

# Reklamationsordnung der S&K LABEL spol. s r.o.

## I.

### Einleitungsbestimmungen

1. Die Reklamationsordnung der Organisation S&K LABEL spol. s r.o., Blanenská 1860, 664 34 Kuřim, Ident.Nr.: 44962878 (weiter Lieferant), bildet gemeinsam mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der S&K LABEL spol. s r.o. (weiter als AGB), einen untrennbaren Bestandteil jedes Kaufvertrags oder der den Kaufvertrag ersetzenden Bestellung.
2. Die Reklamationsordnung legt die Hauptgrundsätze der Lieferanten-Abnehmer-Beziehungen in den Fällen von Beschwerden des Abnehmers oder Reklamationen der unter den im Vertragsverhältnis vereinbarten Bedingungen gelieferten Produkte.
3. Die Garantiefrist aller Produkte des Lieferanten (Selbstklebeetiketten, Flexibelverpackungen u.ä.) beträgt 6 Monate ab dem Herstellungsdatum, das an dem Produkt oder seiner Verpackung markiert ist.

## II.

### Hauptgrundsätze der Reklamation

1. Der Abnehmer hat das Produkt (Ware) bei seiner Anlieferung zu prüfen und dessen Übernahme in dem Lieferschein (weiter als LS), bzw. in dem den Lieferschein ersetzenden Dokument des Frachtführers (z.B. Frachtbrief) zu bestätigen. Unmittelbar festgestellte Produktdifferenzen (in seiner Qualität, Menge, Verpackungen u.ä.) vermerkt der Abnehmer in denselben Belegen (einschließlich Datum der Vermerkanfertigung und Identifikation der Person, die die Eintragung angefertigt hat (Unterschrift)). In begründeten Fällen, wenn es sich um eine Differenz handelt, die offenbar die beabsichtigte Produktnutzung verhindert, kann der Abnehmer die Übernahme einer solchen Lieferung verweigern. Der Abnehmer vermerkt die Differenz mit der Begründung, warum die Übernahme verweigert wurde, leserlich in den vorstehend angeführten Belegen.
2. Stellt der Abnehmer die Differenz erst nach der Produktübernahme fest, wird er ihn unmittelbar nach solcher Feststellung schriftlich dem Lieferanten mitteilen und die geeignete Lagerung des reklamierten Produkts so sicherstellen, dass mit der Lagerung nicht negativ seine Qualität beeinflusst wird (siehe Geschäftsbedingungen der S&K LABEL spol. s r.o.), es für den weiteren Verlauf des Reklamationsverfahren und zur Beurteilung durch den Lieferanten zur Verfügung steht.
3. Vereinbaren die beiden Parteien nichts anderes, bildet die Grundvoraussetzung für die Vorbringen der Reklamation der Produktdifferenzen (-mängel) die Vorlage (Zustellung) der gesamten reklamierten Produktmenge in den Originalverpackungen, mit ursprünglicher Identifikationsmarkierung der Verpackung sowie der Produkte selbst (Identifikationskleber oder Kontrollzettel – je nach der Produktart) zur Beurteilung und ihre schriftliche Bekanntmachung an den Lieferanten.

Zu dieser Bekanntmachung verwendet der Abnehmer das Reklamationsprotokoll des Lieferanten, das die Anlage dieser Reklamationsordnung bildet und dem Reklamierenden auf <http://www.sklabel.cz/pictures/editor/RP.xls> zur Verfügung steht.

Im Grenzfall ist die Zustellung eines anderen Protokolls über die Differenz/Reklamation zulässig, das jedoch mindestens folgende Angaben zu enthalten hat:

- a) Organisation, Kontaktperson (Telefon, E-mail)
- b) Kode des Lieferantenpostens und/oder interne Kode des Abnehmerpostens
- c) Bezeichnung des Postens des beanstandeten Produkts
- d) beanstandete Menge
- e) Nummer der Bestellung des Abnehmers
- f) Nummer von LS/Rechnung des Lieferanten
- g) Nummer des Produktauftrags des Lieferanten (am Produkt angeführt)
- h) Reklamationsgrund

Dem Lieferanten steht das Recht zu, die Produkte ohne Originalidentifikationsmarkierung in das Reklamationsverfahren nicht anzunehmen und ihre Reklamation somit nicht anzuerkennen.)

4. Das Verfahren über die Differenz (Reklamationsverfahren) wird durch den Lieferanten erst am dem Tag eröffnet, wann ihm die schriftliche Differenz-Bekanntmachung

(Reklamationsvorbringen) und das reklamierte Produkt faktisch zur Beurteilung vorliegen. Über das Verfahrensergebnis informiert er schriftlich den Abnehmer in den nachstehend angeführten Fristen.

- Bei Beurteilung der Differenz im Reklamationsverfahren geht der Lieferant ausschließlich von den in dem Abnehmer-Lieferanten-Beziehungen – dem Vertrag oder der Bestellung - vereinbarten Parametern und im Sinne der AGB des Lieferanten aus. Er berücksichtigt dabei die technischen und technologischen Möglichkeiten der gewählten Technologie und die Bedingungen, unter denen das Abnehmer-Lieferanten-Beziehung entstanden ist.
- Die nach Ablauf der unter Ziffer I.3. oben geltendgemachten Reklamationen oder Reklamationen, wann der Abnehmer das reklamierte Produkt nicht zur Beurteilung zur Verfügung stellt, eventuell er bei ihrer Lösung nicht die erforderliche Mitwirkung leistet, oder die Identifikation des Herstellungsdatums am Produkt nicht möglich ist, werden nicht anerkannt.

### **III.**

#### **Vorgang bei der Reklamationsvorbringen**

- Der Abnehmer teilt dem Lieferanten die Feststellung der Differenz telefonisch und nachträglich in schriftlicher Form mit, durch Versendung des ausgefüllten Reklamationsprotokolls im Einklang mit der Ziffer II.3. oben.
- Der Abnehmer hat im Voraus mit dem Lieferanten die Weise der Rückgabe des reklamierten Produkts bzw. Übergabe seiner Proben zu vereinbaren. Das Kriterium dieser Vereinbarung ist die mit diesem Verfahren verbundene Kostenminimierung.
- Der Abnehmer leistet erforderliche Mitwirkung bei der Rückgabe des reklamierten Produkts oder die Sicherstellung und Übergabe der den Produktdifferenz nachweisenden Proben.
- Der Lieferant beurteilt die reklamierte Differenz und entscheidet über die Berechtigung der Reklamation in möglichst kurzer Frist unter Erfüllung der im vorstehenden Kapitel II. angeführten Bedingungen. Seine Entscheidung teilt er dem Abnehmer schriftlich mit.

### **IV.**

#### **Unberechtigte Reklamation**

- Falls der Lieferant bei der Beurteilung des reklamierten Fehlers feststellt, dass die Reklamation nicht berechtigt ist, teilt er schriftlich diese Tatsache dem Abnehmer mit.
- Falls sich das reklamierte Produkt in den Räumlichkeiten des Lieferanten befindet, sendet dieser es an die ursprüngliche Anschrift des Abnehmers. In diesem Fall ist der Lieferant berechtigt, dem Abnehmer die mit dem Transport des reklamierten Produkts verbundenen Kosten in Rechnung zu stellen.

### **V.**

#### **Berechtigte Reklamation**

- Behebbarer Mangel**  
Falls der Lieferant nach der Beurteilung des reklamierten Fehler feststellt, dass es sich um einen beseitigbaren Fehler handelt, steht dem Abnehmer das Recht auf dessen kostenlose Beseitigung in der mit dem Lieferanten vereinbarten Frist zu.
- Unbehebbarer Mangel**  
Stellt der Lieferant nach Beurteilung des reklamierten Fehler fest, dass es sich um einen unbesetigbaren Fehler handelt, der die beabsichtigte Produktnutzung verhindert, steht dem Abnehmer das Recht auf dessen Austausch (Ersatzleistung) in der mit dem Lieferanten vereinbarten Frist oder das Recht auf Vertragsrücktritt zu.
- Differenz der Begleitdokumentation (Rechnung, Lieferschein, Frachtbrief) mit der Produktlieferung**  
Stellt der Abnehmer jedwede Differenz zwischen der Rechnung /Lieferschein/Frachtbrief und dem tatsächlich gelieferten Produkt (in seiner Art oder Menge) fest, wird er möglichst bald den Lieferanten schriftlich kontaktieren, der unmittelbar Abhilfe schafft.

### **VI.**

#### **Reklamationserledigung**

1. Über das Ergebnis des Reklamationsverfahrens wird der Abnehmer telefonisch, nachfolgend dann schriftlich – unter Angabe der Weise des Reklamationsabschlusses informiert. Falls aufgrund der berechtigten Reklamation der Differenz nachfolgende Abhilfe- oder Vorbeugungsmaßnahmen zwecks Verhinderung ihrer Wiederholung getroffen werden, hat der Abnehmer das Recht darüber informiert zu sein.
2. Der Lieferant informiert den Abnehmer über das Ergebnis des Reklamationsverfahrens spätestens binnen 30 Tagen ab Übernahme des Protokolls über die Differenz (Reklamationsprotokoll) und des reklamierten Produkts zwecks Beurteilung, falls zwischen den beiden Parteien keine andere Frist vereinbart wird. Falls der Abnehmer nicht die erforderliche Mitwirkung beim Reklamationsverfahren leistet oder falls andere unvorhersehbare Umstände auftreten, die der Lieferant nicht beeinflussen kann, wird diese Frist angemessen verlängert. Der Abnehmer wird über diese Gründe durch den Lieferanten informiert.

## **VII.**

### **Reklamation des mit dem Transport beschädigten Produkts**

1. Bei offenkundiger Beschädigung des Produkts während des Transports geht der Abnehmer gemäß Ziffer II.1. oben vor.
2. Der Abnehmer sichert nach seinen Möglichkeiten Beweise (Fotodokumentation, beschädigtes Produkt, Verpackung u.ä.) über die Produktbeschädigung durch den Frachtführer, die er dem Lieferanten übergibt.

## **VIII.**

### **Schlussbestimmungen**

Diese Reklamationsordnung gilt ab 1.8.2008 für unbestimmte Zeit. Der Lieferant behält sich das Recht der Änderung dieser Reklamationsordnung vor.

In Kuřim, am 1.8.2008

PhDr. Milan Kramárik  
Prokurist