

# Reklamationsordnung der LD Seating s.r.o.

Diese Reklamationsordnung ist gültig und wirksam seit: 21.02.2024.

## 1. Einleitende Bestimmungen

- 1.1. Diese Reklamationsordnung ist die Reklamationsordnung der Gesellschaft **LD Seating s.r.o.**, Firmen-ID-Nr.: 29361729, mit Sitz in Dřevařská 2461/19a, 680 01 Boskovice, Tschechische Republik, eingetragen in dem vom Bezirksgericht in Brünn unter dem Az. C 75322 geführten Handelsregister (im Folgenden als „**Verkäufer**“ bezeichnet). Der Verkäufer ist erreichbar unter:
  - a) E-Mail Adresse info@ldseating.com;
  - b) Telefonnummer +420 516 454 460, oder
  - c) Lieferadresse Dřevařská 2461/19a, 680 01 Boskovice, Tschechische Republik
- 1.2. Die Reklamationsordnung ist ein untrennbarer Bestandteil des zwischen dem Verkäufer und dem Käufer geschlossenen Vertrags. Der Käufer kann ein Verbraucher sein, d.h. eine natürliche Person, die außerhalb ihrer gewerblichen Tätigkeit oder außerhalb ihrer selbständigen Berufsausübung einen Vertrag mit dem Verkäufer abschließt (im Folgenden als „**Kaufender Verbraucher**“ bezeichnet) oder ein Unternehmer (im Folgenden als „**Kaufender Unternehmer**“ bezeichnet) (im Folgenden gemeinsam als „**Käufer**“ bezeichnet).
- 1.3. Wenn sich ein Teil dieser Reklamationsordnung nur auf einen Kaufenden Verbraucher oder einen Kaufenden Unternehmer bezieht, werden diese Teile in der Einleitung des jeweiligen Absatzes oder Artikels als VERBRAUCHER oder UNTERNEHMER bezeichnet. Wenn ein bestimmter Absatz oder Artikel nicht so bezeichnet ist, gilt er allgemein für Käufer.

## 2. Haftung für Mängel an Waren

- 2.1. Der Verkäufer haftet dem Käufer dafür, dass die Ware bei der Übernahme frei von Mängeln ist und zum Zeitpunkt der Übernahme die vereinbarten Eigenschaften aufweist. Sind die Eigenschaften der Ware nicht vereinbart, so wird die Ware die in ihrer Beschreibung angegebenen oder die für diese Ware allgemein zu erwartenden Eigenschaften in der entsprechenden Menge, Anzahl oder dem entsprechenden Gewicht und in Übereinstimmung mit den anwendbaren Rechtsvorschriften aufweisen.
- 2.2. **VERBRAUCHER:** Der Kaufende Verbraucher ist berechtigt, das Recht aus Warenmängeln innerhalb von 24 Monaten nach Übernahme der Ware in Übereinstimmung mit dem Gesetz geltend zu machen. Zeigt sich der Mangel innerhalb von 12 Monaten nach Übernahme der Ware, wird davon ausgegangen, dass die Ware bei Übernahme mangelhaft war.
- 2.3. **UNTERNEHMER:** Der Kaufende Unternehmer ist berechtigt, das Recht aus Warenmängeln in Übereinstimmung mit dem Gesetz geltend zu machen, und zwar innerhalb von 12 Monaten nach Übernahme der Ware.

- 2.4. Für einige Waren oder Teile davon gibt der Verkäufer dem Käufer eine zusätzliche Qualitätsgarantie, die über seine gesetzlichen Verpflichtungen hinausgeht. In diesem Fall wird die Gewährleistungsfrist immer in den Informationen über die Waren auf der Website oder in den Unterlagen angegeben, einschließlich etwaiger zusätzlicher Bedingungen für die Qualitätsgarantie. Falls keine zusätzlichen Bedingungen angegeben sind, kann der Käufer die gleichen Rechte wie im Falle der Mängelhaftung für die Ware nach Gesetz gemäß diesem Absatz geltend machen.
- 2.5. Wenn der Verkäufer eine Qualitätsgarantie gewährt, gilt diese in vollem Umfang nur unter der Voraussetzung, dass die Ware nicht länger als 8 Stunden pro Tag benutzt wird. Andernfalls wird jede Qualitätsgarantie auf 2 Jahre verkürzt.
- 2.6. Die Rechte aus mangelhafter Leistung beziehen sich nicht auf:
- a) Verschleiß und Abnutzung, die durch den normalen Gebrauch der Waren, unsachgemäße Behandlung, infolge der Witterungsverhältnisse oder vorsätzliche Beschädigung verursacht wurden;
  - b) Mängel, die dem Käufer zur Kenntnis gebracht wurden;
  - c) Mängel, die durch unsachgemäße Montage oder unsachgemäße Handhabung verursacht wurden;
  - d) Schäden an Rollen, Gleitern, Böden oder Bodenbelägen, die durch unsachgemäße Wahl der verfügbaren Optionen verursacht wurden (z. B. Verwendung harter Rollen auf harten Oberflächen);
  - e) Unterschiede in den Farbnuancen von Stoffen, die aus verschiedenen Produktionschargen des Stoffherstellers stammen;
  - f) Schäden, die durch Umwelteinflüsse verursacht wurden (z.B. hohe Luftfeuchtigkeit);
  - g) betriebsbedingte Abnutzung von Rollen, Bezugsmaterialien oder Zubehör;
  - h) Beschädigung der Oberfläche von Holzteilen durch den Kontakt mit einem anderen Gegenstand;
  - i) mit Leder gepolsterte bzw. bezogene Waren, bei denen die natürlichen Eigenschaften des Materials reklamiert werden (z. B. Verformungen durch unterschiedliche Nachgiebigkeit, Unterschiede in Textur und Farbton) sowie Narben oder Insektenstiche;
  - j) Verfärbung der Polsterung durch die Migration von Farbe aus der Kleidung in den Polsterstoff;
  - k) vom Kunden gelieferte Komponenten (z. B. kundeneigene Polsterstoffe oder Leder); oder
  - l) Nichtbeachtung der Tragfähigkeit des Stuhls oder anderer Waren.

- 2.7. Verlangt der Käufer vom Standard abweichende individuelle Anpassungen (z.B. andere Gestelle, Armlehnen, Polsterung mit Spezialstoff usw.), so unterliegt die Ware stets nur der gesetzlichen Gewährleistung gemäß den Ziffern 2.2 a 2.3.

### 3. Vorgehensweise bei Reklamationen

- 3.1. Der Käufer ist berechtigt, die Ware nur bei der Person zu reklamieren, bei der er die Ware gekauft hat. Der Verkäufer weist darauf hin, dass die vom Verkäufer hergestellten Produkte auch von anderen Personen auf dem Markt vertrieben werden und der Käufer sich im Falle einer Reklamation an die Person wenden sollte, bei der er die Ware gekauft hat.
- 3.2. Hat der Käufer die Waren direkt beim Verkäufer gekauft, kann der Käufer die Waren oder Dienstleistungen beim Verkäufer reklamieren:
- durch Zusendung an die folgende Adresse: [reklamace@ldseating.com](mailto:reklamace@ldseating.com);
  - persönlich im Showroom.
- 3.3. Reklamierte Waren werden nur angenommen, wenn sie sauber, verpackt und gegen Transportschäden gesichert sind.
- 3.4. Der Käufer kann das Reklamationsprotokoll verwenden oder muss er zumindest:
- die betreffenden Waren identifizieren (insbesondere ihren Typ und Art);
  - den Steuerbeleg für den Kauf dieser Waren vorlegen;
  - den Mangel beschreiben (vorzugsweise mit Fotos dokumentieren);
  - die bevorzugte Art zur Lösung der Reklamation mitteilen (siehe unten);
  - seine Kontaktinformationen (insbesondere die E-Mail-Adresse) mitteilen.
- 3.5. Der Verkäufer schickt dem Käufer unverzüglich eine Bestätigung über den Eingang der Reklamation an die vom Käufer angegebene E-Mail-Adresse, in der er das Datum des Eingangs der Reklamation angibt. Wenn die Reklamation im Showroom geltend gemacht wird, wird er die Bestätigung persönlich übergeben.
- 3.6. Im Falle einer per E-Mail geltend gemachten Reklamation ist der Käufer verpflichtet, dem Verkäufer die reklamierte Ware zur Begutachtung zuzusenden, und zwar auf eigene Kosten. Die Waren können nicht per Nachnahme versandt werden, der Verkäufer behält sich das Recht vor, eine solche Sendung nicht anzunehmen. Die Frist für die Erledigung der Reklamation beginnt erst mit dem Tag der Zustellung der reklamierten Ware bei dem Verkäufer. Der Verkäufer kann jedoch dem Käufer mitteilen, dass er nicht auf der Rücksendung der Ware besteht.
- 3.7. **VERBRAUCHER:** Reklamationen, die vom Kaufenden Verbraucher geltend gemacht werden, werden vom Verkäufer innerhalb von 30 Tagen erledigt.
- 3.8. Der Käufer kann die Lieferung neuer, mangelfreier Ware oder die Reparatur der Ware verlangen. Der Verkäufer muss der bevorzugten Art der Reklamationslösung nicht nachkommen, wenn die

vom Käufer bevorzugte Art der Lösung unmöglich oder im Vergleich zur anderen unverhältnismäßig kostspielig ist. Der Verkäufer berücksichtigt immer insbesondere die Bedeutung des Mangels, den Wert, den die Ware ohne den Mangel hätte, und ob der Mangel ohne erhebliche Schwierigkeiten für den Käufer behoben werden kann.

- 3.9. Im Falle der Anerkennung der Reklamation wickelt der Verkäufer die Reklamation auf eigene Kosten ab – d.h. er übernimmt die Ware, beseitigt den Mangel innerhalb einer angemessenen Frist nach Übernahme der reklamierten Ware, führt Demontage oder Montage der Ware, Austausch der Ware usw. durch. Der Verkäufer informiert dann den Käufer unter der vom Käufer bei der Reklamation angegebenen Kontaktadresse. Nimmt der Käufer die Ware nicht innerhalb einer angemessenen Frist ab, nachdem der Verkäufer den Käufer über die Möglichkeit der Abnahme der Ware informiert hat, trägt der Käufer die Kosten für die Lagerung der Ware und andere damit verbundene Kosten.
- 3.10. Der Käufer kann einen angemessenen Preisnachlass verlangen oder vom Vertrag zurücktreten, wenn:
  - a) der Verkäufer die Beseitigung des Mangels innerhalb einer angemessenen Frist verweigert oder versäumt hat oder es offensichtlich ist, dass der Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist ohne erhebliche Schwierigkeiten für den Käufer beseitigt werden kann;
  - b) der Mangel wiederholt auftritt;
  - c) der Mangel eine wesentliche Vertragsverletzung darstellt.
- 3.11. Der Käufer kann nicht vom Vertrag zurücktreten, wenn der Mangel unerheblich ist.
- 3.12. Wenn die Reklamation nicht anerkannt wird, aber der Käufer an einer Reparatur der Ware durch den Verkäufer interessiert ist, können die Parteien individuelle Bedingungen für die Reparatur der Ware vereinbaren. In diesem Fall wird der Preis für die Reparatur vom Käufer gesondert bezahlt und ist nicht Bestandteil der Nachgarantiebetreuung.
- 3.13. Für den Fall, dass eine Komponente reklamiert wird, die vom Verkäufer nicht mehr verkauft oder verwendet wird, behält sich der Verkäufer das Recht vor, diese Komponente durch eine andere, funktionell vergleichbare Komponente zu ersetzen.

#### **4. Schlussbestimmungen**

- 4.1. Der Verkäufer behält sich das Recht vor, die Reklamationsordnung zu ändern.
- 4.2. Die konkrete Beziehung zwischen dem Verkäufer und dem Käufer unterliegt immer der Reklamationsordnung, die am Tag der Absendung der Bestellung gültig und wirksam ist.
- 4.3. Im Falle von etwaigen Problemen kann der Käufer den Verkäufer per E-Mail unter [info@ldseating.com](mailto:info@ldseating.com) oder telefonisch unter +420 516 454 460 kontaktieren.
- 4.4. **VERBRAUCHER:** Der Kaufende Verbraucher kann sich auch an eine Stelle für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten wenden, und zwar an die

Tschechische Handelsinspektion, Zentralinspektorat – Abteilung ADR, Štěpánská 44, 110 00 Prag  
1, [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz), oder die Online-Streitbeilegungsplattform unter  
<https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/> nutzen.