

# Beschwerdeverfahren

## Pro Tool Solutions s.r.o.

GÜLTIG AB 01.01.2024

1. Diese Reklamationsordnung regelt das Verfahren und die Bedingungen für die Geltendmachung von Rechten und Ansprüchen aus der Haftung für Mängel an der Warenlieferung durch Pro Tool Solutions s.r.o. (nachfolgend „Unternehmen“ genannt) während der Garantiezeit.

2. Diese Reklamationsordnung ist Bestandteil der Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen für die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen. Abweichende Bestimmungen im Vertrag haben Vorrang vor dem Wortlaut der Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen und der Reklamationsordnung. Der Wortlaut der Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen hat Vorrang vor dem Wortlaut der Reklamationsordnung.

3. Die Lieferungen des Unternehmens umfassen die Erbringung von Waren oder Dienstleistungen (nachfolgend „Waren“ genannt) auf der Grundlage von Verträgen mit seinen Käufern/Auftraggebern (nachfolgend „Kunde“ genannt). Mit dem Abschluss des entsprechenden Vertrags mit dem Lieferanten erklärt sich der Kunde mit diesen Reklamationsbedingungen in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung einverstanden.

4. Voraussetzung für die Möglichkeit der Geltendmachung von Rechten und Ansprüchen aus Mängelhaftung sowie zur Abwicklung von Reklamationen ist, dass der Kunde sämtliche ihm aus dem geschlossenen Vertrag obliegenden Verpflichtungen erfüllt hat.

5. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Rechte aus Mängelhaftung ohne Zustimmung der Firma auf Dritte zu übertragen.

6. Das Unternehmen haftet gegenüber dem Kunden dafür, dass die Ware bei Übernahme durch den Kunden dem Kaufvertrag und den vom Kunden bereitgestellten Unterlagen entspricht.

7. Der Kunde ist verpflichtet, die Ware unverzüglich nach Übernahme sorgfältig zu untersuchen.

8. Der Kunde kann verlangen, dass die Ware in seinen Anwesenheit besichtigt wird, sofern dies aufgrund der Beschaffenheit der Ware möglich ist.

9. Weist die Ware bei der Übernahme durch den Käufer offensichtliche Mängel auf, d. h. entspricht sie nicht dem Kaufvertrag und den Unterlagen, hat der Käufer das Recht, dass das Unternehmen die Ware auf Wunsch des Käufers kostenlos und unverzüglich in einen Zustand versetzt, der dem Kaufvertrag und den Unterlagen entspricht, entweder durch Ersatz der Ware oder durch Reparatur. Ist ein solches Verfahren nicht möglich, kann der Käufer einen angemessenen Preisnachlass für die verkaufte Ware verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Dies gilt nicht, wenn der Käufer vor der Übernahme der Ware von der Abweichung vom Kaufvertrag und den Unterlagen wusste oder hätte wissen können, oder wenn die Abweichung vom Kaufvertrag vom Käufer selbst verursacht wurde. In einem solchen Fall trägt der Käufer die Kosten für den Mangel.

Pro Tool Solutions s.r.o.

Rybná 716/24, Prague, Old Town, ZIP: 110 00 · Phone +420 774 490 185 · [office@protoolsolutions.cz](mailto:office@protoolsolutions.cz)  
<https://protoolsolutions.cz>

Company ID: 19117507, VAT ID: CZ 19117507. The company is registered in the Commercial Register kept by the Municipal Court in Prague, Section C, File 381734.

10. Das Unternehmen haftet für Mängel, die nach Übernahme der Ware innerhalb der Gewährleistungsfrist als Widerspruch zum Kaufvertrag und den Unterlagen auftreten (Mängelgewährleistung). Die Gewährleistungsfrist für die Ware beträgt bei Kauf mit Gewerbeanmeldung 12 Monate und bei Verbrauchern 24 Monate. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit dem Erhalt der Ware durch den Kunden. Ist die Lieferung der gelieferten Ware einschließlich Montage erforderlich, beginnt die Gewährleistungsfrist erst mit der Inbetriebnahme der Ware. Der Kunde verpflichtet sich, die erforderliche Mitwirkungsleistung zu erbringen und durchzuführen.

11. Die Gewährleistung für die gelieferte Ware erstreckt sich nicht auf Verschleiß, der durch normale Nutzung entsteht.

12. Wenn auf der gelieferten Ware, ihrer Verpackung oder der Gebrauchsanweisung ein Verfallsdatum und Anweisungen zu Einsatzgebiet und -art angegeben sind, kann die Garantie nicht in Fällen geltend gemacht werden, in denen die Ware nach Ablauf dieses Zeitraums verwendet wurde oder die Anweisungen in der Gebrauchsanweisung nicht befolgt wurden.

13. Das Unternehmen gewährt für seine Leistung eine Qualitätsgarantie gemäß den einschlägigen Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuches Nr. 89/2012 Slg. Die Garantiezeit ist im Vertrag vereinbart. Mängelansprüche an Waren, für die eine Garantiezeit gilt, erlöschen, wenn sie nicht innerhalb der Garantiezeit geltend gemacht werden. Sofern die Garantiezeit im Vertrag nicht anders angegeben ist, gilt diese Garantiezeit, die bei Käufen mit einer Gewerbesteuer Nummer 12 Monate und bei Verbrauchern 24 Monate beträgt. 14. Mängelansprüche werden vom Unternehmen unverzüglich und stets vom Kunden geltend gemacht. Der Kunde kann seine Mängelrechte schriftlich unter Verwendung des Formulars

„KUNDENBESCHWERDE-ERFASSUNGSBLATT“ geltend machen. Das Formular kann von der Website des Unternehmens heruntergeladen werden: <https://protoolsolutions.cz>. Alle Angaben im Formular müssen in der Mängelrüge ausgefüllt werden, damit das Unternehmen diese zur Bearbeitung annehmen kann.

15. Erfüllt der Kunde die Voraussetzungen für eine Mängelrüge gemäß diesen Reklamationsregeln, nimmt das Unternehmen die Reklamation zur Bearbeitung an; andernfalls lehnt es sie ab. Anhand der Reklamation ermittelt das Unternehmen, um welche Leistung und um welchen Leistungsmangel es sich handelt. Handelt es sich nicht um einen Leistungsmangel, der von der Garantie des Unternehmens abgedeckt ist, wird der Kunde hierüber benachrichtigt. Erfolgte die Mängelrüge nicht schriftlich, d. h. per Brief, Fax oder E-Mail, erstellt das Unternehmen einen Bericht über den Eingang der Reklamation, der dem Kunden zur Bestätigung zugesandt wird. Anhand des bestätigten Berichts über den Eingang der Reklamation bewertet das Unternehmen den Leistungsmangel. Das Unternehmen hat das Recht, die der Art des Mangels angemessene Methode zur Beilegung der Reklamation zu wählen. Die zuständige Person, die über die Methode zur Beilegung der Reklamation oder deren Ablehnung seitens des Unternehmens entscheidet, ist der Vertriebsleiter oder ein von ihm bevollmächtigter Mitarbeiter.

16. Betrifft die berechtigte Reklamation einen behebbaren Mangel, hat der Kunde Anspruch auf kostenlose, rechtzeitige und ordnungsgemäße Beseitigung des Mangels. Das Unternehmen ist verpflichtet, den Mangel unverzüglich zu beheben. Sofern dies angesichts der Art des Mangels angemessen ist, kann der Kunde den Austausch der Ware oder, wenn der Mangel nur einen Teil einer größeren Ware betrifft, den Austausch des Teils verlangen. Ist dies nicht möglich, kann der Kunde einen angemessenen Preisnachlass verlangen oder vom Kaufvertrag zurücktreten.

Pro Tool Solutions s.r.o.

Rybná 716/24, Prague, Old Town, ZIP: 110 00 · Phone +420 774 490 185 · [office@protoolsolutions.cz](mailto:office@protoolsolutions.cz)  
<https://protoolsolutions.cz>

Company ID: 19117507, VAT ID: CZ 19117507. The company is registered in the Commercial Register kept by the Municipal Court in Prague, Section C, File 381734.

17. Die Frist für die Beurteilung der Berechtigung und Erledigung einer Reklamation, einschließlich der Beseitigung des Mangels, beträgt 30 Tage, sofern unter den gegebenen Umständen nicht eine längere Frist angemessen ist. Fordert das Unternehmen die Ware oder einen Teil davon zur Beurteilung des behaupteten Mangels an, beginnt die Frist für die Beurteilung der Berechtigung der Reklamation und die Beseitigung des Mangels ab dem Datum, an dem das Unternehmen über die Ware oder den Teil davon verfügt und die erforderlichen Untersuchungen durchführen kann.

18. Betrifft die berechtigte Reklamation einen Mangel, der nicht behoben werden kann und die ordnungsgemäße Nutzung der Ware verhindert, hat der Kunde das Recht auf Umtausch der Ware oder Rücktritt vom Kaufvertrag. Dasselbe Recht steht dem Unternehmen zu, wenn die Mängel behebbare sind, der Kunde die Ware jedoch aufgrund des erneuten Auftretens des Mangels nach der Reparatur oder aufgrund einer Vielzahl von Mängeln nicht ordnungsgemäß nutzen kann. Von einem wiederholten Auftreten wird ausgegangen, wenn derselbe Mangel nach den letzten drei Reparaturen erneut auftritt. Je nach den Umständen des Einzelfalls kann eine größere Anzahl von Mängeln als mindestens vier Mängel der Ware angesehen werden, wobei der Käufer die Sache aufgrund dieser größeren Anzahl von Mängeln über einen längeren Zeitraum nicht nutzen kann, sodass ihm eine weitere Einschränkung dieser Art nicht zugemutet werden kann.

19. Bei sonstigen nicht behebbaren Mängeln hat der Käufer, sofern er keinen Austausch der Ware verlangt, Anspruch auf eine angemessene Ermäßigung des Preises der Ware oder kann vom Vertrag zurücktreten, sofern er den Mangel der Ware rechtzeitig angezeigt hat.

20. Rechte aus der Haftung für mangelhafte Leistung, für die die Garantiefrist gilt, erlöschen, wenn sie nicht innerhalb der Garantiefrist geltend gemacht werden.

21. Wird Ware aufgrund einer anerkannten Reklamation ersetzt, so wird die Gewährleistungsfrist für die Dauer der Bearbeitung der Reklamation unterbrochen. Dasselbe gilt, wenn ein Bauteil ersetzt wird, für das eine Garantie übernommen wurde.

22. Die Reklamation, einschließlich der Beseitigung des Mangels, muss unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Reklamation bearbeitet werden, es sei denn, Verkäufer und Käufer vereinbaren eine längere Frist.

23. Wird die Reklamation als unberechtigt beurteilt und abgelehnt, wird der Kunde schriftlich oder elektronisch unter Angabe der Gründe für die Ablehnung der Reklamation benachrichtigt. Die dem Unternehmen im Zusammenhang mit einer unberechtigten Reklamation entstehenden Kosten trägt der Kunde. Für jede derartige Reklamation wird eine Bearbeitungsgebühr von 3.000 CZK zzgl. MwSt. erhoben.

24. The customer shall make a complaint about defects by means of a written notification, or in exceptional cases by telephone to the supplier's address:

Pro Tool Solutions s.r.o., Školní 587, 35751,  
Kynšperk nad Ohří  
Tel.: +420 608 33 11 61  
E-Mail: [obchod@protoolsolutions.cz](mailto:obchod@protoolsolutions.cz)

25. Die Gewährleistung gilt nicht in folgenden Fällen:

- Mängel, die durch den Transport der Ware durch den Kunden entstehen,
- Mängel, die durch die Montage oder infolge der Montage entstehen, sowie wenn folgende Arbeiten durchgeführt wurden: Montage, Reparaturen und Änderungen an der Ware durch den Kunden oder Dritte,
- Mängel, die durch sonstige Tätigkeiten des Kunden oder Dritter entstehen,
- natürliche Abnutzung durch übliche Verwendung der Ware,
- Schäden, die durch unsachgemäße oder nachlässige Behandlung oder Eingriffe oder Einstellungen entstehen,
- Verwendung für einen unsachgemäßen Zweck oder durch andere, nach dem Vertrag nicht vorgesehene Einflüsse,
- in den jeweiligen Vertrags- oder Geschäftsbedingungen genannte Fälle,
- Mängel, die durch eine Verwendung oder Installation der Ware entgegen der Gebrauchsanweisung entstehen,
- Mängel, die durch die Einwirkung von Fremdstoffen entstehen,
- Schäden, die durch höhere Gewalt entstehen,
- bei Waren mit beschädigten Etiketten, Seriennummern oder Anzeichen einer unsachgemäßen Reparatur,

– Mängel, die durch Verwendung der Ware unter Bedingungen, die nicht den Anforderungen an Temperatur, Staub, Feuchtigkeit, chemische und mechanical influences of the environment for which the goods are intended.

**In Prague on January 1, 2024**

**Pro Tool Solutions s.r.o.**

Pro Tool Solutions s.r.o.

Rybná 716/24, Prague, Old Town, ZIP: 110 00 · Phone +420 774 490 185 · office@protoolsolutions.cz  
<https://protoolsolutions.cz>

Company ID: 19117507, VAT ID: CZ 19117507. The company is registered in the Commercial Register kept by the Municipal Court in Prague, Section C, File 381734.