

REKLAMATIONSORDNUNG

Verkäufer: OSMONT, s.r.o., mit Sitz Hybrálec 129, 586 01 Jihlava, CZ, Handelsgesellschaft vertreten durch Geschäftsführer Milan Šenkýř, W-IdNr. 26298856, USt.-IdNr. CZ 26298856, Gesellschaft ist im Handelsregister beim Kreisgericht in Brno, Abteil C, Einlage 42280 eingetragen, (im Folgenden Verkäufer genannt).

I. Einführende Bestimmungen

- 1.1 Diese Reklamationsordnung (im Folgenden „Reklamationsordnung“ genannt) des Verkäufers regelt die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien, die sich im Zusammenhang mit der Haftung für Mängel, Garantien und Reklamationen aus dem zwischen dem Verkäufer und dem Dritten (im Folgenden „Käufer“, Käufer und Verkäufer zusammen als „Vertragsparteien“ oder einzeln als „Vertragspartei“ genannt) geschlossenen Kaufvertrag ergeben.
- 1.2 Rechte und Pflichten der Vertragsparteien in Bezug auf die Mängelhaftung des Verkäufers, einschließlich der Gewährleistungsmängelhaftung des Verkäufers, einschließlich der Gewährleistungshaftung des Verkäufers, richten sich im Allgemeinen nach einschlägigen allgemeinverbindlichen Bestimmungen, insbesondere nach dem Gesetz Nr. 89/2012 Slg. des Bürgerlichen Gesetzbuchs.
- 1.3 Diese Reklamationsordnung regelt alle Verfahren bei der Geltendmachung der hierin beschriebenen Rechte, soweit im einschlägigen Kaufvertrag mit dem Käufer nichts anderes vereinbart wurde.

II. Garantiezeit

- 2.1 Der Verkäufer gewährt für alle Leuchten mit Glühlampen und LED-Quellen eine Garantie von 60 Monaten ab Verkaufsdatum.
- 2.2 Bei NiCd-Akkus wird eine Garantie von 12 Monaten ab dem Verkaufsdatum gewährt.
- 2.3 Bei LiFePO4-Akkus beträgt die Garantie 36 Monate ab dem Verkaufsdatum.
- 2.4 Die Osmont-Leuchten müssen unter geeigneten Bedingungen und in der Umgebung eingesetzt werden, für die diese bestimmt sind – gemäß ČSN EN 60598-1. Leuchten einschließlich der Komponente dürfen keinen mechanischen Belastungen oder Beschädigungen (insbesondere Stößen) ausgesetzt werden.

III. Gegenstand der Reklamation

- 3.1 Reklamation der vom Käufer gekauften Ware ist möglich, wenn eine der folgenden Situationen beim Produkt auftritt:
 - 3.1.1 Beschädigter Leuchtschirm – gebrochener oder anderweitig mechanisch beschädigter Leuchtschirm. Der Verkäufer behält sich das Recht vor, die Reklamation nicht anzunehmen, wenn der Leuchtschirm durch Nichteinhaltung der Warenhandhabungsbedingungen nach Übernahme durch den Käufer beschädigt wird.
 - 3.1.2 Bei Glasdiffusoren treten häufig visuelle Effekte (Blasen in der Glasmasse oder ungleichmäßig verteilte Glasmasse) auf. Ihr Auftreten ist ein häufiges Phänomen, das durch manuelle Glasherstellung verursacht wird und kann nicht während der Produktion eliminiert werden. Ein Reklamationsgrund liegt nur dann vor, wenn der Verkäufer zugibt, dass bei dieser Ware dieser Effekt übermäßig aufgetreten ist oder die Glasmasse im Leuchtschirm unangemessen verteilt ist.
 - 3.1.3 Metall- oder Kunststoffteile von Leuchten – mechanisch beschädigte Teile von Leuchten oder farblich nicht homogene Oberflächenbehandlung dieser Teile.
 - 3.1.4 Elektronische Komponenten von Osmont-Leuchten und LED-Systemen – nicht funktionsfähige oder fehlerhafte Komponenten, die Fehlfunktionen der Leuchte verursachen, sind nur dann Gegenstand einer Reklamation, wenn die Montage- und Wartungsbedingungen gemäß den beigefügten Anweisungen zum richtigen Gebrauch und zur Leuchtenmontage eingehalten wurden. Die Reklamation bezieht sich nicht auf Schäden, die durch ungeeignete mechanische Handhabung der Leuchte, ungeeigneten elektrischen Anschluss, Überspannung usw. verursacht wurden.

IV. Garantieleistung

- 4.1 Wenn eine der unter Punkt III. genannten Tatsachen innerhalb der Garantiezeit eintritt, hat der Käufer das Recht, dass der Verkäufer die aufgetretenen Mängel entsprechend behebt. Art der Mängelbehebung:
- A) Austausch des mangelhaften Teils oder ganzen Produkts gegen ein neues (identisches Produkt)
 - B) Reparatur des mangelhaften Teils oder ganzen Produkts, um den korrekten Zustand der Leuchte zu erreichen
 - C) Austausch der Leuchte – nur dann, wenn der Verkäufer den Mangel durch Reparatur oder Austausch des betreffenden Teils nicht beheben kann, oder wenn er für das Produkt keinen entsprechenden Ersatz anbieten kann
 - D) Wenn der Käufer die Reparatur selbst auf ungeeignete Weise durchführt, nimmt er zur Kenntnis, dass sich der Verkäufer das Recht vorbehält, die gegenständliche Reklamation nicht anzuerkennen.
 - E) Der Hersteller behält sich das Recht vor, bezüglich der photometrischen Eigenschaften der neuen, im Rahmen der Garantie gelieferten LED-Leuchte (ggf. nur des LED-Moduls) von denen der ursprünglichen Leuchte abzuweichen.

V. Werbeverfahren

- 5.1 Der Käufer hat zunächst für jede Reklamation ein Reklamationsprotokoll auszufüllen und an die E-Mail-Adresse des Verkäufers – reklamace@osmont.cz – zu senden. Das Reklamationsprotokoll steht unter www.osmont.cz zum Download zur Verfügung. Ohne das ausgefüllte Reklamationsprotokoll einschließlich der Belegnummer kann keine Reklamation geltend gemacht werden.
- 5.2 Der Verkäufer behält sich das Recht vor, die vom Käufer spezifizierten Mängel zu beurteilen und die Ware zur Abwicklung des Reklamationsverfahrens an die Adresse der Gesellschaft Osmont, s.r.o. zurückzusenden.
- 5.3 Falls die Ursache der Reklamation auch ohne physische Überprüfung der mangelhaften Ware gefunden wird und die Ware gegen neue Ware ausgetauscht wird, müssen zum Zweck der Reklamation alle zu ersetzenden Leuchten an die Adresse der Gesellschaft zurückgeschickt werden.
- 5.4 Demontage, Transport und Installation erfolgen auf Kosten des Kunden (möglicherweise des Endkunden). Die Garantie gilt nicht für Schäden, die durch unsachgemäße Installation oder weitere Folgeschäden an der Beleuchtung verursacht werden.
- 5.5 Soweit ein anderer gegenständlicher Kaufvertrag zwischen Käufer und Verkäufer nichts anderes festsetzt, wird die Reparatur oder der Warenaustausch innerhalb von 30 Tagen ab Eingang der mangelhaften Ware und des ausgefüllten, auf der Website www.osmont.cz zur Verfügung stehenden Reklamationsprotokolls beim Verkäufer erledigt.
- 5.6 Nach dem Erhalt des richtig ausgefüllten Reklamationsprotokolls sendet der Verkäufer dem Käufer an die im Reklamationsprotokoll angegebene E-Mail-Adresse eine Bestätigung über die Annahme der Reklamation.

VI. Anleitung zur Übernahme von Leuchten mit Verdacht auf Beschädigung

- 6.1 Machen Sie ein Bild von der Gesamtansicht der Verpackung (Palette, Karton) und machen Sie ein separates Bild des Defekts (Dellen, Risse, Einweichen usw.).
- 6.2 Geben Sie vor der Übernahme der Ware im CMR / Übergabeprotokoll / Lieferschein an, dass Sie mit Vorbehalt übernehmen.
- 6.3 Machen Sie ein Foto von der kaputten Lampe im Karton, damit das Etikett sichtbar ist. Bitte schauen Sie sich den Karton mit dem zerbrochenen Schirm genau an, damit das Leuchtencode-Etikett lesbar ist.
- 6.4 Nehmen Sie Fotos wie folgt auf: eine allgemeine Ansicht des Kartons mit dem Etikett, eine Ansicht der Leuchte im offenen Karton, eine allgemeine Ansicht der Leuchte nach dem Entfernen aus dem Karton und insbesondere die Beschädigung.

VII. Rückgabe der Ware

- 7.1 Die vom Verkäufer angebotenen Produkte werden ausschließlich auf Bestellung hergestellt, und der Verkäufer behält sich das Recht vor, hergestellte Waren vom Käufer nicht zurückzunehmen, sofern kein Verschulden seitens des Verkäufers vorliegt.
- 7.2 Falls der Verkäufer mit der Rücksendung an den Sitz der Gesellschaft zustimmt, behält er sich das Recht vor, eine Stornierungsgebühr von bis zu 80 % des Gesamtwerts der zurückgegebenen Ware zu berechnen.
- 7.3 Die Höhe der Stornierungsgebühr wird vom Verkäufer nach eigenem Ermessen bestimmt, wobei die Anzahl und Art der zurückgegebenen Leuchten berücksichtigt werden. Der Verkäufer informiert den Käufer über die Höhe der Gebühr, bevor sich der Käufer verpflichtet, die Ware zurückzugeben.

VIII. Schlussbestimmungen

- 8.1 Diese Reklamationsordnung unterliegt der Rechtsordnung der Tschechischen Republik, insbesondere dem Gesetz Nr. 89/2012 Slg., des Bürgerlichen Gesetzbuchs.
- 8.2 Dieses Beschwerdeverfahren ist auf der Website verfügbar. www.osmont.cz veröffentlicht.
- 8.3 Diese Reklamationsordnung kann nur aufgrund einer schriftlichen Entscheidung des Verkäufers geändert werden. In diesem Fall ist der Verkäufer verpflichtet, die aktuelle Fassung der Reklamationsordnung innerhalb von 14 Tagen nach dieser Änderung auf der Website www.osmont.cz zu veröffentlichen.
- 8.4 Sollte eine Bestimmung dieser Reklamationsordnung ungültig, unwirksam oder unanwendbar sein oder werden, bleibt die Gültigkeit, Wirksamkeit und Anwendbarkeit der übrigen Vertragsbestimmungen davon unberührt.
- 8.5 Diese Reklamationsordnung tritt am 1.7.2025 in Kraft.