

Beschwerdeverfahren

1. Einleitende Bestimmungen

1. Diese Beschwerdeverfahren („**Verfahren**“) regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten zwischen Changhong Europe Electric s.r.o. mit Sitz in Argentinská 286/38, Holešovice, 170 00 Prag, Tschechische Republik, Identifikationsnummer 27407292, eingetragen im Handelsregister des Stadtgerichts Prag, Abteilung C, Akte 111194 („**Hersteller**“), spezialisiert auf die Produktion und den Vertrieb von elektronischen Geräten und Haushaltsgeräten („**Waren**“), und einer natürlichen oder juristischen Person, die nicht im Rahmen ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt („**Verbraucher**“) im Sinne von Artikel 2 Absatz 1 Buchstabe a) des Gesetzes Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz („**Verbraucherschutzgesetz**“), oder einer natürlichen oder juristischen Person, die beim Kauf der Waren im Rahmen ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handelt („**Unternehmer**“).
2. Diese Regeln regeln auch die Rechte und Pflichten des Herstellers oder eines Dritten, der zum Vertrieb oder Direktverkauf der Ware berechtigt ist („**Verkäufer**“), und des Verbrauchers oder Unternehmers, der durch einen Kaufvertrag über den Kauf der Ware zwischen dem Verbraucher oder Unternehmer und dem Verkäufer oder einem Dritten, der zum Vertrieb oder Direktverkauf der Ware berechtigt ist („**Vertrag**“), gegründet wurde.
3. Sofern in diesen Regeln nichts anderes bestimmt ist, gelten die entsprechenden Bestimmungen dieser Regeln gleichermaßen für den Verbraucher und den Unternehmer; in diesem Fall wird für beide Parteien der gleiche Begriff („**Käufer**“) verwendet.

2. Waren

1. Der Hersteller ist dem Käufer gegenüber dafür verantwortlich, dass die Ware bei Empfang frei von Mängeln ist, es sei denn, die Ware ist gebraucht oder anderweitig mangelhaft im Sinne der Abschnitte 2164 und 2167 des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg. Bürgerliches Gesetzbuch („**Bürgerliches Gesetzbuch**“).
2. Der Hersteller ist gegenüber dem Käufer dafür verantwortlich, dass die Ware zum Zeitpunkt der Übernahme durch den Käufer in folgendem Zustand ist:
 - a. Die Ware weist die zwischen den Parteien vereinbarten Eigenschaften auf, oder, falls keine solche Vereinbarung getroffen wurde, die vom Verkäufer oder Hersteller beschriebenen Eigenschaften bzw. die der Käufer aufgrund der Beschaffenheit der Ware und der Werbung erwartet hat;

- b. Die Ware ist für den vom Hersteller oder Verkäufer angegebenen Verwendungszweck bzw. für den üblicherweise verwendeten Verwendungszweck geeignet;
- c. Die Ware entspricht in Qualität oder Gestaltung dem vereinbarten Muster oder der Vorlage, sofern die Qualität oder Gestaltung anhand des vereinbarten Musters oder der Vorlage bestimmt wurde;
- d. Die Ware hat die entsprechende Menge, das entsprechende Maß oder Gewicht und,
- e. Die Ware entspricht den Anforderungen der gesetzlichen Bestimmungen.
 - 3. Ein Steuerdokument und gegebenenfalls ein Garantiezertifikat sind der Ware beigelegt.
 - 4. Wenn den Waren kein Garantiezertifikat beiliegt, wird zur Geltendmachung eines Anspruchs ein Steuerdokument verwendet.

3. Mängel der Ware

- 1. Weisen die Waren nicht die in Artikel 2 dieser Regeln genannten Eigenschaften auf, so sind sie mangelhaft („**Mangel**“).
- 2. Der Zeitpunkt des Übergangs der Gefahr des zufälligen Untergangs oder der zufälligen Beschädigung der Ware vom Verkäufer auf den Käufer ist der Zeitpunkt der Annahme der Ware durch den Käufer.
- 3. Der Käufer ist verpflichtet, die Ware unverzüglich nach Erhalt sorgfältig zu prüfen. Insbesondere hat er die Ware vor der Übernahme zu prüfen. Der Käufer hat keine Ansprüche wegen mangelhafter Leistung, wenn der Mangel bei Vertragsschluss oder bei sorgfältiger Prüfung der Ware hätte erkannt werden müssen.
- 4. Werden die Waren dem Käufer von einem Spediteur geliefert, ist der Käufer verpflichtet, die Sendung oder die Waren sorgfältig auf Transportschäden zu prüfen (insbesondere auf Beschädigungen der Verpackung). Im Falle einer Beschädigung der Sendung hat der Käufer den Zustand der Waren in der Sendung zu überprüfen und, falls die Waren während des Transports beschädigt wurden, den Schaden im Beisein des Spediteurs schriftlich zu dokumentieren. Dieses Dokument ist von Käufer und Spediteur zu unterzeichnen.
- 5. Unterlässt der Käufer die ordnungsgemäße Prüfung der Ware gemäß dem vorstehenden Absatz 3.3, so ist er nur dann zur Geltendmachung von Mängeln berechtigt, die bei einer solchen Prüfung entdeckt werden, wenn er nachweist, dass die Ware bereits zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs einen solchen Mangel aufwies (z. B. Beschädigung der Oberfläche der Ware, fehlender Teil der Ware usw.).

6. Eine spätere Beanstandung wegen Beschädigung der Oberfläche der Ware oder eines fehlenden Teils der Ware entzieht dem Käufer nicht das Recht, Beanstandungen zu erheben; der Verkäufer ist jedoch berechtigt, in einem solchen Fall die Einhaltung des Vertrags geltend zu machen und nachzuweisen.
7. Im Falle eines Mangels hat der Verbraucher Anspruch auf Lieferung neuer Ware, es sei denn, dies ist aufgrund der Art des Mangels unzumutbar.
8. Betrifft der Mangel nur einen Teil der Ware, hat der Verbraucher lediglich Anspruch auf Ersatzlieferung dieses Teils. Ist dies nicht möglich, kann er vom Vertrag zurücktreten. Ist dies jedoch angesichts der Art des Mangels unverhältnismäßig, insbesondere wenn der Mangel ohne unangemessene Verzögerung behoben werden kann, stellt dies eine unerhebliche Vertragsverletzung dar. In diesem Fall hat der Verbraucher stets das ausschließliche Recht auf kostenlose Mängelbeseitigung durch Nachbesserung der Ware.
9. Tritt der Verbraucher nicht vom Vertrag zurück oder macht er von seinem Recht auf Lieferung neuer, mangelfreier Ware, Ersatzlieferung oder Nachbesserung keinen Gebrauch, kann er eine angemessene Minderung des Kaufpreises verlangen. Der Verbraucher hat Anspruch auf eine angemessene Minderung auch dann, wenn der Verkäufer keine neue, mangelfreie Ware liefern, keine Ersatzlieferung leisten oder die Ware nicht nachbessern kann, sowie wenn der Verkäufer den Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist behebt oder die Mängelbeseitigung dem Verbraucher erhebliche Schwierigkeiten bereiten würde. Tritt der Mangel innerhalb von sechs Monaten nach Erhalt der Ware auf, gilt die Ware als bei Erhalt mangelhaft.

4. Garantie

1. Im Sinne dieser Regeln versteht man unter einer Garantie die Zusage des Herstellers gegenüber dem Verbraucher, dass die Ware für ihren üblichen Verwendungszweck über einen bestimmten Zeitraum hinweg geeignet ist oder dass sie ihre üblichen Eigenschaften beibehält („ **Garantie** “).
2. Die Garantie hat auch zur Folge, dass die Garantiezeit oder Haltbarkeitsdauer der Ware auf der Verpackung oder in der Werbung angegeben wird.
3. Sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, beträgt die Gewährleistungsfrist für den Verbraucher 24 Monate („ **Gewährleistungsfrist** “).
4. Ist im Vertrag oder in der Garantieerklärung des Herstellers eine längere Garantiezeit angegeben, gilt für den Verbraucher die längste Garantiezeit.

5. Die Garantiezeit beginnt mit dem Zeitpunkt der Übergabe der Ware an den Verbraucher. Wurde die Ware an den Verbraucher versandt, beginnt die Garantiezeit mit der Zustellung der Ware an den Bestimmungsort.
6. Werden die gekauften Waren von einer anderen Person als dem Verkäufer in Betrieb genommen, beginnt die Gewährleistungsfrist erst mit dem Datum der Inbetriebnahme, vorausgesetzt, der Verbraucher hat die Inbetriebnahme spätestens drei Wochen nach Erhalt der Ware in Auftrag gegeben und die notwendige Mitwirkung geleistet, damit die Dienstleistung zeitnah erbracht werden kann.
7. Der Verbraucher hat keinerlei Rechte aus der Garantie, insbesondere in folgenden Fällen:
 - a. wenn der Mangel nicht auf normale Abnutzung der Ware zurückzuführen ist;
 - b. mechanische Beschädigung der Ware;
 - c. Entfernung oder Beschädigung von Siegeln, falls die Ware versiegelt ist, oder sonstige unbefugte Eingriffe in die Ware;
 - d. Schäden, die durch höhere Gewalt (Naturkatastrophen usw.) verursacht wurden;
 - e. durch Überspannungen verursachte Defekte (sichtbar durchgebrannte Bauteile oder Leiterplatten);
 - f. Verwendung entgegen der Gebrauchsanweisung oder den Anweisungen auf der Verpackung oder der Garantiekarte;
 - g. Nutzung entgegen allgemein anerkannten Nutzungsregeln;
 - h. Verwendung unter Bedingungen, die nicht den vom Hersteller direkt festgelegten oder eindeutig aus der Beschaffenheit der Ware resultierenden Temperatur-, Staub-, Feuchtigkeits-, chemischen und mechanischen Einflüssen der Umgebung entsprechen;
 - i. unsachgemäße Montage und Inbetriebnahme der Ware, es sei denn, der Mangel wurde durch unsachgemäße Montage verursacht und gleichzeitig war diese Montage (oder Inbetriebnahme) im Vertrag vereinbart und wurde vom Verkäufer oder einer anderen vom Verkäufer für diese Montage oder Inbetriebnahme autorisierten Person durchgeführt.
 - j. dass das vorgelegte Garantiezertifikat offensichtliche Anzeichen von Datenveränderungen aufweist oder dass die Ware eine andere Seriennummer hat als die im Garantiezertifikat angegebene.
8. Der Verbraucher hat keine Rechte aus der Garantie, auch wenn er nicht sofort nach Entdeckung der Mängel oder bei fachgerechter Sorgfalt, die er hätte entdecken können und müssen, eine Reklamation beim Verkäufer und/oder Hersteller einreicht.

9. Der Hersteller gewährt dem Unternehmer nur dann eine Garantie, wenn dies im Vertrag vorgesehen ist und nur unter den im Vertrag festgelegten Bedingungen und in dem dort festgelegten Umfang.

5. Garantieanspruch

1. Der Verbraucher nimmt die Garantie in Anspruch:
 - a. persönlich am Ort des Warenkaufs durch den Verkäufer;
 - b. Die Kontaktaufnahme mit dem Hersteller erfolgt über die Web-Oberfläche <http://aftersales.changhong.cz/> , während der Hersteller selbst die Abholung der Ware beim Verbraucher oder an einem anderen mit dem Verbraucher vereinbarten Ort veranlasst.
2. Der Verbraucher ist verpflichtet, den Mangel in der Reklamation so zu beschreiben, dass er nicht mit einem anderen verwechselt werden kann.
3. Übt der Verbraucher sein Recht auf mangelhafte Leistung aus, bestätigt der Verkäufer oder Hersteller schriftlich, wann er sein Recht ausgeübt hat, sowie die Durchführung der Reparatur und deren Dauer.
4. Der Verbraucher oder Verkäufer ist verpflichtet, die beanspruchte Ware in einer für den Transport der jeweiligen Warenart geeigneten Verpackung bereitzustellen, damit sie während des Transports nicht beschädigt wird.
5. Informationen über die geeignete Transportverpackung für die jeweilige Warenart findet der Käufer auf der Webseite <http://aftersales.changhong.cz/> , wo er auch die passende Verpackung bestellen kann.

6. Verbraucherrechte

1. Die Haftung des Verkäufers für Mängel, die eine wesentliche oder unwesentliche Vertragsverletzung darstellen, erstreckt sich auf Mängel der Ware, die während der Gewährleistungsfrist auftreten, insbesondere auf Mängel, für die die Haftung für die Beschaffenheit bei Abnahme im Sinne der Artikel 2 und 3 dieser Regeln nicht gilt.
2. Ein Mangel gilt als wesentliche Vertragsverletzung, wenn der Verbraucher den Vertrag nicht abgeschlossen hätte, wenn er den Mangel bei Vertragsschluss vorhergesehen hätte; in anderen Fällen handelt es sich um einen Mangel, der keine wesentliche Vertragsverletzung darstellt.
3. Stellt der Mangel eine wesentliche Vertragsverletzung dar, hat der Verbraucher das Recht, nach seiner Wahl entweder neue Ware geliefert zu bekommen, die Ware reparieren zu lassen, einen angemessenen Preisnachlass

auf den Kaufpreis der Ware zu erhalten oder vom Vertrag zurückzutreten (mit dem Recht auf vollständige Rückerstattung des Kaufpreises der Ware).

4. Handelt es sich bei dem Mangel um eine geringfügige Vertragsverletzung, hat der Verbraucher das Recht, den Mangel beseitigen zu lassen oder eine angemessene Preisminderung zu erhalten.
5. Der Verbraucher hat das Recht auf Lieferung neuer, fehlerfreier Ware, Umtausch eines Teils der Ware, Preisminderung der Ware oder Rücktritt vom Vertrag, unabhängig von der Art des Mangels, wenn der Verbraucher die Ware aufgrund des wiederholten Auftretens des Mangels nach der Reparatur oder aufgrund einer größeren Anzahl von Mängeln nicht ordnungsgemäß nutzen kann.
6. Ein erneutes Auftreten eines Defekts nach der Reparatur wird als derselbe Defekt betrachtet, der bereits mindestens zweimal während der Garantiezeit repariert wurde und der nun erneut auftritt.
7. Wurde die Ware vor Einreichung der Reklamation mindestens dreimal wegen verschiedener behebbarer Mängel repariert, so wird davon ausgegangen, dass sie eine größere Anzahl von Mängeln aufweist.
8. Wenn die Ware, die dem Verbraucher als gebraucht oder aufgrund ihrer geringeren Qualität zum Zeitpunkt des Verkaufs mit einem Preisnachlass verkauft wurde, einen Mangel aufweist, hat der Verbraucher Anspruch auf einen angemessenen Preisnachlass anstelle des Rechts auf Umtausch der Ware.

7. Rücktritt vom Vertrag

1. Der Verbraucher hat das Recht, in allen in diesen Regeln, dem Bürgerlichen Gesetzbuch und dem Verbraucherschutzgesetz genannten Fällen vom Vertrag zurückzutreten.
2. Der Rücktritt vom Vertrag wird gegenüber dem Verkäufer in dem Moment wirksam, in dem der Käufer dem Verkäufer seine schriftliche Erklärung übergibt, mit der er seinen Rücktritt vom Vertrag mitteilt.
3. Im Falle eines Rücktritts vom Vertrag wird dieser mit sofortiger Wirkung gekündigt, und die Parteien sind verpflichtet, alle auf Grundlage des Vertrags erbrachten Leistungen zurückzuerstatten.
4. Im Falle eines Rücktritts vom Vertrag ist der Käufer verpflichtet, die Ware einschließlich sämtlichen Zubehörs an den Verkäufer zurückzusenden.

8. Beschwerdemanagement

1. Der Verkäufer ist verpflichtet, unverzüglich über die Reklamation zu entscheiden, in komplexeren Fällen innerhalb von drei (3) Werktagen.
2. Dieser Zeitraum beinhaltet nicht die Zeit, die für eine professionelle Begutachtung des Mangels benötigt wird.
3. Der Verkäufer oder Hersteller stellt dem Verbraucher eine schriftliche Bestätigung aus, in der Datum und Ort der Reklamation, die Merkmale des behaupteten Mangels, die vom Verbraucher gewünschte Vorgehensweise bei der Bearbeitung der Reklamation sowie die Art und Weise, wie der Verbraucher über deren Bearbeitung informiert wird, angegeben sind.
4. Die Reklamation, einschließlich der Beseitigung des Mangels, wird ohne unangemessene Verzögerung, spätestens jedoch innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eingang der Reklamation, bearbeitet, es sei denn, der Verkäufer bzw. der Hersteller und der Verbraucher vereinbaren eine längere Frist.
5. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Verbraucher schriftlich die Vorgehensweise bei der Bearbeitung der Beschwerde und deren Dauer mitzuteilen.
6. Der Verbraucher hat ohne Zustimmung des Verkäufers oder des Herstellers kein Recht, die einmal gewählte Methode der Beschwerdeabwicklung zu ändern, es sei denn, die von ihm gewählte Methode kann überhaupt nicht oder nicht rechtzeitig umgesetzt werden.
7. Der Käufer ist verpflichtet, die beanstandete Ware spätestens dreißig (30) Tage nach dem Datum, an dem die Reklamation hätte beglichen werden müssen, abzuholen. Nach Ablauf dieser Frist ist der Verkäufer bzw. der Hersteller berechtigt, eine angemessene Lagergebühr zu erheben oder die Ware im Namen des Verbrauchers zu veräußern. Der Verkäufer bzw. der Hersteller muss den Verbraucher über dieses Vorgehen im Voraus informieren und ihm eine angemessene Nachfrist zur Abholung der Ware einräumen.

9. LCD-Fernseher

1. LCD-Monitore und -Fernseher müssen den Bestimmungen der Norm ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008 entsprechen. Als mangelhafte Ware, bei der ein Anspruch geltend gemacht werden kann oder die aufgrund eines Verstoßes gegen den Kaufvertrag beeinträchtigt ist, gelten LCD-Fernseher oder -Monitore mit einer höheren als der maximal zulässigen Anzahl defekter Pixel. Die Norm ISO-9241-302, 303, 305, 307:2008 teilt Monitore und Fernsehgeräte in vier Qualitätsklassen ein. Im Falle einer Reklamation werden Mängel gemäß Klasse 1 bewertet.

10. Datenschutzrichtlinie

1. Der Käufer erteilt dem Verkäufer und dem Hersteller im Sinne des Gesetzes Nr. 101/2000 Slg. über den Schutz personenbezogener Daten die Einwilligung zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten zum Zwecke deren Verwendung:

- a. bei Vertragsverhandlungen und damit zusammenhängenden Handlungen;
- b. bei der Erbringung von Dienstleistungen und damit verbundenen Tätigkeiten;
- c. bei der Durchsetzung jeglicher vertraglichen Leistungen;
- d. Die Zusendung kommerzieller Mitteilungen auf elektronischem Wege gemäß Gesetz Nr. 480/2004 Slg. über bestimmte Dienste der Informationsgesellschaft ist bis dahin zulässig, bis der Verbraucher dem Verkäufer oder Hersteller direkt und wirksam mitteilt, dass er keine kommerziellen Informationen mehr erhalten möchte.

2. Die Einwilligung gilt sowohl für die im Vertrag genannten personenbezogenen Daten des Verbrauchers als auch für diejenigen, die der Verbraucher dem Verkäufer oder Hersteller während der Dauer des Vertragsverhältnisses und im Zusammenhang damit mitteilt.

3. Die Zustimmung wird auf unbestimmte Zeit erteilt.

4. Der Verbraucher wurde vom Verkäufer über Folgendes informiert: (i) dass er berechtigt ist, diese Einwilligung jederzeit zu widerrufen; (ii) seine Rechte gemäß Artikel 12 (Recht [der betroffenen Person](#) auf Auskunft) und Artikel 21 (Recht auf Erläuterung und Beseitigung unerwünschter Umstände) des Gesetzes Nr. 101/2000 Slg. über den Schutz personenbezogener Daten; (iv) das Recht, seine Anregungen direkt an den Verkäufer, den Hersteller oder die Datenschutzbehörde zu richten.

5. Der Verbraucher nimmt zur Kenntnis, dass ohne die Angabe der genannten Daten der Abschluss des Vertrags nicht möglich wäre und der Verkäufer den Vertrag mit dem Verbraucher nicht abschließen würde.