

Reklamationsordnung bei Kauf aus dem Lager von Alza.cz a.s.

I. Allgemeine Bestimmungen

Die Reklamationsordnung ist ein untrennbarer Bestandteil der [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) des Verkäufers Alza.cz a.s., Ident.-Nr. 27082440, Steuer-Ident.-Nr. CZ27082440, mit dem Sitz 33a, 170 00 Prag 7, eingetragen im Handelsregister, geführt beim Stadtgericht in Prag, Akt.-Z. B 8573 (nachfolgend „Verkäufer“ oder „Alza“). Die Reklamationsordnung enthält Bestimmungen zur Gewährleistung sowie zur Inanspruchnahme einer Garantie.

Der Kunde ist verpflichtet, die Reklamationsordnung und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend nur „AGB“) noch vor der Bestellung der Ware zur Kenntnis zu nehmen. Gleichzeitig nimmt der Käufer zur Kenntnis, dass er verpflichtet ist, Alza – sofern im Nachfolgenden festgelegt – die notwendige Mitwirkung für die Erledigung von Reklamationen zu leisten, anderenfalls werden die Fristen entsprechend um die Zeit verlängert, in der der Käufer die notwendige Mitwirkung nicht geleistet hat.

Mit Abgabe seiner Vertragserklärung erklärt sich der Käufer mit dieser Reklamationsordnung einverstanden.

Die Definitionen der Begriffe, die in dieser Reklamationsordnung enthalten sind, gehen den Definitionen in den AGB vor. Falls diese Reklamationsordnung einen Begriff nicht definiert, wird dieser wie in den AGB verwendet oder definiert verstanden.

II. Allgemeine Bestimmungen betreffend Gewährleistung

Alza übersendet dem Kunden zu jeder gekauften Ware einen Kaufbeleg (Rechnung) mit den gesetzlichen Angaben, die für die Geltendmachung der Gewährleistung notwendig ist (insbesondere die Bezeichnung der Ware, Länge der Gewährleistungsfrist, Preis, Menge, Seriennummer enthält). Um die Rechte aus Gewährleistung geltend zu machen, hat der Kunde die Rechnungsnummer mitzuteilen. Das Vorlegen der Rechnung in Papierform wird nicht verlangt.

Die Fristen für die Geltendmachung von Leistungsmängeln und individuellen Rechten aus Leistungsmängeln sind ab dem 13. 4. 2023 für alle Käufer, ob Verbraucher oder Unternehmer, gleich (wenn Sie Unternehmer sind und bei uns vor dem 13. 4. 2023 eingekauft haben, [finden Sie hier eine ältere Version der Reklamationsordnung](#)).

1. Frist für die Geltendmachung der Gewährleistungsrechte

Die Frist für die Geltendmachung der Gewährleistungsrechte beginnt am Tag der Übernahme der Ware durch den Kunden.

Die gesetzliche Frist beträgt 24 Monate.

2. Qualität bei der Übernahme

Der Verkäufer haftet gegenüber dem Käufer dafür, dass die Sache bei der Übernahme keine Mängel hat. Insbesondere haftet der Verkäufer gegenüber dem Käufer dafür, dass zu dem Zeitpunkt, als der Käufer die Sache übernommen hat,

- die Sache die Eigenschaften hat, die die Parteien vereinbart haben, und falls eine solche vereinbarte Eigenschaft fehlt, die der Verkäufer oder Hersteller beschrieben oder der Käufer unter Berücksichtigung der Beschaffenheit der Ware und auf Grund von diesen Angaben erwartet hat.
- die Sache für den Zweck, den der Verkäufer für ihre Verwendung angibt oder zu dem eine Sache dieser Art gewöhnlich verwendet wird, geeignet ist.
- die Sache die entsprechende Menge, Maß oder Gewicht hat.
- die Sache den Anforderungen der Rechtsvorschriften genügt.

Falls sich ein Mangel innerhalb von sechs Monaten ab der Übernahme zeigt, wird angenommen, dass die Sache bereits bei der Übernahme durch den Käufer mangelhaft war, falls Alza nicht das Gegenteil nachweist (§ 924 ABGB).

3. Vertragliche Qualitätsgarantie

Darüber hinaus, kann Alza über den Rahmen der gesetzlichen Frist (24 Monate) eine Garantie gewähren. Die richtet sich ausschließlich nach dieser Reklamationsordnung und insbesondere den Garantiebedingungen, siehe Artikel VII.

III. Gewährleistungsbedingungen

1. Überprüfung der Ware bei der Übernahme

Der Kunde hat die gelieferte Ware nach Erhalt tunlichst auf Vollständigkeit, Richtigkeit oder sonstige Mängelfreiheit, insbesondere auf Unversehrtheit der Verpackung, zu prüfen und uns eventuelle Mängel bekannt zu geben und kurz zu beschreiben. Dies dient lediglich der raschen und effektiveren Bearbeitung etwaiger Mängelrügen. Eine Verletzung dieser Obliegenheit führt zu keiner Einschränkung der gesetzlichen Gewährleistungsrechte des Verbrauchers.

2. Geltendmachung der Reklamation

Die zu reklamierende Ware einschließlich großer Haushaltsgeräte hat der Kunde an unsere Sammelstelle zu senden:

Alza.at - Reklamation
Favoritenstraße 21
1040 Wien
Österreich

Die Sendung muss die zu reklamierende Ware einschließlich des kompletten Zubehörs enthalten.

Weiters empfiehlt Alza eine Kopie des Kaufbelegs beizulegen oder die Gewährleistung auf eine andere geeignete Weise nachzuweisen, eine detaillierte Beschreibung des Mangels und ausreichende Kontaktangaben des Käufers (insbesondere Adresse und Telefonnummer) anzuführen. Ohne die oben angeführten Angaben ist die Identifizierung des Ursprungs und des Mangels der Ware nicht bzw nur mit großem Aufwand möglich.

Alza empfiehlt ebenfalls, die gewünschte Art der Erledigung der Reklamation (Reparatur, Umtausch, Gutschrift) zu benennen.

Alza oder ein autorisierter Dienstleister stellt dem Käufer eine schriftliche Bestätigung aus, wann die Reklamation geltend gemacht wurde, was ihr Inhalt und die geforderte Art der Erledigung der Reklamation ist. Bei einer persönlichen Absprache in der Filiale wird die Bestätigung auf Anforderung des Kunden sofort in gedruckter Form überreicht, in allen anderen Fällen wird die Bestätigung per E-Mail gesendet. Die Bestätigung dient lediglich als Nachweis für den Eingang der Forderung. Der Zustand, in dem der Käufer die Waren an Alza übergeben hat, wird während des Reklamationsverfahrens untersucht.

3. Kompatibilität

Alza haftet nicht für das Vorliegen von Kompatibilität der verkauften Teile mit anderen von Alza-Mitarbeitern, dem Hersteller oder Lieferanten nicht genehmigten Teilen oder Software-Applikationen, deren Funktionsfähigkeit vom Käufer in seiner schriftlichen Bestellung nicht ausdrücklich angefordert wurde, es sei denn eine solche Kompatibilität ist verkehrsblich ist und falls von Alza bei der Ware nicht ausdrücklich angeführt war, dass die gegebene Ware nur mit einer angeführten Liste kompatibel ist oder nicht ist.

Ähnlich bezieht sich Kompatibilität auch auf Software und seine einzelnen Versionen. Weiterhin gilt, dass, falls für bestimmte Software-Versionen Kompatibilität deklariert wurde, dieses nicht automatisch für die nachfolgenden und vorangehenden Versionen dieser Software gilt.

4. Einschränkungen hinsichtlich Unternehmer

Ist der Kunde Unternehmer, sind seine Gewährleistungsrechte wie folgt eingeschränkt:

Weiters bezieht sich die Gewährleistung nicht auf Beschädigungen, die entstanden sind durch (falls diese Tätigkeit keine übliche Tätigkeit ist und dabei in der beigelegten Anleitung nicht verboten ist):

1. mechanische Beschädigung der Ware,
2. elektrische Überspannung (sichtbar verbrannte Bestandteile oder flach gedruckte Verbindungen) mit Ausnahme üblicher Abweichungen,
3. Nutzung der Ware in solchen Bedingungen, die mit ihrer Temperatur, Staub, Feuchtigkeit, chemischen und mechanischen Einflüssen nicht der Umgebung entsprechen, die vom Verkäufer oder Hersteller direkt festgelegt ist,
4. unsachgemäße Installation, Handhabung, Bedienung oder Vernachlässigung der Pflege der Ware,
5. Beschädigung der Ware oder ihres Teils durch einen Computervirus u. ä.,

6. falls der Mangel nur bei einer Software vorkommt, bei der der Kunde die legale Erwerbungsweise nicht nachweisen kann, oder durch Verwendung einer nichtautorisierten Software und Verbrauchsmaterials,
7. eine Beschädigung, verursacht durch übermäßige Belastung oder Nutzung im Widerspruch mit den in der Dokumentation angeführten Bedingungen oder allgemeinen Grundsätzen,
8. Durchführung eines unqualifizierten Eingriffs oder Änderung der Kenndaten,
9. Ware, die vom Kunden geändert wurde (Anstriche, Biegungen usw.), falls der Mangel in Folge dieser Änderung entstanden ist,
10. bei einem fehlerhaft durchgeführten Upgrade von BIOS, Firmware,
11. Beschädigung durch Naturelemente oder höhere Macht,
12. Verwendung einer unrichtigen oder mangelhaften Programmausstattung,
13. Verwendung vom unrichtigen oder nicht-originalen Verbrauchsmaterial, auch nicht auf eventuelle dadurch entstandene Schäden, falls diese Verwendung nicht üblich ist und dabei in der beigelegten Gebrauchsanleitung nicht ausgeschlossen wurde.

Diese Beschränkungen gelten nicht, falls die Eigenschaften der Ware, die im Widerspruch mit den oben angeführten Bedingungen stehen, vom Kunden und Alza ausdrücklich vereinbart, ausbedingt oder von Alza deklariert wurden (zB aufgrund der durchgeführten Werbung oder der üblichen Nutzungsweise der Ware, die erwartet werden kann).

5. Mangelprüfung

Die zur Reklamation übergebene Ware wird nur hinsichtlich des vom Kunden angeführten Mangels (im Reklamationsformular, im beigelegten Blatt mit Mängelbeschreibung) überprüft. Für die Angabe des Mangels empfiehlt Alza die schriftliche Form, worunter auch elektronische Kommunikation fällt.

Falls die Reklamation zurückgewiesen wird und falls der Kunde mit einer kostenpflichtigen Reparatur einverstanden ist, wird die Reparatur nach der aktuell geltenden Preisliste der autorisierten Werkstatt berechnet.

Der Käufer nimmt hiermit zur Kenntnis, dass Alza keine kostenpflichtigen Reparaturen durchführt, sondern nur diese bei autorisierten Werkstätten vermittelt, bzw. sie die Kommunikation, den Transport u. ä. sicherstellt.

Vor der Durchführung einer kostenpflichtigen Reparatur wird der Kunde über den Preis der Reparatur, ihren Umfang und die für ihre Durchführung notwendige Zeit informiert, wobei die Reparatur spätestens 60 Tage ab dem Tag nach dem Eingang der Ware bei Alza erfolgt. Eine kostenpflichtige Reparatur kann nur mit einer ausdrücklichen Zustimmung des Kunden durchgeführt werden (bzw. auf Grund eines abgeschlossenen Servicevertrags), die nach der vorab beschriebenen Information erteilt wurde.

Falls die Reklamation abgelehnt wird, nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass Alza berechtigt ist, dem Kunden die Kosten der autorisierten Werkstatt für die Mangeldiagnostik und den Transport nach der Preisliste der autorisierten Werkstatt zu berechnen.

6. Datensicherung

Bei der Übergabe eines Computersystems oder eines Geräts für Datenspeicherung zur Reklamation oder Reparatur stellt der Kunde die entsprechende Sicherung der notwendigen Daten sicher, um ihren möglichen Missbrauch oder Verlust zu verhindern. Alza haftet nicht für einen eventuellen Verlust, Beschädigung oder Missbrauch der Daten, die auf Datenspeicherungseinrichtungen im Computersystem gespeichert sind.

Datenspeicherungseinrichtungen sind Einrichtungen, deren Störungsanfälligkeit eine objektive Erscheinung mit zufälligem Störungsvorkommen ist. Alza macht hiermit den Käufer auf diese Tatsache aufmerksam und empfiehlt, eine systematische Sicherung von Nutzerdaten auf geeigneten Geräten (z. B. DVD, Cloud) durchzuführen. Die Gewährleistungsrechte werden jedoch dadurch nicht beschränkt.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass im Falle eines Umtausches des Datenspeicherungsgeräts, das ursprüngliche Gerät nicht zurückgegeben wird.

7. Verweigerung der Reklamationsannahme

A. wegen Verunreinigung der Ware

Alza ist berechtigt, die Annahme der Ware zur Reklamation zu verweigern, falls die zu reklamierende Ware und/oder ihre Bestandteile verunreinigt sind oder sie den Grundvoraussetzungen für eine hygienisch sichere Übergabe der Ware ins Reklamationsverfahren nicht genügen. Bei einer Reklamation einer Einrichtung mit einem Treibstoffbehälter muss der Behälter zum Zeitpunkt der Übernahme zur Reklamation leer sein.

B. wegen Sicherung des Geräts

Falls der Zutritt zu einem Gerät mit einem Passwort oder einer Geste oder einer anderen Zutrittssicherung geschützt ist, ist der Käufer bei der Geltendmachung der Reklamation verpflichtet, diesen Schutz aufzuheben oder das Passwort in der Beschreibung des Mangels anzuführen. Anderenfalls ist Alza berechtigt, die Annahme der Ware zur Reklamation zu verweigern, sofern der die Reparatur des Geräts sonst nicht möglich ist. Dasselbe gilt, falls BIOS oder eine Firmware-Einrichtung oder der Zutritt in den Speicher der Einrichtung derart geschützt ist. Ohne den vollen Zutritt zum Gerät ist es unter Umständen unmöglich, die Reparatur oder Diagnostik des Geräts durchzuführen. In diesem Fall kann das Reklamationsverfahren erst eingeleitet werden, wenn der Kunde seine in dieser Bestimmung angeführte Pflicht erfüllt hat.

Falls im Gerät Dienste aktiviert sind, die es gegen Diebstahl sichern, ist der Kunde verpflichtet, diesen Dienst vor der Geltendmachung der Reklamation zu deaktivieren. Anderenfalls ist Alza berechtigt, die Annahme der Ware zur Reklamation zu verweigern, sofern der die Reparatur des Geräts sonst nicht möglich ist. In einem solchen Fall kann das Reklamationsverfahren erst eingeleitet werden, wenn der Kunde seine in dieser Bestimmung angeführte Pflicht erfüllt hat. Es handelt sich z. B. um die Dienste Apple Find my iPhone, iPodtouch, MacBook, Intel anti-theft und weitere.

C. wegen Verletzung des Siegels

Durch die Verletzung des Schutzsiegels, Informationsaufklebers oder der Seriennummer läuft den Kunde Gefahr der Zurückweisung, es sei denn die Verletzung entstammt aus gewöhnlicher Nutzung. Siegel und Seriennummern sind untrennbarer Bestandteil der Ware und sie schränken das Recht des Käufers, die Ware zu benutzen und damit im vollen Umfang dessen umzugehen, wofür die Ware bestimmt ist, nicht ein.

Falls es sich um eine Software handelt, bezieht sich die Gewährleistung ausschließlich auf die physische Lesbarkeit der Medien (die Medien dürfen nicht zerkratzt sein u. ä.). Durch die Beseitigung der Schutzmittel (Folien, Siegel, Öffnen eines Umschlags u. ä.) wird der Kunde, berechtigter Nutzer des Softwareprodukts und akzeptiert die Lizenzvereinbarungen des Software-Herstellers; bei einem digitalen Inhalt erfolgt es bereits durch das Herunterladen. Dieses gilt nicht im Falle des Widerspruchs mit dem Vertrag.

8. Werkeinstellung

Der Kunde wird hiermit informiert, dass sich das zu übergebende Gerät in der Werkeinstellung befinden soll. Insbesondere handelt es sich um zugefügte oder umgetauschte Arbeitsspeicher, Festplatten oder SSD in Notebooks und Computern. Alza trägt keine Verantwortung für derart angeschlossene Teile, insbesondere falls sie auf dem Reklamationsaufnahmeschein nicht ausdrücklich angeführt sind.

Ursprüngliche Komponenten muss man für eine eventuelle Reklamation behalten, insbesondere für einen Rücktritt vom Kaufvertrag.

9. LCD-Bildschirme

Wegen der Anzahl der Pixel auf einer LCD-Platte ist es aus der Sicht der Herstellungstechnologien praktisch nicht möglich den Pixel-Verlust vorzubeugen. Deshalb wurde die Norm ISO 13406-2 verfasst. Die Norm unterteilt Bildschirmgeräte in vier Qualitätsklassen und für jede Klasse werden maximal zulässige Mengen von mangelhaften Pixels oder Clusters festgelegt. Ein Cluster ist ein Quadrat von 5x5 Pixels. Falls nichts anderes angeführt ist, fällt die von Alza verkaufte Ware unter Typ 2.

Mangelhaftes Pixel:

- Typ 1 – weißer Punkt, dauerhaft leuchtendes Pixel.
- Typ 2 – schwarzer Punkt, dauerhaft nichtleuchtendes Pixel.
- Typ 3 – farbiger Punkt, dauerhaft leuchtendes oder nichtleuchtendes Subpixel, die Folge ist ein Punkt mit einer anderen als der notwendigen Farbe.

Mangelhafter Cluster:

- Mangelhafter Cluster Typ 1 – mehr als ein mangelhaftes Pixel vom Typ 1 oder Typ 2
- Mangelhafter Cluster Typ 1 – mehr als ein mangelhaftes Pixel vom Typ 3

Anzahl der zulässigen Verluste pro 1 Million Pixel

Klasse	Typ 1 (weißer Punkt)	Typ 2 (schwarzer Punkt)	Typ 3 (farbiger Punkt)	Cluster Typ 1	Cluster Typ 2
I	0	0	0	0	0
II	2	2	5	0	2
III	5	15	50	0	5
IV	50	150	500	5	50

IV. Reklamationsabwicklung

Alza entscheidet über die Reklamation sofort; in komplizierten Fällen innerhalb von drei Arbeitstagen. Diese Frist inkludiert nicht die angemessene je nach der Art des Produkts oder der Dienstleistung notwendige Zeit für eine fachgemäße Beurteilung des Mangels.

Alza wickelt die Reklamation einschließlich der Mangelbeseitigung ohne unnötigen Verzug, spätestens innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag der Geltendmachung der Reklamation, ab. Die Frist von 30 Tagen kann nach der Geltendmachung der Reklamation nach einer Vereinbarung mit dem Kunden verlängert werden – eine solche Verlängerung darf nicht auf eine unbestimmte oder eine unangemessen lange Zeit erfolgen. Nach dem Ablauf der Frist bzw. der verlängerten Frist wird angenommen, dass der Mangel an der Sache tatsächlich zum Zeitpunkt der Übergabe bestand.

V. Gemeinsame Bestimmungen

Alza stellt dem Kunden eine schriftliche Bestätigung des Datums und der Art der Erledigung der Reklamation aus, einschließlich einer Bestätigung der Durchführung der Reparatur und der Reklamationsdauer, bzw. Begründung der Zurückweisung der Reklamation.

Nach der Erledigung der Reklamation informiert Alza den Kunden entweder telefonisch, per SMS oder E-Mail über das Ergebnis der Reklamation. Falls die Ware per Transportdienst geschickt wurde, wird sie nach der Erledigung automatisch an die Adresse des Kunden versendet.

Nach der Erledigung einer anerkannten Reklamation durch Reparatur oder Umtausch beginnt die Gewährleistungsfrist für das Gerät erneut zu laufen.

Der Kunde hat das Recht auf die Erstattung der zweckmäßig aufgewendeten, mit der Geltendmachung einer berechtigten Reklamation verbundenen Kosten. Dabei handelt es sich insbesondere um Portokosten für den Versand der reklamierten Ware. Zu diesen Kosten muss nicht eine Fahrt mit dem Wagen für die Geltendmachung der Reklamation, Expresstransport und weitere ähnliche zählen. Die Erstattung der Kosten erfolgt ohne unnötigen Verzug, spätestens jedoch innerhalb 1 Monats nach erfolgter Entscheidung.

Der Kunde ist verpflichtet, die Reklamation unverzüglich, spätestens innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag, an dem er über die Erledigung der Reklamation informiert wurde, zu übernehmen; diese Frist kann nicht früher als 60 Tage nach der Annahme der reklamierten Ware durch dem Verkäufer ablaufen.

Wird die reklamierte Ware vom Kunden nicht spätestens am letzten Tag der Frist abgeholt, berechnet der Verkäufer für jeden Verzugstag eine Lagergebühr von 2,- € inkl. MwSt.

Wenn der Kunde die Ware nach der Erledigung der Reklamation nicht innerhalb von 2 Monaten ab dem Datum, an dem er über die Erledigung informiert wurde, abholt, behält sich Alza das Recht vor, die Ware zu verkaufen und den Verkaufserlös zur Zahlung der Lagergebühr zu verwenden.

VI. Verbrauchsmaterial und minimale Lebensdauer

Für Geltendmachung von Gewährleistungsrechten bezüglich Verbrauchsmaterials gelten folgende Beschränkungen: Falls Verbrauchsmaterial Kaufgegenstand ist (z. B. Cartridge, Toner, Druckkopf, Druckwalze, Projektorlampen, Batterien, unterschiedliche Beleuchtungsarten u. ä.) oder falls dieses Material Bestandteil der gekauften Ware ist, wird die Lebensdauer statt der Qualitätsgewährleistung angewendet. Die Lebensdauer kann zeitlich, als Laufzeit der Ware oder Anzahl der Verwendungen, bzw. als Anzahl der ausgedruckten Seiten oder ähnlich spezifiziert sein. Bei der Ware kann mehr als eine dieser Lebensdauerarten angeführt sein. Für eine erfolgreiche Geltendmachung der Reklamation müssen alle angeführten Bedingungen eingehalten werden.

Das Recht des Kunden, die Ware innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist zu reklamieren, ist dadurch nicht betroffen. Der Käufer muss jedoch die oben angeführten Tatsachen berücksichtigen, denn die Gewährleistung bezieht sich nicht auf die durch übliche Nutzung der Sache verursachte Abnutzung und sie kann nicht mit der Lebensdauer des Erzeugnisses verwechselt werden. Die Lebensdauer der Ware stellt die Anfälligkeit zur Abnutzung, verursacht durch die übliche Nutzung, dar. Falls Sie die Ware länger als während der üblichen Lebensdauer nutzen (nicht besitzen), ist es wahrscheinlich, dass der entstandene Mangel eine Folge der üblichen Abnutzung ist, es ist jedoch nicht ausgeschlossen, dass es sich tatsächlich um einen Gewährleistungsmangel handelt.

Alza ist verpflichtet, bei den angebotenen Waren die Lebensdauer auszuzeichnen, sonst hat sie keine Möglichkeit, sich auf sie zu berufen.

VII. Garantie

Alza kann eine über die Gewährleistungsfrist von 24 Monaten hinausgehende Garantie gewähren.

Bei einem Warenmangel innerhalb einer Frist von Gewährleistungsfrist wird eine solche Ware von Alza angenommen und

- sie wird repariert oder
- sie wird gegen ein anderes Stück mit gleichen oder besseren Parametern ausgetauscht,
- falls keine dieser Lösungen möglich ist, wird eine Gutschrift ausgestellt.

Der Verkäufer verpflichtet sich, dieses Service innerhalb der Frist von 35 Tagen ab Warenannahme zu beenden – nach dem Ablauf dieser Frist ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

VIII. Schlussbestimmungen

Die gesetzlichen Rechte der Käufer sind durch diese Reklamationsordnung nicht betroffen.

Diese Reklamationsordnung ist ab dem 24. 5. 2023 gültig und sie annulliert die Gültigkeit der vorhergehenden Reklamationsordnungen.

Diese Reklamationsordnung ist am Sitz und in den Betriebsstellen von Alza oder als Dokument unter www.alza.at verfügbar.