

Reklamationsordnung

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 Jankovcova 1522/53, 170 00 Prag 7, eingetragen im Handelsregister, geführt beim Stadtgericht in Prag, Akt.-Z. B 8573 (nachfolgend nur „Verkäufer“ oder „Alza“ genannt). Sie beschreibt die Vorgehensweise, wie eine Reklamation der bei Alza gekauften Ware erfolgt.

Der Käufer 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 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.

Durch den Abschluss des Kaufvertrags und die Übernahme der Ware vom Verkäufer erklärt sich der Käufer mit dieser Reklamationsordnung einverstanden.

Die Definitionen der Begriffe, die in dieser Reklamationsordnung enthalten sind, haben vor den Definitionen in den AGB Vorrang. Falls diese Reklamationsordnung einen Begriff nicht definiert, wird er so verstanden, wie er in den AGB definiert ist. Falls es nicht einmal hier definiert ist, wird er in dem Sinne verstanden, wie er in den Rechtsvorschriften verwendet wird.

Bei der Geltendmachung des Services im Rahmen einer gekauften oder vereinbarten Dienstleistung wird dieser Serviceeingriff ausschließlich durch die Bedingungen dieser Dienstleistung geregelt.

II. Allgemeine Bestimmungen betreffend Gewährleistung

Als Gewährleistungsschein stellt Alza zu jeder gekauften Ware einen Kaufbeleg (Rechnung) mit den gesetzlichen Angaben aus, die für die Geltendmachung der Gewährleistung notwendig sind (insbesondere die Bezeichnung der Ware, Länge der Gewährleistungsfrist, Preis, Menge, Seriennummer). Um die Gewährleistung zu beanspruchen, reicht es, die Rechnungsnummer mitzuteilen. Das Vorlegen der Rechnung in Papierform wird nicht verlangt.

Auf einen ausdrücklichen Wunsch des Käufers gewährt Alza die Gewährleistung in der Form eines Gewährleistungsscheins. Standardmäßig jedoch, falls es die Beschaffenheit der Sache ermöglicht, gibt der Verkäufer statt eines Gewährleistungsscheins dem Käufer einen Beleg über den Kauf der Sache, der die angeführten Angaben enthält.

Falls es hinsichtlich der anerkannten Gewährleistung nötig ist, erklärt Alza im Gewährleistungsschein verständlich den Inhalt der anerkannten Gewährleistung, ihren Umfang, Bedingungen, Geltungsdauer und die Art, auf welche die daraus hervorgehenden Ansprüche geltend gemacht werden können. Alza führt im Gewährleistungsschein an, dass durch die Anerkennung der Gewährleistung nicht die Rechte des Käufers betroffen sind, die mit dem Kauf der Sache verbunden sind.

1. Frist für die Geltendmachung der Rechte aus mangelhafter Leistung

Die Frist für die Geltendmachung der Rechte aus mangelhafter Leistung fängt am Tag der Übernahme der Ware durch den Käufer an, d. h. an dem Tag, der im Kaufbeleg oder Gewährleistungsschein angeführt ist.

Die Frist beträgt 24 Monate.

Bei Verbrauchswaren (z. B. Kosmetik, Drogerieartikel u. ä.) ist der Käufer berechtigt, ein Recht aus einem Mangel innerhalb von vierundzwanzig (24) Monaten geltend zu machen, falls auf der Ware kein Verbrauchsdatum angegeben ist, in dem Falle wird die Frist bis zu dem auf der Verpackung der Ware angeführten Datum verkürzt.

Für einen Käufer – Unternehmer kann die Frist für die Geltendmachung der Rechte aus mangelhafter Leistung abweichend geregelt sein. Falls es bei dem gegebenen Warentyp ausdrücklich angeführt ist, hat diese angeführte Frist Vorrang. Die Ware ist dann folgendermaßen gekennzeichnet.

Die Frist endet an dem Tag, dessen numerische Bezeichnung mit dem Tag übereinstimmt, an dem sie angefangen hat, und um die entsprechende Anzahl der Monate später. Die Dauer der Frist in Monaten ist bei jeder Ware im Geschäft des Verkäufers angeführt und ausreichend auf dem Kaufbeleg ausgezeichnet.

Rechte aus Haftung für Mängel der Ware, für die die Qualitätsgewährleistung gilt, erlöschen, falls sie innerhalb der angeführten Frist nicht geltend gemacht wurden.

Im Falle der Erledigung einer Reklamation in der Form des Warenaustausches läuft keine neue Frist, ausschlaggebend ist die Frist, die mit dem Tag der Übernahme der Ware durch den Käufer zu laufen beginnt.

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 der Verkäufer nicht das Gegenteil nachweist.

3. Vertragliche Qualitätsgarantie

Alza kann über den Rahmen der gesetzlichen Frist (24 Monate) einen kostenlosen Service in der ausgezeichneten Frist gewähren. Diese Dienstleistung richtet sich ausschließlich nach dieser Reklamationsordnung und insbesondere dem kostenlosen Service, siehe Artikel VII.

III. Gewährleistungsbedingungen

1. Überprüfung der Ware bei der Übernahme

Der Käufer überprüft bei der Übernahme vom Spediteur ordentlich und sorgfältig den Zustand der Sendung (insbesondere Anzahl der Pakete, Unversehrtheit des Firmenbands mit dem Logo, Unversehrtheit oder Beschädigung des Kartons) nach dem Transportschein.

Der Käufer überprüft am Tag der Übernahme weiterhin die Vollständigkeit der Ware, insbesondere dass die Packung alles enthält, was sie enthalten soll.

Sämtliche Unstimmigkeiten müssen dem Verkäufer bei der Übernahme vom Spediteur angezeigt und im Übergabeprotokoll des Spediteurs ausgezeichnet werden oder der Käufer kann die Übernahme der Sendung verweigern oder es ist immer möglich, sie über die E-Mail info@alza.de oder das Kontaktformular [hier](#) anzuzeigen. Weiterhin empfiehlt Alza, im Falle der Übernahme vom Spediteur Fotodokumentation der Beschädigung und der Verpackung beizulegen.

Durch diese Vereinbarungen ist die gesetzliche Frist für die Geltendmachung der Rechte aus mangelhafter Leistung nicht betroffen. Durch eine nachträgliche Reklamation der

Unvollständigkeit oder Außenbeschädigung der Sendung verliert der Käufer nicht das Recht, die Sache zu reklamieren, es gibt jedoch Alza die Möglichkeit nachzuweisen, dass es sich um keine Kaufvertragswidrigkeit handelt.

2. Geltendmachung der Reklamation

Die zu reklamierende Ware, einschließlich großer Haushaltsgeräte, sendet der Käufer in die Sammelstelle des Verkäufers:

c/o Mailboxde.com GmbH, ID 47775
Äussere Weberstr. 57
02763 Zittau
Deutschland

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

Weiterhin 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 möglich.

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

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.

Der Käufer ist sich bewusst, dass, falls er die zu reklamierende Ware nicht einschließlich des sämtlichen erhaltenen Zubehörs zurückgibt, ihm im Falle seines Rücktritts vom Vertrag der Kaufpreis ohne den Preis des nicht zurückgegebenen Zubehörs zurückerstattet wird.

3. Kompatibilität

Alza garantiert nicht die volle 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 bei ähnlicher Ware üblich 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

Durch die Verletzung des Schutzsiegels, Informationsaufklebers oder der Seriennummer läuft der Käufer Gefahr der Zurückweisung der Reklamation, es sei denn zu der Verletzung kommt es bei 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.

Weiterhin 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):

- a. mechanische Beschädigung der Ware,
- b. elektrische Überspannung (sichtbar verbrannte Bestandteile oder flach gedruckte Verbindungen) mit Ausnahme üblicher Abweichungen,
- c. 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,
- d. unsachgemäße Installation, Handhabung, Bedienung oder Vernachlässigung der Pflege der Ware,
- e. Beschädigung der Ware oder ihres Teils durch einen Computervirus u. ä.,
- f. falls der Mangel nur bei einer Software vorkommt, bei der der Kunde die legale Erwerbweise nicht nachweisen kann, oder durch Verwendung einer nichtautorisierten Software und Verbrauchsmaterials,
- g. eine Beschädigung, verursacht durch übermäßige Belastung oder Nutzung im Widerspruch mit den in der Dokumentation angeführten Bedingungen oder allgemeinen Grundsätzen,
- h. Durchführung eines unqualifizierten Eingriffs oder Änderung der Kenndaten,
- i. Ware, die vom Kunden geändert wurde (Anstriche, Biegungen usw.), falls der Mangel in Folge dieser Änderung entstanden ist,
- j. bei einem fehlerhaft durchgeführten Upgrade von BIOS, Firmware,
- k. Beschädigung durch Naturelemente oder höhere Macht,
- l. Verwendung einer unrichtigen oder mangelhaften Programmausstattung,
- m. 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 Käufer und Alza ausdrücklich vereinbart, ausbedingt oder vom Verkäufer deklariert wurden, eventuell die man unter Berücksichtigung der durchgeführten Werbung oder der üblichen Nutzungsweise der Ware erwarten kann.

Falls die Ware eine Software ist, 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 Käufer 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 (siehe unten).

5. Mangelprüfung

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

Falls die Reklamation zurückgewiesen wird und falls der Käufer 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. Alza trägt keine Verantwortung für die Durchführung der Reparatur.

Vor der Durchführung einer kostenpflichtigen Reparatur wird der Käufer 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 Käufers durchgeführt werden (bzw. auf Grund eines abgeschlossenen Servicevertrags), die nach der Information nach dem vorhergehenden Satz erteilt wurde.

Falls die Reklamation abgelehnt wird, nimmt der Käufer zur Kenntnis, dass Alza berechtigt ist, dem Käufer 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 Käufer 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 Gewährleistung für die Ware ist jedoch durch diesen Hinweis nicht beschränkt.

Der Käufer nimmt zur Kenntnis, dass, falls die Reklamation durch Umtausch des Datenspeicherungsgeräts erledigt wird, 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 in das Gerät mit einem Passwort oder einer Geste oder einer anderen Zutrittssicherung gesichert 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. Dasselbe gilt, falls BIOS oder eine Firmware-Einrichtung oder der Zutritt in den Speicher der Einrichtung derart geschützt ist. Ohne den vollen Zutritt in das Gerät könnte es unmöglich sein, die Reparatur oder Diagnostik des Geräts durchzuführen. In diesem Fall kann das Reklamationsverfahren erst eingeleitet werden, wenn der Käufer seine in dieser Bestimmung angeführte Pflicht erfüllt hat.

Falls im Gerät irgendein Dienst aktiviert ist, der es gegen Diebstahl sichert, ist der Käufer verpflichtet, diesen Dienst vor der Geltendmachung der Reklamation zu deaktivieren. Anderenfalls ist Alza berechtigt, die Annahme der Ware zur Reklamation zu verweigern. In einem solchen Fall kann das Reklamationsverfahren erst eingeleitet werden, wenn der Käufer 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.

8. Werkeinstellung

Der Käufer wird hiermit informiert, dass das zu übergebende Gerät in der Werkeinstellung sein soll. Insbesondere handelt es sich um zugefügte oder umgetauschte Arbeitsspeicher, Festplatten oder SSD in Notebooks und Computern. Der Verkäufer 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, dem 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 in die zweite Klasse.

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

1. Käufer - Verbraucher

Ein Verbraucher ist eine natürliche Person, die nicht im Rahmen ihrer unternehmerischen Tätigkeit oder im Rahmen der selbständigen Ausübung ihres Berufs handelt.

Falls der Käufer ein Verbraucher ist, entscheidet der Verkäufer über die Reklamation sofort, in komplizierten Fällen innerhalb von drei Arbeitstagen. In diese Frist wird nicht die angemessene je nach der Art des Produkts oder der Dienstleistung notwendige Zeit für eine fachgemäße Beurteilung des Mangels einberechnet.

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 Verbraucher verlängert werden – eine solche Verlängerung darf nicht auf eine unbestimmte oder eine unangemessen lange Zeit geschehen. Nach dem Ablauf der Frist bzw. der verlängerten Frist wird angenommen, dass der Mangel an der Sache tatsächlich existierte, und der Verbraucher hat die gleichen Rechte, als ob es sich um einen Mangel handeln würde, den man nicht beheben kann.

2. Käufer - Unternehmer

Falls der Käufer ein Unternehmer ist, verpflichtet sich der Verkäufer, innerhalb von 40 Tagen ab der Geltendmachung über die Reklamation zu entscheiden. Über diese Entscheidung wird der Käufer – Unternehmer über die Kontakt-E-Mail informiert.

V. Gemeinsame Bestimmungen

Alza stellt dem Käufer 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 Käufer entweder telefonisch, per SMS oder E-Mail über die Beendigung der Reklamation. Falls die Ware per Transportdienst geschickt wurde, wird sie nach der Erledigung automatisch an die Adresse des Käufers versendet.

Nach der Erledigung einer anerkannten Reklamation durch Reparatur oder Umtausch wird die Gewährleistung des Geräts um die Reklamationsdauer verlängert. Die Reklamationsdauer wird ab dem Tag, der nach der Geltendmachung folgt, bis zu dem Tag, an dem der Käufer über die Erledigung informiert wurde, berechnet.

Der Käufer hat das Recht auf die Begleichung der zweckmäßig angewendeten, mit der Geltendmachung einer berechtigten Reklamation verbundenen Kosten. Diese Kosten werden als die kleinsten möglichen verstanden. Insbesondere handelt es sich um die Portokosten für den Versand der Reklamation. Zu diesen Kosten muss nicht eine Fahrt mit dem Wagen für die Geltendmachung der Reklamation, Expresstransport und weitere ähnliche zählen. Die Begleichung der Kosten muss ohne unnötigen Verzug, spätestens jedoch innerhalb 1 Monats nach dem Ablauf der Frist für die Geltendmachung der Rechte aus mangelhafter Leistung beantragt werden.

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

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 Käufers, 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. Kostenloser Service

Für Waren mit einer längeren Gewährleistung als 24 Monate wird nach dem Ablauf der Frist von 24 Monaten der sog. kostenlose Service sichergestellt.

Bei einem Warenmangel nach der Frist von 24 Monaten wird eine solche Ware in den Service 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, diesen Service innerhalb der Frist von 35 Tagen ab Warenannahme zu beenden – nach dem Ablauf dieser Frist ist der Käufer berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

Die Rechte aus mangelhafter Leistung, gewährt von dem Hersteller des Geräts, sind dadurch nicht betroffen.

VIII. Schlussbestimmungen

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

Diese Reklamationsordnung ist ab dem 27. 7. 2022 gültig und sie annulliert die Gültigkeit der vorhergehenden Reklamationsordnungen.

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