REKLAMATIONSORDNUNG

Handels Gesellschaft **Pártystany-Jičín s.r.o.**, Id Nr: 034 40 818, mit eingetragenem Sitz in
Dělnická 1302, Valdické Předměstí, 506 01 Jičín, für den Online-Shop unter der Adresse
www.bavord.de

Die Reklamationsordnung ist NUR für den VERBRAUCHER bestimmt und bildet einen integralen Bestandteil der [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) (im Folgenden "**AGB**").

Kontakt für Fragen:

Telefonisch: **0174/6008789**

Per E-Mail: info@bavord.de

Wie kann man sich beschweren?

Im Falle einer Reklamation senden Sie die Ware nicht an uns zurück. **Nach Kontaktaufnahme mit unserem Kundensupport** unter der E-Mail-Adresse info@bavord.de vereinbaren wir mit Ihnen die Abholung über einen vertraglichen Spediteur. **Wird Ihre Beschwerde als berechtigt anerkannt, haben Sie Anspruch auf Erstattung dieser Kosten.**

1 WIE UNSERE WAREN BEI DER ÜBERNAHME AUSSEHEN SOLLEN

- 1.1 **Welche Eigenschaften müssen unsere Waren bei der Übernahme haben?** Wir sind dafür verantwortlich, dass die gekaufte Ware bei der Übernahme frei von Mängeln ist. Insbesondere sind wir dafür verantwortlich, dass zum Zeitpunkt der Übernahme der Ware durch Sie:
- 1.1.1 die Ware die Eigenschaften hat, die wir vereinbart haben, die wir oder der Hersteller (auch in der Werbung) beschrieben haben oder die Sie angesichts der Beschaffenheit der Ware erwartet haben,
 - 1.1.2 die Waren für den Zweck geeignet sind, für den sie nach unseren Angaben verwendet werden sollen oder für den Waren dieser Art gewöhnlich verwendet werden,
 - 1.1.3 die Waren in Qualität oder Ausführung der Vereinbarung der Parteien und/oder dem Muster oder Modell entsprechen (wenn wir sie der Bestellung zugrunde gelegt haben),
 - 1.1.4 die Waren in der entsprechenden Menge, dem entsprechenden Maß oder Gewicht,
 - 1.1.5 die Waren den Rechtsvorschriften entsprechen.
- 1.2 **Vermutung, dass die Ware mangelhaft ist.** Zeigt sich der Mangel innerhalb von 12 Monaten nach Erhalt der Ware, so wird vermutet, dass die Ware bereits bei Erhalt mangelhaft war, es sei denn, wir beweisen das Gegenteil.

2 IN WELCHEN FÄLLEN IHR REKLAMATIONSANTRAG NICHT AKZEPTIERT WIRD

- 2.1 **Für welche Mängel sind wir nicht verantwortlich?** Wir haften Ihnen gegenüber nicht für Mängel:
- 2.1.1 die die Ware zum Zeitpunkt der Übergabe aufweist, und es wurde ein Nachlass auf den Kaufpreis für diesen Mangel vereinbart;
 - 2.1.2 der Mangel auf Verschleiß durch normalen Gebrauch oder durch die Beschaffenheit der Ware zurückzuführen ist,
 - 2.1.3 **der Mangel von Ihnen verursacht wurde** und auf unsachgemäße **Lagerung**, unsachgemäße **Wartung**, Ihr Eingreifen oder **mechanische**

Beschädigung zurückzuführen ist, und zwar unter Bedingungen, die in Bezug auf Temperatur, Staub, Feuchtigkeit und andere Umwelteinflüsse unzureichend sind und direkt von uns oder dem Hersteller (in der Regel auf dem Beipackzettel/Etikett der Ware) oder aufgrund gesetzlicher Vorschriften angegeben sind,

2.1.4 einen Mangel an Waren, die vom Kunden verändert wurden, und wenn der Mangel durch diese Veränderung entstanden ist,

2.1.5 **Verwendung der Ware unter ungeeigneten Bedingungen**, die nicht den vom Verkäufer oder Hersteller direkt vorgesehenen oder sich aus gesetzlichen Vorschriften ergebenden Temperatur-, Staub-, Feuchtigkeits-, chemischen und mechanischen Einflüssen der Umgebung entsprechen,

2.1.6 der Mangel durch ein äußeres Ereignis verursacht wurde, auf das wir keinen Einfluss haben (z. B. ein Naturereignis).

3 WORAUF IST BEI DER WARENANNAHME ZU ACHTEN?

3.1 **Bitte überprüfen Sie den Inhalt unseres Pakets sorgfältig, um sicherzustellen, dass Sie erhalten haben, was Sie bestellt haben.** Überprüfen Sie die Ware, um sicherzustellen, dass sie sich im richtigen Zustand befindet (insbesondere, dass Sie die richtige Art von Ware erhalten haben, dass die Ware die vereinbarte Qualität hat und dass die Ware alles enthält, was sie in ihrer Verpackung enthalten sollte).

3.2 **Ein Anspruch besteht nicht für einen Mangel**, den:

3.2.1 Sie bei Anwendung der üblichen Sorgfalt bei Abschluss des Kaufvertrags hätten kennen müssen, oder

3.2.2 wenn Sie wussten, dass die Waren fehlerhaft waren, bevor Sie die Lieferung annahmen, oder

3.2.3 wenn Sie den Mangel selbst verursacht haben.

4 WURDEN DIE WAREN BEIM TRANSPORT BESCHÄDIGT?

4.1 **Bevor Sie die Ware vom Transportdienstleister übernehmen.** Bitte überprüfen Sie die Unversehrtheit der Verpackung. Wenn die Verpackung beschädigt ist, informieren Sie bitte direkt den Transportdienstleister, der das Paket aufbewahrt und an uns zurückschickt. **Dies ist der einfachste Weg, eine Reklamation wegen einer beschädigten Sendung zu erledigen, und es wird Ihnen eine neue Sendung zugesandt.**

4.2 **Ist die Ware im Paket beschädigt?** Bitte kontaktieren Sie uns über unser Reklamationsformular, das Sie ausdrucken, ausfüllen und uns per E-Mail zusenden können: **info@bavord.de**, oder rufen Sie uns an, wir werden Ihre Reklamation innerhalb von 3 Tagen bearbeiten.

5 WENN SIE ETWAS ANDERES ERHALTEN HABEN ALS DAS, WAS SIE BEI UNS BESTELLT HABEN, WIE GEHEN SIE DANN VOR?

5.1 **Haben Sie etwas anderes erhalten als das, was Sie bestellt haben?** Bitte kontaktieren Sie uns über das Reklamationsformular oder per E-Mail: **info@bavord.de**. Wir entschuldigen uns im Voraus für etwaige Unstimmigkeiten bei Ihrer Bestellung und werden alles tun, um den Reklamationsprozess für Sie so angenehm wie möglich zu gestalten. Wir werden uns mit Ihnen in Verbindung setzen, um das weitere Vorgehen zu besprechen.

6 DIE ENTDECKUNG VON MÄNGELN AN DER WARE INNERHALB VON 14 TAGEN NACH ERHALT

6.1 **Entdecke ich innerhalb von 14 Tagen nach der Übernahme einen Mangel an der Ware?** Kontaktieren Sie uns vorzugsweise über das Reklamationsformular oder per E-Mail: **info@bavord.de**.

- 6.2 **Eine Reklamation ist nicht dasselbe wie ein Widerrufsrecht.** Wir garantieren Ihnen das Recht, innerhalb von 30 Tagen nach der Warenübernahme den Kaufvertrag widerrufen oder die Ware gegen eine andere auszutauschen. In diesem Fall muss die Ware jedoch unbeschädigt oder in einer versiegelten oder hygienischen Verpackung zurückgeschickt werden. Andernfalls haften Sie für die Wertminderung der Ware und/oder riskieren, dass Ihr Widerrufsrecht nicht in Anspruch genommen werden kann. Wenn Sie die Ware bereits ausgepackt haben und bei einer der ersten Verwendungen einen Mangel feststellen, empfehlen wir als sinnvollste Vorgehensweise, die Ware durch Reklamation zurückzusenden.

7 ENTDECKUNG EINES MANGELS AN DER WARE INNERHALB VON 24 MONATEN NACH DER ÜBERNAHME

- 7.1 **Wenn Sie mangelhafte Waren reklamieren müssen.** Sie sind **verpflichtet, unverzüglich nach Auftreten des Mangels die mangelhafte Ware zu reklamieren.**
- 7.2 Dazu haben Sie eine Frist von 24 Monaten ab Warenübernahme, jedoch nicht **bei Waren, für die auf der Verpackung, dem Etikett, in der der Ware beiliegenden Anleitung oder in der Werbung nach anderen Rechtsvorschriften ein Zeitraum angegeben ist, in dem die Ware verwendet werden darf.** Hier gelten die Bestimmungen über die Beschaffenheitsgarantie (vertragliche Garantie).
- 7.3 **Was geschieht nach 24 Monaten?** Nach Ablauf dieser Frist können die Mängel der Ware nicht mehr beanstandet werden. Wenn dies bei der betreffenden Ware möglich ist, verlängert sich diese Frist um die Zeit, in der Sie die Ware nicht nutzen konnten, weil sie sich im Prozess einer berechtigten Reklamation befand. Auch wenn wir stets versuchen, Reklamationen zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen, müssen einige Produkte gemäß den Anweisungen auf der Verpackung/dem Etikett/den Verpackungsinformationen behandelt werden – andernfalls werden sie beschädigt. Auch wenn die 24 - Monats-Frist in diesen Fällen noch nicht abgelaufen ist, können wir Ihre Reklamation für Waren, die auf Ihren Wunsch hin geändert wurden, und für Mängel, die durch ein äußeres Ereignis entstanden sind, nicht akzeptieren.
- 7.4 **Was muss ich tun, um die Ware zu reklamieren?** Um auf Mängel an der Ware hinzuweisen, können Sie unser Reklamationsformular verwenden, das Sie ausdrucken, ausfüllen und per E-Mail an uns senden können: **info@bavord.de**. Sie können eine Reklamation auch an unsere Lageradresse schicken.
- 7.5 **Wir bestätigen Ihnen den Eingang des Reklamationsantrags** per E-Mail. Der Zeitpunkt, an dem wir die Einzelheiten des Reklamationsantrags von Ihnen erhalten, ist der Zeitpunkt, an dem wir die Einzelheiten des Reklamationsantrags erhalten.
- 7.6 **Wer trägt die Kosten für den Versand der reklamierten Ware?** Wenn Sie die Beseitigung des Mangels (Reparatur oder Lieferung einer neuen Ware oder eines Teils davon) verlangen, tragen wir die Kosten für den Rücktransport der reklamierten Ware zu uns. Nach vorheriger Absprache mit Ihnen veranlassen wir die Zustellung der reklamierten Ware an uns, entweder durch Zusendung eines Rücksendetiketts oder durch Beauftragung eines von uns beauftragten Transportdienstleisters. Bitte beachten Sie, dass reklamierte Waren, die per Nachnahme und/oder auf andere Weise auf unsere Kosten versandt wurden, von uns nicht abgeholt und auf Ihre Kosten an Sie zurückgesandt werden.
- 7.7 **Anerkannte Reklamation.** Wird Ihre Reklamation für berechtigt befunden, haben Sie Anspruch auf Erstattung der Kosten, die bei der Verfolgung einer berechtigten Forderung angemessenerweise anfallen. Unter diesen Kosten sind die geringsten notwendigen Kosten zu verstehen (d. h. die Kosten für die Versendung der Waren mit dem billigsten verfügbaren Transportmittel). Der Antrag auf Erstattung dieser

Kosten muss innerhalb eines Monats nach Ablauf der Frist für die Ausübung des Rechts auf mangelhafte Erfüllung gestellt werden.

- 7.8 **Wie muss die reklamierte Ware aussehen?** Bitte senden Sie die Ware **vollständig und unbeschädigt** (mit Ausnahme des reklamierten Mangels) zurück. Bitte beachten Sie, dass Waren, die per Nachnahme und/oder auf andere Weise auf unsere Kosten versandt werden, von uns nicht abgeholt und auf Ihre Kosten an Sie zurückgesandt werden.
- 7.9 **Bestätigung der Annahme.** Nach Erhalt der reklamierten Ware wird **eine Empfangsbestätigung** der Sendung mit der reklamierten Ware und deren Inhalt an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse **gesendet**.

8 AUF WELCHE ART UND WEISE WIRD IHRE REKLAMATION ERLEDIGT?

- 8.1 **Was hat Einfluss auf meine Möglichkeiten.** Sie haben das Recht, die **Beseitigung des Mangels** zu verlangen. Je nach ihrer Wahl handelt es sich um:
- 8.1.1 Reparatur der Ware;
 - 8.1.2 Lieferung einer neuen Ware; oder
 - 8.1.3 die Lieferung des fehlenden Teils.

Dies sollte kein unangemessenes Verlangen Ihrerseits sein. Wenn die Reparatur für uns mit erheblichen Schwierigkeiten verbunden ist oder in Anbetracht des Wertes der Ware und der Bedeu**WIE SCHNELL WIRD IHRE REKLAMATION ERLEDIGT**

- 8.2 **Wann wird das Reklamationsverfahren abgeschlossen?** Das CZBGB räumt uns eine Frist von 30 Tagen ab dem Datum des Mangels ein, um die Reklamation zu erledigen. Spätestens dann können wir den Reklamationsprozess abschließen.
- 8.3 **Beurteilung des Mangels.** Nach der Rücksendung der reklamierten Ware an uns wird eine Bewertung des Mangels vorgenommen, und wir setzen uns mit dem Kunden in Verbindung, um eine vorläufige Stellungnahme abzugeben. Die Zeit, die für eine professionelle Beurteilung des Mangels benötigt wird (z. B. kann es notwendig sein, dass wir die Unterstützung unseres Lieferanten oder des Herstellers anfordern), ist in dieser Frist nicht enthalten.
- 8.4 **Wenn die Ware mangelhaft ist.** Wenn sich herausstellt, dass die reklamierte Ware mangelhaft ist, wird das Reklamationsverfahren spätestens 30 Tage nach Bekanntgabe des Mangels abgeschlossen. In begründeten Fällen kann der Bevollmächtigte mit dem Kunden eine längere Frist vereinbaren. Wir sind verpflichtet, die Vervollständigung der Unterlagen innerhalb kürzester Zeit von Ihnen anzufordern.
- 8.5 **Wenn sich herausstellt, dass die Ware keinen Mangel aufweist.** Sofern sich herausstellt, dass die Ware keinen Mangel aufweist, werden Sie über die Ablehnung der Reklamation informiert. Wir vereinbaren das weitere Vorgehen.
- tung des Mangels nicht zumutbar ist, werden wir Ihnen dies mitteilen. Das Gleiche gilt, wenn wir Ihr Verlangen nach einer neuen Sache in Anbetracht des Mangels oder des Wertes der Sache für unzumutbar halten.
- 8.6 **Wenn ein wesentlicher Verstoß gegen den Kaufvertrag vorliegt.** Wenn der Mangel eine wesentliche Verletzung des Kaufvertrags darstellt, haben Sie das **Recht, vom Kaufvertrag zurückzutreten** oder **einen angemessenen Preisnachlass auf den Kaufpreis der Ware zu verlangen**.
- 8.7 **Wann kann ich eine Rückerstattung des Kaufpreises verlangen?** In einigen Fällen ist es möglich, vom Kaufvertrag zurückzutreten und eine Rückerstattung des Kaufpreises zu verlangen. Dies ist nicht möglich, wenn der Mangel an der Ware nicht erheblich ist. In welchen Situationen können Sie vom Vertrag zurücktreten und eine Rückerstattung des Kaufpreises verlangen?

- 8.7.1 wir die Beseitigung des Mangels an den Waren verweigern oder den Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigt haben;
 - 8.7.2 sich aus unserer Erklärung oder anderen Umständen ergibt, dass der Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Käufer beseitigt werden kann;
 - 8.7.3 der Mangel wiederholt auftritt; oder
 - 8.7.4 es sich um eine wesentliche Verletzung des Kaufvertrags handelt.
- 8.8 **Wann können Sie einen angemessenen Preisnachlass auf den Kaufpreis der Waren verlangen?** In einigen Fällen können Sie weiterhin einen angemessenen Preisnachlass auf den Kaufpreis verlangen. Dies ist nicht möglich, wenn der Mangel an der Ware nicht erheblich ist. In welchen Fällen können Sie einen angemessenen Nachlass auf den Kaufpreis verlangen?
- 8.8.1 wir die Beseitigung des Mangels an den Waren verweigern oder den Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigt haben;
 - 8.8.2 sich aus unserer Erklärung oder anderen Umständen ergibt, dass der Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Käufer beseitigt werden kann;
 - 8.8.3 der Mangel wiederholt auftritt; oder
 - 8.8.4 es sich um eine wesentliche Verletzung des Kaufvertrags handelt.
- 8.9 **Sie sagen uns, wie wir die Reklamation erledigen sollen. Wenn nicht, werden wir Sie fragen.** Sie sind verpflichtet, uns bei Anzeige des Mangels oder unverzüglich nach Anzeige des Mangels mitzuteilen, welches Recht Sie aus der mangelhaften Leistung gewählt haben. Sie dürfen die getroffene Wahl nicht ohne unsere Zustimmung ändern; dies gilt nicht, wenn Sie die Beseitigung eines Mangels verlangen, der sich als irreparabel erweist.
- 8.10 **Rückgabe der ursprünglichen Ware.** Bei der Erledigung einer Reklamation durch Lieferung neuer Ware sind Sie verpflichtet, die ursprünglich gelieferte Ware an uns zurückzusenden (es sei denn, wir vereinbaren etwas anderes).

9 ERLEDIGUNG DER REKLAMATION

- 9.1 **Wenn Sie die Waren zur Reklamation an uns geschickt haben.** Wurde die reklamierte Ware zur Reklamation durch einen Transportdienstleister an uns geschickt und wird nach Erledigung der Reklamation automatisch an die von Ihnen angegebene Adresse geschickt. Gegebenenfalls geben wir die Gründe für die Ablehnung der Reklamation an.
- 9.2 **Wenn wir den Kaufpreis zurückerstatten.** Für den Fall, dass die Reklamation als berechtigt anerkannt wird und Sie im Rahmen des Reklamationsverfahrens berechtigterweise den Rücktritt vom Kaufvertrag verlangen, wird von uns die Rückerstattung des Kaufpreises so durchgeführt, dass wir Ihnen den Kaufpreis unverzüglich bargeldlos auf das von Ihnen angegebene Bankkonto zurücküberweisen.
- 9.3 **Übernahme der reklamierten Ware.** Sie sind verpflichtet, die reklamierte Ware spätestens 30 Tage ab dem Tag, an dem Sie über den Abschluss des Reklamationsverfahrens informiert wurden, zu übernehmen. Nach Ablauf dieser Frist sind wir berechtigt, eine Lagergebühr gemäß § 2120 Abs. 1 in Verbindung mit § 2159 Abs. 2 des CZ BGB zu berechnen. Es wird eine tägliche Lagergebühr von 1 EUR berechnet.
- 9.4 **Verkauf nicht abgeholter Ware.** Wenn Sie die Ware aus der geklärten Reklamation nicht innerhalb von 6 Monaten ab dem Tag, an dem Sie über dem Abschluss des Reklamationsverfahrens informiert wurden, abholen, behalten wir uns das Recht vor, die Ware zu verkaufen und den Erlös zur Zahlung der Lagergebühr zu verwenden.

- 9.5 **Verpflichtung zur Überprüfung der Sendung bei der Übernahme der reklamierten Ware.** Sie sind außerdem verpflichtet, die reklamierte Ware bei der Übernahme auf Vollständigkeit zu prüfen, insbesondere darauf, dass die Warensendung alles enthält, was sie enthalten soll. Spätere Beanstandungen werden nicht mehr berücksichtigt.

10 SCHLUSSFOLGERUNG

- 10.1 Die sich aus dem Gesetz ergebenden Rechte des Kunden werden durch dieses Reklamationsordnung nicht berührt.
- 10.2 **Diese Reklamationsordnung** (nur für Verbraucher) ist ab dem 1.8.2024 gültig und hebt die Gültigkeit des vorherigen Beschwerdeverfahrens auf.