

REKLAMATIONEN

1. Begriffserklärung

- 1.1. **Verkäufer** – GTV Poland spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa mit Sitz in Pruszków, ul. Przejazdowa 21, 05-800 Pruszków, Polen, eingetragen im Unternehmerregister des Nationalen Gerichtsregisters, geführt durch das Amtsgericht für die Hauptstadt Warschau in Warschau, XIV. Wirtschaftsabteilung des Nationalen Gerichtsregisters, Eintragsnummer KRS 0000564747, USt.ID.Nr. NIP 5342505912;
- 1.2. **Käufer** – eine juristische Person, eine Organisationseinheit ohne Rechtspersönlichkeit, die laut Gesetz rechtsfähig ist, oder eine natürliche Person, die Gewerbe betreibt, die die Ware vom Verkäufer kauft;
- 1.3. **Wiederkäufer** – eine juristische Person, eine Organisationseinheit ohne Rechtspersönlichkeit, die laut Gesetz rechtsfähig ist, oder eine natürliche Person, die Gewerbe betreibt, die die Ware vom Käufer kauft;
- 1.4. **Marktbetreuer** – eine natürliche Person, die im Auftrag des Verkäufers für den Kontakt mit dem Käufer, dessen Sitz sich außerhalb Polens befindet oder dessen Gewerbe außerhalb Polens betrieben wird, zuständig ist;
- 1.5. **Ware** – Sachen, deren Gattung bestimmt ist, deren Importeur und Verkäufer in Polen der Verkäufer ist;
- 1.6. **Mangel der Ware** – wesentliche Sichtbare Mängel, Versteckte Mängel sowie Rechtsmängel der Ware im Sinne dieser Prozedur;
- 1.7. **Sichtbarer Mangel** – ein Sachmangel der Ware im Sinne des polnischen Zivilgesetzbuches, dessen Erkennung zum Zeitpunkt der Herausgabe der Ware an den Käufer möglich ist;
- 1.8. **Versteckter Mangel** – ein Sachmangel der Ware im Sinne des polnischen Zivilgesetzbuches, der vor der Herausgabe der Ware an den Käufer entstanden war, aber der erst zu einem späteren Zeitpunkt sichtbar wurde;
- 1.9. **Rechtsmangel** – ein Rechtsmangel im Sinne des polnischen Zivilgesetzbuches;
- 1.10. **Mengenunterschiede** – Herausgabe der Ware in Mengen, die kleiner oder größer als Mengen sind, die in der vom Verkäufer ausgestellten Rechnung genannt sind;
- 1.11. **Prozedur** – diese Reklamationsprozedur, die die Prinzipien der Bearbeitung von Reklamationen aufgrund von den Rechtsvorschriften über die gesetzliche Gewährleistung festlegt;
- 1.12. **Transporteur** – eine natürliche oder juristische Person, die ein Unternehmer ist, die im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit sich verpflichtet hat, die Ware des Verkäufers gegen Zahlung zu befördern.

2. Vorbringung der Reklamation

- 2.1. Eine Reklamation kann sich einen Mangel der Ware oder Mengenunterschiede betreffen.
- 2.2. Zur Vorbringung der Reklamation ist der Käufer berechtigt. Der Verkäufer ist nicht verpflichtet, auf eine Reklamation, die von einem Wiederkäufer vorgebracht wurde, Bezug zu nehmen.
- 2.3. Eine Reklamationsanmeldung ist elektronisch an die E-Mail-Adresse des Kundenservices der Reklamationsabteilung: reklamacje@gtv.com.pl zu senden. Der Käufer mit Sitz außerhalb des Gebietes der Republik Polen bringt die Reklamation beim zuständigen Marktbetreuer vor.
- 2.4. Die Vorbringung der Reklamation hat auf einem Reklamationsprotokoll zu erfolgen, der Anlage Nr. 1 zu dieser Prozedur darstellt. Reklamationen, die in einer anderen Form vorgebracht werden, werden nicht bearbeitet.
- 2.5. Der Käufer ist verpflichtet, genau zu beschreiben, worin seiner Ansicht nach der Mangel der Ware besteht, damit die Bearbeitung der Reklamation vom Verkäufer ohne unnötigen Verzug, der sich aus der Notwendigkeit der Feststellung der Ursachen der Reklamation und der Erwartungen des Käufers ergeben würde, erfolgen kann. Der Käufer ist verpflichtet, die Beschreibung des angemeldeten Mangels der Ware zu begründen, insbesondere wenn er behauptet, dass die Ware die Eigenschaften nicht aufweist, die eine Sache dieser Art hinsichtlich des im Vertrag bestimmten oder sich aus den Umständen ergebenden Zweckes oder ihrer Zweckbestimmung aufweisen soll. Der Käufer ist verpflichtet, auf Antrag des Verkäufers detaillierte zusätzliche Informationen über die Ware zu erteilen.
- 2.6. Wenn Qualitätsprüfungen der reklamierten Ware zur Bearbeitung der Reklamation notwendig sind, ist der Käufer, der seine Rechte aus Gewährleistung in Anspruch nimmt, verpflichtet, an den Verkäufer die komplette Ware, die seiner Ansicht nach Qualitätsmängel aufweist, zu liefern.
- 2.7. Wenn der Verkäufer feststellt, dass die Bearbeitung der Reklamation einer Prüfung der Ware im Sitz des Käufers bedarf, wird der Käufer die Kosten der Zufahrt eines Vertreters des Verkäufers zum Prüfungsort tragen.

3. Bearbeitung der Reklamation

- 3.1. Wenn die Reklamationsanmeldung komplett ist und die Reklamation gemäß dieser Prozedur, insbesondere Ziff. 2 von dieser Prozedur, vorgebracht wurde, wird der Verkäufer innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Tag des Erhalts der Reklamationsanmeldung über das Bearbeitungsverfahren entscheiden und den Käufer darüber in Kenntnis setzen.
- 3.2. Wenn zur Bearbeitung der Reklamation Qualitätsprüfungen oder eine Prüfung der Ware im Sitz des Käufers notwendig sind, soll der Verkäufer über das Bearbeitungsverfahren innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Tag, an dem er die reklamierte Ware erhalten

- oder die Ware im Sitz des Käufers geprüft hat, entscheiden.
- 3.3. Im Reklamationsprotokoll nennt der Käufer die von ihm erwartete Methode der Bearbeitung der Reklamation von folgenden Möglichkeiten:
 - 3.3.1. Behebung des Mangels der Ware,
 - 3.3.2. Austausch der Ware gegen mangelfreie Ware,
 - 3.3.3. Senkung des Preises der Ware,
 - 3.3.4. Rückerstattung des Verkaufspreises der Ware.
 - 3.4. Über die Methode der Bearbeitung der Reklamation entscheidet der Verkäufer; der Käufer ist nicht berechtigt, die Entscheidung des Verkäufers abzulehnen. Sollte der Käufer eine der Methoden der Bearbeitung der Reklamation wählen, schließt diese Tatsache es insbesondere nicht aus, dass der Verkäufer eine andere Methode der Bearbeitung der Reklamation, die vom Käufer nicht genannt wurde, wählt.
 - 3.5. Wenn der Verkäufer die Reklamation anerkannt hat, sich für die Behebung des Mangels der Ware entschieden hat und der Mangel trotz eines Versuches seiner Behebung ständig auftritt, äußert der Käufer seine Erwartungen bezüglich der nächsten Methode einer wirksamen Bearbeitung der Reklamation und der Verkäufer entscheidet, ob die Ware gegen mangelfreie Ware ausgetauscht, der Preis der Ware gesenkt oder der Verkaufspreis der Ware zurückerstattet wird. Wenn die ausgetauschte Ware mangelhaft ist, kann der Verkäufer beschließen, dass der Preis gesenkt oder der Verkaufspreis zurückerstattet wird.
 - 3.6. Wenn der Verkäufer die Reklamation anerkannt hat, sich für den Austausch der Ware gegen mangelfreie Ware entschieden hat und die ausgetauschte Ware ebenfalls mangelhaft ist, äußert der Käufer seine Erwartungen bezüglich der nächsten Methode einer wirksamen Bearbeitung der Reklamation und der Verkäufer entscheidet, ob der Mangel beseitigt, der Preis der Ware gesenkt oder der Verkaufspreis der Ware zurückerstattet wird. Wenn der Mangel trotz eines Versuches seiner Behebung ständig auftritt, kann der Verkäufer beschließen, dass der Preis gesenkt oder der Verkaufspreis zurückerstattet wird.
 - 3.7. Wenn der Verkäufer auf irgendeiner Stufe der Bearbeitung der Reklamation entscheidet, dass der Preis gesenkt oder der Verkaufspreis zurückerstattet wird, gilt das Reklamationsverfahren als wirksam abgeschlossen.
 - 3.8. Wenn der Verkäufer beschlossen hat, dass der Verkaufspreis zurückerstattet oder die Ware gegen mangelfreie Ware ausgetauscht wird, spricht der Käufer die Methode der Rückgabe der mangelhaften Ware mit dem Kundenservice der Reklamationsabteilung ab. Der Verkäufer wird keine Ware annehmen, die ohne vorherige Absprache zurückgesendet wurde. Der Verkäufer wird ausschließlich komplette Ware annehmen.
 - 3.9. Im Falle von Mengenunterschieden ist der Käufer berechtigt, die Herausgabe der Fehlmenge der Ware oder die Abholung der Übermengen der Ware zu verlangen. Der Käufer ist verpflichtet, eine entsprechende Forderung innerhalb von 5 Tagen ab dem Tag der Zustellung der Ware einzureichen.

4. Haftungsausschlüsse

- 4.1. Der Verkäufer haftet aus gesetzlicher Gewährleistung nicht, wenn der Käufer zum Zeitpunkt der Herausgabe der Ware Kenntnis vom Mangel hatte.
- 4.2. Der Verkäufer haftet nicht für Mängel, die nach der Herausgabe der Ware an den Käufer entstanden sind, es sein denn, dass der Mangel von Faktoren verursacht wurde, die vorher in der Ware steckten.
- 4.3. Der Verkäufer haftet nicht für Sichtbare Mängel oder Versteckte Mängel auch im Falle einer nicht sachgemäßen Montage oder Betätigung der Ware, wenn diese Tätigkeiten nicht vom Verkäufer oder einem Dritten durchgeführt wurden, für den der Verkäufer verantwortlich ist, bzw. wenn diese Tätigkeiten vom Käufer durchgeführt wurden, wenn der Käufer die Empfehlungen oder Hinweise aus der vom Verkäufer erhaltenen Bedienungsanleitung nicht eingehalten hat.
- 4.4. Der Käufer ist verpflichtet, die Ware unverzüglich nach ihrem Erhalt auf eine im Falle von Sachen von dieser Art übliche Art und Weise zu prüfen und den Verkäufer über vorhandene Mängel in Kenntnis zu setzen. Sollte der Käufer den Verkäufer über den vorhandenen Mangel der Ware innerhalb von maximal 14 Tagen ab dem Tag des Erhalts der Ware oder – im Falle von Versteckten Mängeln – innerhalb von maximal 14 Tagen ab dem Tag der Feststellung des Versteckten Mangels nicht in Kenntnis gesetzt zu haben, so erlöschen alle Berechtigungen und Ansprüche des Käufers aus gesetzlicher Gewährleistung. Die o.g. Frist wird eingehalten, wenn der Käufer eine Mangelrüge an den Verkäufer vor ihrem Ablauf sendet.
- 4.5. Unbeschadet der Pflichten des Käufers, die sich aus Ziff. 4.4. oben ergeben, ist der Käufer unter Androhung der Nichtigkeit seiner Ansprüche gegenüber dem Verkäufer, die sich aus diesem Artikel ergeben, verpflichtet, die Ware in Anwesenheit eines Vertreters des Transporteurs vor ihrer Entgegennahme zu prüfen. Im Falle von Defekten oder Beschädigungen, die sich von außen bemerken lassen, fertigt der Käufer in Anwesenheit des Vertreters des Transporteurs ein Schadensprotokoll an oder vermerkt dies in den Frachtpapieren (ungeachtet ihrer Form). Im Protokoll sind die bemerkten Beschädigungen, die beschädigte Integrität der Verpackung, der unbefugte Zugang zur Ware, Mengenunterschiede und sonstige Einwände zu enthalten.
- 4.6. Rechte oder Ansprüche aus gesetzlicher Gewährleistung wegen Sichtbarer und Versteckter Mängel erlöschen nach Ablauf von 2 Jahren ab dem Tag, an dem die Ware an den Käufer herausgegeben wurde. Rechte oder Ansprüche aus gesetzlicher Gewährleistung wegen Rechtsmängel erlöschen nach Ablauf von einem Jahr ab dem Tag, an dem der Käufer vom Rechtsmangel Kenntnis genommen hat.