



OCUN

## REKLAMATIONSORDNUNG VON RP CLIMBING s.r.o.

Alle Reklamationen regeln sich nach der gültigen Rechtsordnung [das Bürgerliche Gesetzbuch (Gesetz Nr. 40/1964 GBl., in seiner aktuellen Fassung), Handelsgesetzbuch (Gesetz Nr. 513/1991 GBl., Handelsgesetzbuch, in aktueller Fassung und Hinzufügungen) und Gesetz 367/2000 GBl. (Gesetz, das Gesetz Nr. 40/1964 GBl., Bürgerliches Gesetzbuch in aktueller Fassung, ändert)]

## GARANTIEBEDINGUNGEN FÜR ENDNUTZER

Endnutzer = Verbraucher  
Käufer = Verbraucher  
Hersteller = RP Climbing GmbH  
Verkäufer = Dealer, Distributor

Auf alle Produkte wird die Garantie von 24 Monaten gewährt.

Die Garantiefrist läuft ab der Übernahme der Ware von dem Käufer (falls sich nicht um persönliche Abnahme handelt, versteht man die Übernahme vom Transporteur); falls der Verkäufer und der Käufer im Voraus nicht anders vereinbaren.

Die Reklamation, inkl. Mangelbehebung, wird unverzüglich erledigt, spätestens aber in 30 Tagen nachdem der Hersteller die Reklamation angenommen hat.

Die Garantiefrist wird um die Zeit verlängert, in der die Ware in Garantiereparatur war.

Falls die Ware umgetauscht wird, bekommt der Käufer neue Garantiefrist, die der Hersteller gemäß der gültigen Gesetzebestimmung bestimmt.

Die Garantie erlischt, falls die Garantiefrist für die reklamierte Ware vor dem Tag der Reklamationsanwendung abläuft.

Für Transportschaden haftet der Transporteur und es ist nötig, bei der Übernahme das Reklamationsformular des Transporteurs am Ort zu erfüllen oder die Ware nicht zu übernehmen.

### 1. Ware in der Garantiefrist

Der Verbraucher schickt die Ware dem Verkäufer, bzw. direkt dem Hersteller, zusammen mit der Quittung, Rechnung oder einem anderen Beleg (Lieferschein) oder seiner Kopie, die den Kauf der von der Firma RP Climbing GmbH gelieferten/hergestellten Ware beweisen.

Zum reklamierten Produkt ist es nötig, das elektronische oder gedruckte Reklamationsformular auszufüllen, der auf [www.ocun.com/service](http://www.ocun.com/service) zu finden ist. Falls es nötig ist, kann der Verbraucher auch eigenes Formular benutzen.

In das Reklamationsprotokoll führt der Verbraucher Pflichtfelder und erforderliche Weise für Lösung an. Anders wird die Reklamation laut dem Gesetz erledigt.

Je nach dem Mangeltyp hat der Verbraucher gemäß der Reklamationsordnung im Falle der Reklamation die Möglichkeit zu verlangen, dass die mangelhafte Ware repariert oder für neue umgetauscht wird, oder kann vom Kaufvertrag zurücktreten und die Rückgabe des Kaufpreises verlangen. *(Im Rahmen der Reklamation ist es nicht möglich, die Rückgabe der Packungs- und Versandkosten zu verlangen.)*

Die Garantie bezieht sich nicht auf die übliche Abnutzung, bei Nicht-Einhaltung der von dem Hersteller aufgestellten Anweisungen in der Gebrauchsanweisung, v. a. bei der Benutzung in den Bedingungen, die dem bestimmten Produkt nicht entsprechen (ungeeignete Temperatur, Feuchtigkeit, chemische Umgebung oder mechanische Einflüsse der Umgebung), bei der für das



OCUN

Produkt nicht entsprechenden Pflege oder bei ihrer Verletzung usw., falls die Ware von Naturelementen beschädigt wurde, weiter in dem Fall, dass die Ware mechanisch beschädigt wurde (Fall, gewaltsame Beschädigung usw.)

#### **Bedingungen für die Warenübernahme in die Reklamationsreparatur:**

Das Reklamationsverfahren kann nicht ohne das ordnungsgemäß ausgefüllte Reklamationsprotokoll angefangen werden.

Der Verkäufer ist bis zu Ende des Reklamationsverfahrens nicht berechtigt, die Reparaturen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Herstellers durchzuführen. Falls er das tut, behält er kein Recht, die Kosten für solche Reparaturen bei dem Hersteller zu beanspruchen.

Die Ware muss sauber, trocken, hygienisch geeignet und komplett sein. Im anderen Fall behält der Hersteller Recht, das Produkt unverzüglich dem Kunden ohne Reklamationsverfahren zurückzuschicken.

Kletterschuhe darf der Verbraucher nicht in die Plastiktüten packen. Das Schuh wird feucht, stinkt und folgend dessen entspricht es nicht der hygienischen Tauglichkeit.

Es ist geeignet, die Ware in der ursprünglichen Originalpackung vorzulegen, es ist aber keine Pflicht des Käufers.

## **2. Transport der reklamierten Ware**

Die Reklamation kann vom Verbraucher sowohl beim Verkäufer, als auch beim Hersteller der reklamierten Ware auf der Betriebsadresse beanspruchen:

**RP Climbing s.r.o.; Hrnčářská 1557, 295 01 Mnichovo Hradiště; Česká republika, oder im Geschäftsnetz, die der Kundenservice auf Anfrage mitteilt.**

Für die Verbraucher aus Deutschland ist es möglich, die Reklamationen auf die Adresse des deutschen Sammeldepots zu schicken:

**Mailbox.com; RP Climbing – ID3694; Dresner Strasse 9; DE-02763 Zittau; Germany.**

Gewöhnlich werden die Dienstleistungen der vertraglichen Transportgesellschaften (GP, Dachser, DPD...) genutzt, der Auswahl hängt ausschließlich vom Absender der reklamierten Ware ab.

Die erledigte Reklamation schicken wir unverzüglich auf die Adresse des Verbrauchers zurück, oder auf die Adresse des Verkäufers, bei dem der Verbraucher die Reklamation geltend gemacht hat.

Bei der großen oder sperrigen Ware ist eine vorherige Vereinbarung über den Transport, Transportpackung, Lieferort usw. notwendig.

Versand- oder Transportkosten trägt bei den Reklamationen immer der Absender.

Falls der Verbraucher die Ware nicht übernimmt und nicht auf die wiederholte Aufforderungen zu Warenübergabe reagiert, kann der Hersteller dem Reklamierenden die mit der wiederholten Lieferung verbundenen Kosten abrechnen.

## **3. Ausnahme bei Reklamation der Ware**

Die Ausnahme, bei der die reklamierte Ware dem Hersteller/Verkäufer muss nicht gesendet werden, ist die Ware, bei der die Reparatur nicht möglich ist und ist zur Liquidation geeignet, und die Versandkosten dieser Ware zum Beurteilen der Reklamationsabteilung RP Climbing GmbH unangemessen der Wert der Ware wären (es handelt sich v.a. um Abnehmer außerhalb von EU, Übersee...).

Der Verbraucher füllt im solchem Fall das Reklamationsprotokoll auf [www.ocun.com/service](http://www.ocun.com/service) und legt ausführliche Fotodokumentation der Ware zu, von der eindeutig der Mangel zu erkennen ist.

Solche Art der Erledigung der Reklamation hängt ausschließlich von der Beurteilung des Herstellers ab und ohne Zustimmung des Herstellers kann sie der Käufer nicht beanspruchen.



**OCUN**

#### **4. Erledigung der Reklamation**

Der Hersteller teilt dem Käufer/Verkäufer die Annahme der Ware ins Reklamationsverfahren mit und nach der Erledigung der Reklamation gibt er über die Rücksendung der Reklamation an den Reklamierenden Bescheid, wobei der Hersteller ausschließlich die in dem Reklamationsprotokoll angeführte Kontakte benutzt.

Nach der ordnungsgemäßen Erledigung der Reklamation bekommt der Käufer zusammen mit der reklamierten Ware auch das Protokoll über Erledigung der Reklamation. Das Protokoll muss der Käufer während der Garantiefrist behalten, falls eine weitere Reklamation geltend gemacht wird.

Falls sich beweist, dass die Reklamation nicht berechtigt ist (Bedingungen im Punkt 1), behält der Hersteller/Verkäufer das Recht, alle entstandene Kosten von dem Käufer bezahlt zu bekommen, die mit der Erledigung der Reklamation inkl. Versand verbunden sind.

#### **5. Kontaktangaben für Reklamationen**

Auf den unten angeführten Kontakten ist es möglich, die Informationen über den Verlauf der beantragten Reklamation zu bekommen:

RP Climbing spol. s r.o.  
Hrnčířská 1557  
295 01 Mnichovo Hradiště  
Telefon: +420 326 211 716  
**reklamace@ocun.com**  
**www.ocun.com**



OCUN

## REKLAMATIONSORDNUNG VON RP CLIMBING s.r.o.

Alle Reklamationen regeln sich nach der gültigen Rechtsordnung [das Bürgerliche Gesetzbuch (Gesetz Nr. 40/1964 GBl., in seiner aktuellen Fassung), Handelsgesetzbuch (Gesetz Nr. 513/1991 GBl., Handelsgesetzbuch, in aktueller Fassung und Hinzufügungen) und Gesetz 367/2000 GBl. (Gesetz, das Gesetz Nr. 40/1964 GBl., Bürgerliches Gesetzbuch in aktueller Fassung, ändert)]

## GARANTIEBEDINGUNGEN FÜR GESCHÄFTSPARTNER

Geschäftspartner = Verkäufer = Dealer, Distributor  
Hersteller = RP Climbing GmbH

Auf alle Produkte wird die Garantie von 6 Monaten gewährt.

Die Garantiefrist läuft ab der Warenübernahme vom Verkäufer (falls sich nicht um persönliche Abnahme handelt, versteht man die Übernahme vom Transporteur); falls der Hersteller und der Verkäufer im Voraus nicht anders vereinbaren.

Die Reklamation inkl. Mangel Behebung, wird unverzüglich erledigt, spätestens aber in 30 Tagen nachdem der Hersteller die Reklamation angenommen hat.

Die Garantiefrist wird um die Zeit verlängert, in der die Ware in Garantiereparatur war.

Falls die Ware umgetauscht wird, bekommt der Verkäufer neue Garantiefrist, die der Hersteller gemäß der gültigen Gesetzanordnung bestimmt.

Die Garantie erlischt, falls die Garantiefrist für die reklamierte Ware vor dem Tag der Reklamationanwendung abläuft.

Für Transportschaden haftet der Transporteur und es ist nötig bei der Übernahme das Reklamationsformular des Transporteurs am Ort zu erfüllen oder die Ware nicht zu übernehmen.

### 1. Ware in der Garantiefrist

Der Verkäufer schickt die Ware mit der Quittung, Rechnung oder einem anderen Beleg (Lieferschein) oder seiner Kopie, die den Kauf der von der Firma RP Climbing GmbH gelieferten/hergestellten Ware beweisen.

Zum reklamierten Produkt ist es nötig, das elektronische oder gedruckte Reklamationsformular auszufüllen, der auf [www.ocun.com/service](http://www.ocun.com/service) zu finden ist. Falls es nötig ist, kann der Verkäufer auch eigenes Formular benutzen.

Ins Reklamationsprotokoll führt der Verkäufer Pflichtfelder an und schickt es an RP Climbing GmbH elektronisch oder als Postsendung, bzw. kann es auch zusammen mit dem reklamierten Produkt schicken. Anders wird die Reklamation gemäß dem Gesetz erledigt.

Je nach dem Mangeltyp hat der Verkäufer gemäß der Reklamationsordnung im Falle der Reklamation die Möglichkeit, zu verlangen, dass die mangelhafte Ware repariert oder für neue umgetauscht wird, oder kann vom Kaufvertrag zurücktreten und die Rückgabe des Kaufpreises verlangen. (Im Rahmen der Reklamation ist es nicht möglich, die Rückgabe der Packungs- und Versandkosten zu verlangen.)

Die Garantie bezieht sich nicht auf die übliche Abnutzung der Sache, bei Nicht-Einhaltung der vom Hersteller aufgestellten Anweisungen in der Gebrauchsanweisung, v. a. bei der Benutzung in den

Bedingungen, die dem bestimmten Produkt nicht entsprechen (ungeeignete Temperatur, Feuchtigkeit, chemische Umgebung oder mechanische Einflüsse von der Umgebung), bei der nicht entsprechenden Pflege oder bei ihrer Verletzung usw., falls die Ware von Naturelementen beschädigt wurde, weiter in Fall, dass die Ware mechanisch beschädigt wurde (Fall, gewaltsame Beschädigung usw.)

#### **Bedingungen für die Warenübernahme in die Reklamationsreparatur:**

des Herstellers durchzuführen. Falls er das tut, behält er kein Recht, die Kosten für solche Reparaturen beim Hersteller zu beanspruchen.

Die Frist für die Erledigung der Reklamation wird eingestellt, falls der Hersteller nicht alle Unterlagen erhalten hat, die für die Erledigung der Reklamation nötig sind. Der Hersteller behält in solchem Fall Recht, die unverzügliche Ergänzung der Unterlagen vom Verkäufer zu verlangen. Die Frist wird ab diesem Termin bis zur Lieferung der geforderten Unterlagen von dem Verkäufer dem Hersteller eingestellt.

Die Ware muss sauber, trocken, hygienisch geeignet und komplett sein. Im anderen Fall behält der Hersteller Recht, das Produkt unverzüglich dem Kunden ohne Reklamationsverfahren zurückzuschicken.

Kletterschuhe darf der Verbraucher nicht in die Plastiktüten packen. Das Schuh wird feucht, stinkt und folgend dessen entspricht es nicht der hygienischen Tauglichkeit.

Es ist geeignet, die Ware in der ursprünglichen Originalpackung vorzulegen, es ist aber keine Pflicht des Käufers.



## **2. Transport der reklamierten Ware**

Die Reklamation kann der Verkäufer auf der Betriebsadresse beanspruchen:

**RP Climbing s.r.o.; Hrnčířská 1557, 295 01 Mnichovo Hradiště; Česká republika.**

Für die Verkäufer aus Deutschland ist es möglich, die Reklamationen auf die Adresse des deutschen Sammeldepots zu schicken:

**Mailbox.com; RP Climbing – ID3694; Dresner Strasse 9; DE-02763 Zittau; Germany.**

Gewöhnlich werden die Dienstleistungen der vertraglichen Transportgesellschaften (GP, Dachser, DPD...) genutzt, der Auswahl hängt ausschließlich von Absender der reklamierten Ware ab.

Die erledigte Reklamation schickt der Hersteller unverzüglich auf die Adresse des Verkäufers.

Bei der großen oder sperrigen Ware ist vorherige Vereinbarung über den Transport, Transportpackung, Lieferort usw. notwendig.

Versand- oder Transportkosten trägt bei den Reklamationen immer der Absender.

Falls der Verkäufer die Ware vom Transporteur nicht übernimmt und auf die wiederholten Aufforderungen zu Warenübergabe nicht reagiert, kann der Hersteller dem Reklamierenden die mit der wiederholten Lieferung verbundenen Kosten abrechnen.

## **3. Ausnahme bei der Reklamation der Ware**

Die Ausnahme, bei der die reklamierte Ware dem Hersteller muss nicht gesendet werden, ist die Ware, bei der die Reparatur nicht möglich ist - sie ist zur Liquidation geeignet, und die Versandkosten dieser Ware zum Beurteilen der Reklamationsabteilung RP Climbing GmbH. unangemessen der Wert der Ware wären (es handelt sich v. a. um Abnehmer außerhalb von EU, Übersee...).

Der Verkäufer füllt im solchen Fall das Reklamationsprotokoll auf [www.ocun.com/service](http://www.ocun.com/service) und legt ausführliche Fotodokumentation der Ware zu, von der eindeutig der Mangel zu erkennen ist.

Solche Art der Erledigung der Reklamation hängt ausschließlich von der Beurteilung des Herstellers ab und ohne Zustimmung vom Hersteller kann sie der Kunde nicht beanspruchen.

## **4. Erledigung der Reklamation**

Der Hersteller teilt dem Verkäufer die Annahme der Ware in das Reklamationsverfahren mit und nach der Erledigung der Reklamation gibt er über die Rücksendung der Reklamation an den Reklamierenden Bescheid, wobei der Hersteller ausschließlich die im Reklamationsprotokoll angeführte Kontakte benutzt.

Nach der ordnungsgemäßen Erledigung der Reklamation bekommt der Verkäufer zusammen mit der reklamierten Ware auch das Protokoll über Erledigung der Reklamation. Das muss der Verkäufer während der Garantiefrist behalten, falls eine weitere Reklamation geltend gemacht wird.

Falls sich beweist, dass die Reklamation nicht berechtigt ist (s. Bedingungen im Punkt 1), behält der Hersteller Recht, alle entstandene Kosten vom Verkäufer bezahlt zu bekommen, die mit der Erledigung der Reklamation inkl. Versand verbunden sind.

## 5. Garantiebedingungen

Der Hersteller ist dem Verkäufer dafür verantwortlich, dass sie verkaufte Ware gemäß dem Kaufvertrag bei der Übernahme vom Verkäufer ist, d. h. die Ware ist in gewünschter Menge, ohne Mängel, hat die vom Hersteller beschriebenen Qualität und Nutzeigenschaften, bzw. Qualität und Nutzeigenschaften, die für diese Art der Ware üblich sind, falls der Verkäufer und der Hersteller im Voraus nicht anders vereinbaren.

## 6. Unstimmigkeit mit dem Kaufvertrag

Die Unstimmigkeit mit dem Kaufvertrag, die sich in sechs Monaten nach der Warenübernahme zeigt, versteht sich als Unstimmigkeit, die es bereits bei der Übernahme gab, falls es nicht dem Warencharakter widerspricht, oder falls sich nicht das Gegenteil beweist.

Dies gilt nicht, wenn der Verkäufer über die Unstimmigkeit mit dem Kaufvertrag schon vor der Übernahme wusste, oder sie selbst verursachte. Um Fälle, in denen dies dem Warencharakter widerspricht, handelt es sich v.a. bei dem Umtausch der Eigenschaften der Ware in Folge von natürlichen Änderungen des Materials oder der Abnutzung der Ware.

## 7. Annahme der Lieferung vom Verfrachter

Bei der Annahme der Lieferung vom Transporteur hat der Empfänger Pflicht, die Lieferung visuell zu kontrollieren. Falls die Lieferung sichtbar beschädigt ist, hat der Empfänger Pflicht, den Fahrer über den Schaden der Lieferung in den Transportblatt zu informieren und mit dem Fahrer das Reklamationsprotokoll zu schreiben. Falls der Fahrer das Reklamationsprotokoll nicht zur Verfügung hat, ist es möglich das Protokoll über die Beschädigung der Lieferung auf ein freies Papierblatt mit allen nötigen Angaben zu schreiben. Gleichzeitig hat der Empfänger Pflicht, diese Informationen inkl. Fotodokumentation in spätestens 48 Stunden nach der Übernahme der Lieferung elektronisch dem Hersteller zu schicken. Im Extremfall muss der Empfänger die Lieferung nicht annehmen und in diesem Fall beansprucht die Reklamation bei dem Transporteur der Absender.

## 8. Frist für Erledigung der Empfangsquittung

Der Hersteller gewährt dem Verkäufer die Frist von 7 Kalendertagen für die Durchführung der qualitativen und quantitativen Empfangsquittung der Ware.

Falls der Empfänger in der Lieferung Unstimmigkeiten feststellt, muss er den Hersteller unverzüglich über diese Tatsache schriftlich informieren, und das spätestens in 7 Kalendertagen nach der Übernahme der Lieferung. Falls diese Frist überschritten wird, sind die Rechte des Empfängers für die Reklamation nicht geltend.

## 9. Kontaktangaben für Reklamationen

Auf den unten angeführten Kontakten ist es möglich, die Informationen über den Verlauf der beanspruchten Reklamation zu bekommen:

RP Climbing spol. s r.o.  
Hrnčířská 1557  
295 01 Mnichovo Hradiště  
Telefon: +420 326 211 716  
**reklamace@ocun.com**  
**www.ocun.com**



OCUN