls auf der Ware ein minimales Haltbarkeitsdatum oder eventuell bei Gegenständen, die schnell verderben, eine Zeit angegeben ist, in der der Gegenstand gebraucht werden kann, dauert die Garantiezeit bis zu diesem Datum.

Bei kosmetischen Produkten ist die minimale Haltbarkeitsdauer mit den Worten angegeben: „Gebrauchen Sie bis...“ Das Datum der minimalen Haltbarkeit muss nicht auf der Verpackung des Produkts angeführt werden, dessen minimale Haltbarkeit dreißig Monate erreicht. Bei diesen Produkten wird das Symbol des geöffneten Cremegefäßes benutzt, worin die Angabe über die Dauer ist, für die das Präparat nach seiner Öffnung gebraucht werden kann, z.B. ist im Symbol des geöffneten Gefäßes 12 M angeführt, bedeutet das, dass die Creme bis zu zwölf Monaten seit ihrer Öffnung verbraucht werden muss.

- 2.3. Im Fall, dass die Ware ausgetauscht oder repariert wird, gilt für die neue Ware, bzw. den ausgetauschten Bestandteil und die Ersatzteile, keine neue Garantiezeit. Die Garantiezeit wird aber in so einem Fall um die Zeit verlängert, während der Sie die Ware wegen ihres Mangels nicht benutzen konnten, d.h. besonders um die Zeit, in der die Ware in Reparatur ist.

3. Welche Rechte haben Sie aufgrund von mangelnder Leistungserfüllung?

- 3.1. Ihre Rechte aufgrund von mangelnder Leistungserfüllung richten sich nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch, besonders § 2099 bis 2117, und auch § 2165 bis 2174.
- 3.2. Im Zusammenhang mit den oben angeführten Bestimmungen haben Sie besonders folgende Rechte:

a) Ergänzung dessen, was fehlt

Wenn wir Ihnen Ware in einer geringeren Menge liefern, als vereinbart war, oder wir Ihnen nicht vollständige Ware liefern, haben Sie das Recht auf Ergänzung dessen, was fehlt.

b) Preisermäßigung

Falls bei der Warenübernahme bei den Waren ein Mangel existiert oder der Mangel innerhalb der Garantiezeit auftritt, **können Sie immer einen** angemessenen Preisnachlass vom Kaufpreis anfordern.

c) Umtausch von Waren oder mangelhafte Warenbestandteile

Den Umtausch der Waren oder von mangelhaften Warenbestandteilen **können Sie immer anfordern**, falls dies im Verhältnis zum Mangel nicht unangemessen ist (d.h. besonders in dem Fall, wenn die direkte Reparatur des Gegenstands nicht möglich ist) und falls es sich nicht nur um einen unwesentlichen Vertragsverstoß handelt.

Sie haben in dem Fall ein Recht auf **Umtausch der Ware**, wenn der Mangel nur ein Teil (Bestandteil) der Ware ist. Wenn wir im Verlauf des Reklamierungsverfahrens zu dem Schluss kommen, dass nur ein Bestandteil der Ware mangelhaft ist, tauschen wir diesen Bestandteil um.

Sie können den Umtausch der **Ware** nicht bei gebrauchten oder zu einem niedrigeren Preis verkauften Waren anfordern. Anstatt dessen können Sie eine Ermäßigung vom Kaufpreis anfordern.

d) Reparatur der Gegenstände

Falls die Ware repariert werden kann haben Sie ein Recht auf die kostenlose Beseitigung des Mangels. Falls sich im Verlauf des Reklamationsverlaufs zeigt, dass wir nicht in der Lage sind, die Ware zu reparieren, werden wir Sie umgehend informieren und Sie können eine andere, hier angeführte Art der Erledigung der Reklamation wählen.

e) Rückerstattung des Geldes (Vertragsrücktritt)

Rückerstattung des Geldes können Sie nur unter der Voraussetzung, anfordern, dass:

- der gelieferte mangelhafte oder unvollständige Gegenstand unsererseits einen wesentlichen Verstoß gegen den Vertrag darstellt, oder
- wir nicht in der Lage sind, den Mangel zu beseitigen, wegen dem Sie die Ware nicht ordnungsgemäß benutzen können oder nicht in der Lage sind, die Ware mit so einem Mangel umzutauschen (z.B. weil die Ware schon nicht mehr hergestellt wird), oder
- Sie können die Ware wegen eines wiederholten Auftretens des Mangels nach der Reparatur nicht mehr ordnungsgemäß benutzen (das Auftreten desselben Mangels nach mindestens zwei vorangegangenen Reparaturen); oder
- bei der Ware tritt eine größere Anzahl von Mängeln auf (gleichzeitiges Auftreten von mindestens drei nicht zu beseitigenden Mängeln, von denen jeder den ordnungsgemäßen Gebrauch der Ware verhindert), oder
- wir halten die Frist zur Erledigung der Reklamation nicht ein/wir vereinbaren bis zu 30 Tagen seit der Gültigkeit der Reklamation keine Abhilfe

3.3. Bedingung zum Warenumtausch oder Geldrückerstattung (Vertragsrücktritt) ist, dass **Sie den Gegenstand in dem Zustand zurückgeben, in welchem Sie ihn erhalten haben**. Eine Ausnahme sind Fälle, bei denen:

- a) es einer Veränderung des Zustands in Folge der Begutachtung zum Zweck der Feststellung des Mangels des Gegenstands kam;

- b) Sie den Gegenstand noch vor der Entdeckung des Mangels benutzt haben;
- c) Sie die Unmöglichkeit der Rückgabe des Gegenstands im unverändertem Zustand durch Ihr Verhalten oder Unterlassen nicht verursacht haben; oder
- d) Sie den Gegenstand noch vor der Entdeckung des Mangels verkauft haben, ihn verbraucht haben oder den Gegenstand bei dem herkömmlichen Gebrauch verändert haben; falls dies nur zum Teil geschehen ist, geben Sie uns zurück, was Sie noch zurückgeben können, und geben uns Ersatz bis zu der Höhe, in der Sie vom Gebrauch des Gegenstandes Nutzen hatten.

4. Wann kann das Recht aufgrund mangelhafter Leistung nicht angewendet werden?

4.1. Das Recht aufgrund von mangelhafter Leistung steht Ihnen nicht zu, falls:

- Sie von dem Mangel vor der Übernahme des Gegenstandes gewusst haben;
- Sie den Mangel selbst verursacht haben; oder
- die Garantiezeit abgelaufen ist.

4.2. Die Garantie und die Ansprüche aufgrund der Verantwortung für die Mängel bezieht sich weiter nicht auf:

- Abnutzung der Ware, die durch die herkömmliche Benutzung verursacht wird;
- Mängel der gebrauchten Gegenstände, die dem Maß der Benutzung oder Abnutzung entsprechen, die die Ware in dem Moment hatte, als Sie sie übernommen haben;
- zu einem niedrigeren Preis verkaufte Gegenstände - nur in Beziehung zur Ware, für die der niedrigere Preis vereinbart wurde; oder
- wenn es aus dem Charakter der Gegenstände hervorgeht (besonders Ware, die aufgrund ihres Charakters nicht für die gesamte Dauer der Garantiezeit halten kann);
- Mängel, die durch falsche Aufbewahrung, falsche Benutzung der Ware oder nicht Einhaltung der Gebrauchsanleitung entstanden;
- Mängel, die durch den Gebrauch der Ware im Widerspruch mit der Empfehlung oder ohne Empfehlung eines Augenspezialisten entstanden sind (in dem Fall, dass die Ware ein medizinisches Gerät ist, besonders Kontaktlinsen).

5. Wie bei der Reklamation vorgehen?

5.1. Die Reklamation können Sie bei uns ohne überflüssigen Verzug ab der Feststellung des Mangels anwenden.

5.2. **Die Reklamationen empfangen wir hier: K-LINSEN.DE - Andrea Votavová ID 12856, Asendia Germany GmbH, Operations – Frogman, Redcarstrasse 3, 53842 Troisdorf, Deutschland** und an unserem Hauptsitz. Für die schnellst mögliche Erledigung der Reklamation empfehlen wir, unsere Betriebsstelle zu benutzen.

5.3. Empfohlener Vorgang bei der Reklamation:

- zur schnelleren Erledigung können Sie uns von der Reklamation vorher telefonisch informieren, durch E-Mail oder schriftlich;
- gleichzeitig ist es vorteilhaft uns darüber zu informieren, welches Recht der mangelhaften Leistung Sie gewählt haben, also ob Sie im Einklang mit dieser Reklameordnung Interesse an Ergänzung dessen haben, was fehlt, Ermäßigung des Kaufpreises, Austausch der Ware oder der mangelhaften Bestandteile, Reparatur der Gegenstände, Rückerstattung des Geldes, eventuell weitere Rechte im Einklang mit dieser Reklamationsordnung und dem Bürgerlichen Gesetzbuch;
- stellen Sie uns die reklamierte Ware gemeinsam mit der Anwendung der Reklamation oder anschließend (anders als per Nachnahme, die wir nicht übernehmen) an die Adresse des Hauptsitzes oder Betriebsstelle zu, wobei wir empfehlen, bei dem Versand die Ware in eine geeignete Verpackung so zu verpacken, damit es nicht zu ihrer Beschädigung oder Zerstörung kommt;
- **Zur Erleichterung des Vorgangs ist es vorteilhaft, zu der Ware den Nachweis über den Wareneinkauf oder den Steuernachweis beizulegen - die Rechnung, falls sie ausgestellt wurde, oder ein anderes den Kauf der Ware nachweisendes Dokument, gemeinsam mit der Beschreibung des Mangels und dem Vorschlag zur Weise der Lösung der Reklamation.**

Die Nichterfüllung einiger der oben angeführten Schritte oder Versäumnis der Vorlage jedweder der oben angeführten Dokumente verhindert die positive Erledigung der Reklamation gemäß den gesetzlichen Bedingungen nicht.

- 5.4. Der Zeitpunkt der Anwendung der Reklamation ist der Zeitpunkt, in dem uns das Auftreten des Mangels und das angewandte Recht aufgrund der Verantwortlichkeit für die Mängel des verkauften Gegenstands angezeigt wurden.
- 5.5. Über die zugestellte Reklamation entscheiden wir sofort, in schwierigen Fällen bis drei Arbeitstagen. Bis zu dieser Frist wird die nach Art des Produkts oder der Dienstleistung angemessene Zeit, die zur Fachbeurteilung des Mangels nötig ist, nicht eingerechnet. Die Reklamation einschließlich die Beseitigung des Mangels wird ohne unnötigen Verzögerung erledigt, spätestens bis 30 Tagen seit dem Tag der Anwendung der Reklamation, falls wir uns nicht auf eine längere Frist geeinigt haben.
- 5.6. Falls Sie ein Recht wählen, das Ihnen aus objektiven Gründen nicht zuerkannt werden kann (besonders bei nicht behebbaren Mängeln oder im Fall des Warenaustauschs, der nicht möglich ist), werden wir Sie unverzüglich kontaktieren. In so einem Fall können Sie ein anderes Recht im Einklang mit dieser Reklamationsordnung wählen.
- 5.7. Bei der Reklamation geben wir Ihnen die schriftliche Bestätigung darüber, wann Sie Ihr Recht angewandt haben, was der Inhalt der Reklamation ist und welche Weise der Erledigung der Reklamation Sie verlangen. Weiter (nach der Erledigung der Reklamation) geben wir Ihnen die Bestätigung des Datums und der Weise der Erledigung der Reklamation heraus, einschließlich die Bestätigung über die Ausführung der Reparatur und ihre Dauer, eventuell die schriftliche Begründung der Ablehnung der Reklamation.
- 5.8. **Im Einklang mit dem Bürgerlichen Gesetzbuch haben Sie das Recht auf Ersatz der absichtlich aufgewendeten Ausgaben bei der Anwendung der Warenreklamation.**

Nehmen Sie zur Kenntnis, dass Sie das Recht auf Ersatz dieser Ausgaben bis zu einem Monat nach Ablauf der Frist, in der der Mangel beanstandet werden muss, anwenden müssen.

Diese Reklamationsordnung ist gültig und wirksam ab 20.6.2018.