

	<b>Metodický pokyn číslo: 29</b> <b>Název: Reklamationsbedingungen</b>	<b>Strana: 1 / 7</b> <b>Vydání: VIII.</b> <b>Výtisk:</b>
<b>Zpracováno dne: 29.08.2025</b>	<b>Účinnost od: 12.09.2025</b>	<b>Účinnost do: bez omezení</b>

## METODICKÝ POKYN Č. 29

## Reklamationsbedingungen

**Zpracoval****Jméno:** Mgr. Jana Holomková**Datum:** 29.08.2025**Podpis zpracovatele:****Ověření za QMS****Jméno:** Lubomír Galeta**Datum:****Podpis představitele QMS:**

	<p style="text-align: center;"><b>Metodický pokyn číslo: 29</b>  <b>Název: Reklamationsbedingungen</b></p>	<p><b>Strana:</b> 2 / 7  <b>Vydání:</b> VIII.  <b>Výtisk:</b></p>
<b>Zpracováno dne:</b> 29.08.2025	<b>Účinnost od:</b> 12.09.2025	<b>Účinnost do:</b> bez omezení

## **Artikel 1**

### **Recht des Käufers (Bestellers) auf Reklamation mangelhafter Ware**

1. Bei der Lieferung von Waren an Käufer (Besteller) ist **SERVIS CLIMAX a.s.**, Ident.-Nr.: 253 52 628, mit Sitz in Jasenice 1253, PLZ 755 01 (im Folgenden als „Verkäufer“ bezeichnet), dafür verantwortlich, dass die Waren oder Leistungen die vertraglich vereinbarte Qualität, Menge und Ausführung aufweisen und in der im Vertrag oder in den allgemeinen Lieferbedingungen festgelegten Weise verpackt sind.
2. Tritt ein Mangel an der Ware auf, d. h. wenn die Ware nicht gemäß Kaufvertrag, Werkvertrag oder allgemeinen Lieferbedingungen geliefert wird, hat der Käufer (Besteller) das Recht, diesen Mangel zu beanstanden.
3. Der Verkäufer entscheidet über die Begründung der Reklamation unverzüglich, in der Regel innerhalb von dreißig (30) Tagen. Der Verkäufer kann insbesondere in Fällen, in denen die Reklamationsabwicklung eine fachliche Beurteilung erfordert (z. B. durch den Materiallieferant), einen längeren Zeitraum festlegen.
4. Bei Reklamationen von Motoren oder anderen elektrischen Komponenten ist der Verkäufer berechtigt, eine Beurteilung der technischen Anschlussbedingungen und des Installationsortes des Produkts zu verlangen. Zur Beurteilung des Installationsortes kann der Verkäufer seinen Techniker oder den Techniker des Lieferanten der entsprechenden Komponenten ausschicken. Wird dem Verkäufer oder seinem Lieferanten die Beurteilung der Installation vor Ort nicht ermöglicht, wird keine Garantie gewährt und dem Käufer (Besteller) entstehen keine Ansprüche aufgrund eventueller Mängel der Ware.
5. Für den Fall, dass der Käufer (Besteller) die Ware dem Verkäufer zur Reparatur/Garantiereparatur übergibt und diese Ware nicht verpackt/nicht ausreichend (z. B. in der Originalverpackung) verpackt sein wird, nimmt der Käufer (Besteller) zur Kenntnis, dass der Verkäufer in einem solchen Fall keine Verantwortung für Mängel und andere Schäden, die durch den Transport und die anschließende Handhabung dieser Ware entstehen (Schäden, Verformungen, Kratzer, Risse usw.), trägt. Die Beseitigung so entstandener Mängel wird dem Käufer (Besteller) in Rechnung gestellt. Analog gilt diese Bestimmung auch für Fälle von Warenreparaturen als separaten Vertragsverhältnissen, d. h. auch für Situationen, wenn die reparierte Ware kein Produkt eines Unternehmens des Verkäufers ist und der Kunde die Reparatur der Ware (die Leistung) separat bei ihm bestellt hat.
6. Der Verkäufer übernimmt keine Ansprüche auf eventuelle Erstattung von Kosten oder Schäden im Zusammenhang mit der Reklamation oder dem eventuellen Ersatz des mangelhaften Produkts, es sei denn, er hat sich hierzu ausdrücklich im Vertrag verpflichtet. Der Käufer (Besteller) verzichtet auf alle seine möglichen Ansprüche aufgrund von Produktmängeln, mit Ausnahme von Ansprüchen, die ausdrücklich durch diese Reklamationsbedingungen geregelt sind, sowie vertraglich vereinbarten Ansprüchen.

## **Artikel 2**

### **Geltendmachen von Reklamationen**

1. Die Reklamation wird vom Käufer (Besteller) am Sitz des Verkäufers geltend gemacht. Reklamationen können an die Reklamationsabteilung des Verkäufers kontinuierlich über den

<b>Zpracoval</b> <b>Jméno:</b> Mgr. Jana Holomková <b>Datum:</b> 29.08.2025 <b>Podpis zpracovatele:</b>	<b>Ověření za QMS</b> <b>Jméno:</b> Lubomír Galeta <b>Datum:</b> <b>Podpis představitele QMS:</b>
--	--

	<p style="text-align: center;"><b>Metodický pokyn číslo: 29</b>  <b>Název: Reklamationsbedingungen</b></p>	<p><b>Strana:</b> 3 / 7  <b>Vydání:</b> VIII.  <b>Výtisk:</b></p>
<b>Zpracováno dne:</b> 29.08.2025	<b>Účinnost od:</b> 12.09.2025	<b>Účinnost do:</b> bez omezení

E-Shop (www.eshop.climax.cz) oder per E-Mail (reklamace@climax.cz), sowie während der gesamten Betriebszeit des Verkäufers persönlich oder telefonisch eingereicht werden (siehe Sparte Kontakte unter www.eshop.climax.cz).

2. Der Käufer (Besteller) ist verpflichtet nachzuweisen, dass sein Recht zur Erledigung der Reklamation gerechtfertigt ist. Neben der Beanstandung der Mängel ist der Käufer (Besteller) verpflichtet, seine Angaben zum Erwerb der Ware nachzuweisen (was er mit einem dementsprechenden Beleg nachweist).
3. In der Reklamation ist der Käufer (Besteller) verpflichtet, die Art und Menge der bemängelten Ware, eine Beschreibung des reklamierten Mangels und wie sich dieser bemerkbar macht, anzuführen. Werden die erforderlichen Angaben nicht angeführt, verlängert sich die Zeit für die Reklamationsabwicklung um die Zeit, bis sie ergänzt werden.
4. Die Reklamation muss der Käufer (Besteller) unverzüglich innerhalb der Fristen gemäß § 2112 und § 2618 des tschechischen Zivilgesetzbuches geltend machen, andernfalls erlöschen dem Käufer (Besteller) alle Rechte aus Produktmängeln (die Bestimmungen der Absätze 5 und 6, die die Fristen für die dort spezifizierten Fälle regeln, bleiben hiermit unberührt).
5. Offensichtliche Mängel (z. B. Schäden an der Ware), die durch den Transportdienst verursacht wurden, müssen direkt bei der Übergabe der Ware bei den Spediteur (bei Transport durch eine andere Person als den Verkäufer) oder innerhalb von 14 Tagen nach Entgegennahme geltend gemacht werden. Um eine vom Transportunternehmen verursachte Reklamation geltend zu machen, ist es erforderlich, die Waren einschließlich der Originalverpackung am Transportort zu lassen, eine entsprechende Schadensdokumentation (Fotos, Videos usw.) anzufertigen, oder die Erstellung einer Schadensaufzeichnung mit dem Transportunternehmen sicherzustellen.
6. Sollte die Ware beschädigt sein oder eine unvollständige Lieferung vom Verkäufer übergeben werden, muss die Reklamation vom Käufer spätestens 14 Tage nach Entgegennahme geltend gemacht werden.
7. Sobald die Fristen gemäß den Absätzen 5 und 6 verfallen, erlischt die Haftung des Verkäufers für Mängel.

### **Artikel 3**

#### **Anerkennung der Reklamation, Gewährleistungsfrist**

1. Voraussetzungen für die Anerkennung einer Reklamation sind insbesondere:
  - a) eine Beanstandung des Mangels, für den der Verkäufer verantwortlich ist, während der Gewährleistungsfrist und ohne unnötige Verzögerung;
  - b) die Einhaltung der in der Produktpreisliste, Bedienungs- und Wartungsanleitung festgelegten Bedingungen und/oder der allgemein bekannten Regeln für die Verwendung von Dingen;
  - c) der Mangel wurde nicht durch unsachgemäße Handhabung vonseiten des Käufers (Bestellers)/Benutzers oder durch normalen Verschleiß verursacht;
  - d) die Bezahlung des Kaufpreises oder Werklohnes.
2. Die Gewährleistungsfrist beträgt:

<p><b>Zpracoval</b>  <b>Jméno:</b> Mgr. Jana Holomková  <b>Datum:</b> 29.08.2025  <b>Podpis zpracovatele:</b></p>	<p><b>Ověření za QMS</b>  <b>Jméno:</b> Lubomír Galeta  <b>Datum:</b>  <b>Podpis představitele QMS:</b></p>
---	---

	<p style="text-align: center;"><b>Metodický pokyn číslo: 29</b>  <b>Název: Reklamationsbedingungen</b></p>	<p><b>Strana:</b> 4 / 7  <b>Vydání:</b> VIII.  <b>Výtisk:</b></p>
<b>Zpracováno dne:</b> 29.08.2025	<b>Účinnost od:</b> 12.09.2025	<b>Účinnost do:</b> bez omezení

- a) 48 Monate ab Entgegennahme der Ware, sofern im Vertrag, den Garantiebedingungen des jeweiligen Produkts keine andere Gewährleistungsfrist angegeben ist;
  - b) 12 Monate für Reparaturen oder Änderungen von Waren ab dem Zeitpunkt der Reparatur oder Änderung der Ware.
3. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Entgegennahme der Ware durch den Käufer (Besteller), d. h. den Vertragspartner, nicht durch den Endkunden. Für den Fall, dass die Übergabe und Übernahme der Ware aufgrund mangelnder Zusammenarbeit des Käufers (Bestellers) nicht erfolgt ist, beginnt die Gewährleistungsfrist mit dem Tag, an dem die Ware oder Leistung hätte übergeben werden sollen.
  4. Die Gewährleistungsfrist ist nicht mit der normalen Lebensdauer der Ware zu verwechseln, d. h. der Zeit, für die die Ware aufgrund ihrer Eigenschaften, ihres Verwendungszwecks und unterschiedlicher Nutzungsintensität standhalten kann.
  5. Wird die Reklamation des Käufers (Bestellers) mit Ersatz der mangelhaften Ware durch perfekte erledigt, läuft für die neue Ware keine neue Gewährleistungsfrist. Bei der Erledigung der Reklamation des Käufers (Bestellers) mit Ersatz der Ware durch neue wird die Zeitspanne ab Geltendmachung der Reklamation bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Käufer (Besteller) verpflichtet ist, die Ware zu übernehmen, nicht in den Lauf der Gewährleistungsfrist einbezogen. Wird die Reklamation des Käufers (Bestellers) mit Reparatur erledigt, wird die Zeitspanne ab Geltendmachung der Reklamation bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Käufer (Besteller) verpflichtet ist, die Ware zu übernehmen, nicht in den Lauf der Gewährleistungsfrist einbezogen.

## **Artikel 4** Behebbarer Mängel

1. Als behebbare Mängel gelten insbesondere solche Mängel, deren Beseitigung das Aussehen, die Funktion oder Qualität der Produkte nicht beeinträchtigt. Die Beurteilung der Art des Mangels obliegt dem Verkäufer.
2. Handelt es sich um einen behebbaren Mangel, kann der Käufer (Besteller) eine kostenlose und ordnungsgemäße Behebung des Mangels verlangen, wobei der Verkäufer entscheidet, ob dies durch Reparatur, Ersatz oder Preisnachlass geschieht, d. h., dass die Wahl der Erledigungsart der Reklamation dem Verkäufer obliegt.
3. Wird die Reklamation mit Ersatz der Ware durch perfekte erledigt, ist der Käufer (Besteller) verpflichtet, die mangelhafte Ware dem Verkäufer zurückzugeben. Wird die Ware nicht innerhalb von 2 Monaten nach deren Ersatz zurückgegeben, wird diese Ware dem Käufer (Besteller) zu dem zum Zeitpunkt des Kaufs der Ware gültigen Preis in Rechnung gestellt, und der Käufer verpflichtet sich, diesen Preis zu zahlen.

## **Artikel 5** Nicht behebbare Mängel

1. Als nicht behebbare Mängel gelten insbesondere solche Mängel, die nicht innerhalb der angegebenen Frist vollständig beseitigt werden können. Als nicht behebbare Mängel gilt auch ein solcher gleicher Mangel, der wiederholt am Produkt auftritt, d. h. mindestens zweimal derselbe oder dreimal ein verschiedener Mangel. Die Beurteilung der Art des Mangels obliegt dem Verkäufer.

<b>Zpracoval</b> <b>Jméno:</b> Mgr. Jana Holomková <b>Datum:</b> 29.08.2025 <b>Podpis zpracovatele:</b>	<b>Ověření za QMS</b> <b>Jméno:</b> Lubomír Galeta <b>Datum:</b> <b>Podpis představitele QMS:</b>
--	--

	<p style="text-align: center;"><b>Metodický pokyn číslo: 29</b>  <b>Název: Reklamationsbedingungen</b></p>	<p><b>Strana:</b> 5 / 7  <b>Vydání:</b> VIII.  <b>Výtisk:</b></p>
<b>Zpracováno dne:</b> 29.08.2025	<b>Účinnost od:</b> 12.09.2025	<b>Účinnost do:</b> bez omezení

2. Handelt es sich um einen nicht behebbaren Mangel, der eine ordnungsgemäße Verwendung des Produkts verhindert, kann die Reklamation (Anspruch des Käufers) durch Preisnachlass vom Kaufpreis, Ersatz der Ware durch perfekte oder Aufhebung des Kaufvertrags und Rückerstattung des Kaufpreises erledigt werden, wobei der Verkäufer entscheidet, wie die Reklamation erledigt wird, d. h., dass die Wahl der Erledigungsart der Reklamation dem Verkäufer obliegt.
3. Wird die Reklamation mit Ersatz der Ware durch perfekte erledigt, ist der Käufer (Besteller) verpflichtet, die mangelhafte Ware dem Verkäufer zurückzugeben. Wird die Ware nicht innerhalb von 2 Monaten nach deren Ersatz zurückgegeben, wird diese Ware dem Käufer (Besteller) zu dem zum Zeitpunkt des Kaufs der Ware gültigen Preis in Rechnung gestellt, und der Käufer verpflichtet sich, diesen Preis zu zahlen.

## **Artikel 6**

### **Teile mit Oberflächenbehandlung**

Der Käufer (Besteller) nimmt zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass:

1. die mechanischen und physikalischen Eigenschaften der mit Pulverlacken beschichteten Oberflächen den im Produktdatenblatt des Lackherstellers angegebenen Parametern entsprechen;
2. die geprüften Widerstandsgrößen für mechanische Beanspruchung und die Witterungsbeständigkeiten in der Qualicoat-Norm definiert sind;
3. ein Produkt mit verschiedenen Technologien oberflächenbehandelt werden kann, was zu Nuancen im Farbton führen kann;
4. für die visuelle Beurteilung der Produktoberflächen die Regel gilt, dass dies bei Tageslicht aus einer Entfernung von 2 Metern erfolgt.

## **Artikel 7**

### **Waren, die zu niedrigeren Preisen verkauft werden**

1. Gebrauchte Produkte oder Produkte mit Mängeln, die die Nutzung des Produkts für den vorgesehenen Zweck nicht verhindern, werden ausschließlich zu niedrigeren Preisen verkauft.
2. Der Käufer (Besteller) wird darauf aufmerksam gemacht, dass das Produkt einen Mangel aufweist, und über die Art des Mangels informiert. Für diese Mängel neuer oder gebrauchter Produkte, für die ein niedrigerer Preis vereinbart wurde, übernimmt der Verkäufer keine Haftung.
3. Wurde der Preis aus kaufmännischen Gründen (z. B. aufgrund von Nachsaisonverkauf) reduziert und es sich um Verkauf neuer fehlerfreier Ware handelt, haftet der Verkäufer in vollem Umfang für Mängel an den verkauften Waren gemäß den Regeln dieser Reklamationsbedingungen.

<p><b>Zpracoval</b>  <b>Jméno:</b> Mgr. Jana Holomková  <b>Datum:</b> 29.08.2025  <b>Podpis zpracovatele:</b></p>	<p><b>Ověření za QMS</b>  <b>Jméno:</b> Lubomír Galeta  <b>Datum:</b>  <b>Podpis představitele QMS:</b></p>
---	---

	<p style="text-align: center;"><b>Metodický pokyn číslo: 29</b>  <b>Název: Reklamationsbedingungen</b></p>	<p><b>Strana:</b> 6 / 7  <b>Vydání:</b> VIII.  <b>Výtisk:</b></p>
<b>Zpracováno dne:</b> 29.08.2025	<b>Účinnost od:</b> 12.09.2025	<b>Účinnost do:</b> bez omezení

## **Artikel 8**

### **Separat gelieferte Komponenten**

1. Die Gewährleistungsfrist bezieht sich ausschließlich auf komplette Beschattungsprodukte, die vom Verkäufer als Ganzes geliefert werden. Beim Verkauf einzelner Komponenten außerhalb des Reklamationsverfahrens wird keine Gewährleistungsfrist gewährt. (Bei der Lieferung einzelner Komponenten durch den Verkäufer im Rahmen einer Reklamation oder bezahlten Reparatur gelten die oben genannten einschlägigen Bestimmungen der Reklamationsordnung)
2. Der Verkäufer haftet bei diesen separaten Komponenten nur für Mängel im Rahmen der gesetzlichen Rechte des Käufers aus mangelhafter Erfüllung, d. h. für diejenigen Mängel, die bereits bei der Übergabe der Ware an den Käufer bestanden und deren übliche Verwendung verhindern, vorausgesetzt, dass sie vom Käufer sach- und fachgerecht entsprechend ihrer Bestimmung verwendet wurden.
3. Der Käufer ist verpflichtet, die Ware unverzüglich nach deren Übernahme zu prüfen. Offensichtliche Mängel sind dem Verkäufer innerhalb von 5 Werktagen nach der Übernahme der Ware anzuzeigen, andernfalls erlöschen die Rechte aus der Haftung für diese Mängel. Rechte aus der Haftung für Mängel, die bei der Lieferung nicht erkennbar waren (verdeckte Mängel), kann der Käufer spätestens innerhalb von 6 Monaten ab dem Tag der Übernahme der Ware geltend machen. Nach Ablauf dieser Frist erlischt die Haftung des Verkäufers für Mängel.
4. Die Haftung des Verkäufers bezieht sich nicht auf Mängel, die insbesondere aus folgenden Gründen entstanden sind:
  - a) unsachgemäße Montage oder Änderungen bzw. Eingriffe am Produkt durch eine andere Person als den Verkäufer ohne vorherige Rücksprache mit dem Techniker des Verkäufers
  - b) unsachgemäße Verwendung oder Kombination von Komponenten mit Anlagen, die nicht kompatibel sind,
  - c) normale Abnutzung durch den Gebrauch,
  - d) unsachgemäße Lagerung oder Handhabung bzw. sonstige Beschädigungen vonseiten des Käufers.
5. Der Käufer bestätigt hiermit ausdrücklich, dass er darauf hingewiesen wurde, dass die separat gelieferten Komponenten mit den bestehenden Beschattungssystemen möglicherweise nicht kompatibel sind und dass deren Montage oder Verwendung zu Mängeln oder einer Fehlfunktion des Gesamtsystems führen kann.

## **Artikel 9**

### **Streitigkeiten**

Streitigkeiten im Rahmen des Reklamationsverfahrens werden durch das Gericht am Sitz des Verkäufers (Auftragnehmers) entschieden. Die Streitigkeiten werden nach tschechischem Recht und der tschechischen Rechtsordnung entschieden.

<p><b>Zpracoval</b>  <b>Jméno:</b> Mgr. Jana Holomková  <b>Datum:</b> 29.08.2025  <b>Podpis zpracovatele:</b></p>	<p><b>Ověření za QMS</b>  <b>Jméno:</b> Lubomír Galeta  <b>Datum:</b>  <b>Podpis představitele QMS:</b></p>
---	---

	<b>Metodický pokyn číslo: 29</b> <b>Název: Reklamationsbedingungen</b>	<b>Strana: 7 / 7</b> <b>Vydání: VIII.</b> <b>Výtisk:</b>
<b>Zpracováno dne: 29.08.2025</b>	<b>Účinnost od: 12.09.2025</b>	<b>Účinnost do: bez omezení</b>

## **Artikel 10** **Schlussbestimmungen**

Die Reklamationsbedingungen in dieser Fassung treten am 12. September 2025 in Kraft und heben alle früher ausgegebenen Reklamationsbedingungen des Unternehmens auf.

In Vsetín den 29. August 2025

**Mgr. Jana Holomková**  
Rechtsanwalt

<b>Zpracoval</b> <b>Jméno:</b> Mgr. Jana Holomková <b>Datum:</b> 29.08.2025 <b>Podpis zpracovatele:</b>	<b>Ověření za QMS</b> <b>Jméno:</b> Lubomír Galeta <b>Datum:</b> <b>Podpis představitele QMS:</b>
--	--