**BESCHWERDEVERFAHREN**

**Internetshop webbernaturals.at, webbernaturals.de, webbernaturals.ch**

**I. Allgemeine Bestimmungen**

1.1 Diese Reklamationsordnung wird in Übereinstimmung mit dem Gesetz Nr. 40/1964 Slg. über das Bürgerliche Gesetzbuch in seiner geänderten Fassung (im Folgenden "Bürgerliches Gesetzbuch"), dem Gesetz Nr. 250/2007 Slg. über den Verbraucherschutz in seiner geänderten Fassung (im Folgenden "Verbraucherschutzgesetz"), dem Gesetz Nr. 102/2014 Slg. über den Verbraucherschutz beim Verkauf von Waren oder der Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen eines Fernabsatzvertrags oder eines außerhalb der Geschäftsräume des Verkäufers geschlossenen Vertrags in der geänderten Fassung und das Gesetz Nr. 22/2004 Slg. über den elektronischen Geschäftsverkehr in der geänderten Fassung. Und regelt das Rechtsverhältnis zwischen dem Verkäufer, das ist:

1.2. der Verkäufer ist das Unternehmen

Firmenname: iNET, spol. s r.o.
 Eingetragener Sitz: Romanova 15, Bratislava 851 02, Slowakische Republik

Eingetragen beim Städtischen Handelsgericht Bratislava III, Abteilung Sro, Aktenzeichen 22215/B
ID-Nr.: 35793392

UMSATZSTEUER-IDENTIFIKATIONSNUMMER: 2020213921

Umsatzsteueridentifikationsnummer: SK2020213921
Bankkonto: SK57110000000000002628833920

Der Verkäufer ist ein Mehrwertsteuerzahler

(im Folgenden auch **"Verkäufer"** oder **"Unternehmer"** genannt) und jede Person, die ein Käufer von Waren oder Dienstleistungen ist, die vom Verkäufer auf der Website des Verkäufers angeboten werden, und die in der Position eines Verbrauchers im Sinne der Bestimmungen der auf der Website des Verkäufers veröffentlichten Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dieser Reklamationsordnung und der einschlägigen Gesetze handelt, die den Verbraucher im Sinne der geltenden Gesetzgebung der Slowakischen Republik definieren, insbesondere der folgenden Gesetze: Gesetz Nr. 102/2014 Slg. über den Verbraucherschutz beim Verkauf von Waren oder der Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen eines Fernabsatzvertrags oder eines außerhalb der Geschäftsräume des Verkäufers geschlossenen Vertrags, in der jeweils geltenden Fassung, Gesetz Nr. 250/2007 Slg. Nr. 40/1964 Slg. Zivilgesetzbuch in der geänderten Fassung

1.3 Der Verkäufer ist per E-Mail und telefonisch zu erreichen:

E-Mail: info@webbernaturals.at

Telefon: +421902399047

1.4 Der Verkäufer empfiehlt den Verbrauchern, ihre Rechte aus der Mängelhaftung an der Ware, Ware oder Dienstleistung (Reklamationen) unter der Adresse: iNET, spol. s r.o., Romanova 15, 85102 Bratislava, Slowakische Republik, geltend zu machen.

1.5 Dieses Reklamationsverfahren regelt die Rechte und Pflichten des Käufers, der Verbraucher ist, bei der Ausübung der Rechte aus Mängeln der Ware (Waren) oder Dienstleistungen im Rahmen eines Fernabsatzvertrags, der mit dem Verkäufer über den Online-Shop des Verkäufers abgeschlossen wurde.

1.6 Der Käufer ist jede Person (natürliche oder juristische Person), die mit dem Verkäufer über die Website des Verkäufers oder andere Fernkommunikationsmittel einen Kaufvertrag abgeschlossen hat.

1.7 Ein Verbraucher ist ein Käufer, der eine natürliche Person ist und der beim Abschluss eines Kaufvertrags über die Website des Verkäufers nicht im Rahmen seiner unternehmerischen Tätigkeit handelt.

1.8. Dieses Reklamationsverfahren regelt die Rechtsbeziehungen zwischen Käufern, die Verbraucher sind, und dem Verkäufer. Vorbehaltlich der Bestimmungen in Ziffer 4.12 dieser Reklamationsordnung (Erklärung des Verkäufers zur Gewährleistungsfrist, wenn der Käufer nicht als Verbraucher handelt).

1.9.Produkte (im Folgenden auch "Artikel" oder "Produkte") sind Waren, Dienstleistungen, die zum Verkauf bestimmt sind und auch auf der Website des Verkäufers veröffentlicht werden.

**II. Referenzen**

2.1.Für die Beziehungen, die sich aus der Haftung des Verkäufers für Mängel an Waren oder Dienstleistungen ergeben (sowie für andere Rechtsbeziehungen, die sich aus dem Vertragsverhältnis ergeben können), mit natürlichen Personen, die beim Abschluss des Kaufvertrags nicht im Rahmen ihres Unternehmens handeln (Verbraucher), gelten neben den allgemeinen Bestimmungen des Gesetzes Nr. 40./1964 Slg. des Bürgerlichen Gesetzbuches in der geltenden Fassung, sowie speziellen Vorschriften, insbesondere dem Gesetz Nr. 102/2014 Slg. über den Verbraucherschutz beim Verkauf von Waren oder der Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen eines Fernabsatzvertrags oder eines außerhalb der Geschäftsräume des Verkäufers abgeschlossenen Vertrags und dem Gesetz Nr. 250/2007 Slg. über den Verbraucherschutz.

2.2 Die Rechtsbeziehungen, die sich aus der Anwendung der Mängelhaftungsrechte zwischen dem Verkäufer und dem Käufer ergeben, der eine juristische Person oder ein natürlicher Unternehmer ist, der im Rahmen seiner unternehmerischen Tätigkeit handelt /Personen, die nicht in der Eigenschaft eines Verbrauchers handeln/, richten sich nach dem Gesetz Nr. 513/1991 Slg. Mit Ausnahme des Punktes 4.12. dieser Reklamationsordnung (Erklärung des Verkäufers über die Gewährleistungsfrist im Falle, dass der Käufer nicht als Verbraucher handelt).

2.3. gemäß § 3, Absatz 1, Buchstabe n), Gesetz Nr. 102/2014 Slg. Der Verkäufer informiert den Verbraucher, dass es keine speziellen einschlägigen Verhaltenskodizes gibt, zu denen sich der Verkäufer verpflichtet hat, wobei unter einem Verhaltenskodex eine Vereinbarung oder ein Regelwerk zu verstehen ist, das das Verhalten des Verkäufers definiert, der Verkäufer sich verpflichtet hat, diesen Verhaltenskodex in Bezug auf eine oder mehrere bestimmte Geschäftspraktiken oder Geschäftsbereiche einzuhalten, wenn diese nicht gesetzlich oder durch andere Rechtsvorschriften oder durch Maßnahmen einer Behörde vorgesehen sind), zu deren Einhaltung sich der Verkäufer verpflichtet hat, und die Art und Weise, in der der Verbraucher davon Kenntnis nehmen oder den Text davon erhalten kann.

**III. Haftung des Verkäufers für Mängel an Produkten (Waren und Dienstleistungen)**

3.1 Der Verkäufer ist verpflichtet, die Sache (Ware) oder Dienstleistung in Übereinstimmung mit dem abgeschlossenen Kaufvertrag zu liefern, d.h. in der geforderten Qualität, Menge und ohne Mängel (sachlich, rechtlich).

3.2 Der Käufer ist berechtigt, die verkaufte Sache oder Dienstleistung vor der Abnahme zu prüfen.

**IV. Gewährleistungsfrist**

4.1 Die Gewährleistungsfristen beginnen mit der Übergabe des Kaufgegenstandes oder der Leistung an den Käufer. Soll der Kaufgegenstand durch einen anderen Unternehmer als den Verkäufer in Betrieb genommen werden, beginnt die Gewährleistungsfrist erst ab dem Zeitpunkt der Inbetriebnahme, sofern der Käufer die Inbetriebnahme spätestens innerhalb von drei Wochen nach Erhalt des Gegenstandes veranlasst und die für die Durchführung der Leistung erforderlichen Mitwirkungshandlungen ordnungsgemäß und rechtzeitig erbracht hat.

4.1.1 Der Käufer muss die Rechte der Mängelhaftung für verderbliche Waren spätestens am Tag nach dem Kauf ausüben; andernfalls erlöschen die Rechte.

4.2 Sofern es sich nicht um verderbliche oder gebrauchte Sachen handelt, haftet der Verkäufer für Mängel, die nach Abnahme der Sache innerhalb der Gewährleistungsfrist (Garantie) auftreten. Die Gewährleistungsfrist beträgt 24 Monate. Ist auf der verkauften Sache, ihrer Verpackung oder der ihr beigefügten Gebrauchsanweisung eine Verwendungsdauer angegeben, so läuft die Gewährleistungsfrist nicht vor Ablauf dieser Frist ab.

4.3 Handelt es sich um eine gebrauchte Sache, können Käufer und Verkäufer eine kürzere Gewährleistungsfrist vereinbaren, die jedoch nicht weniger als 12 Monate betragen darf.

4.4 Für Gegenstände, die für einen längeren Zeitraum verwendet werden sollen, sehen Sonderregelungen eine Gewährleistungsfrist von mehr als 24 Monaten vor. Eine Gewährleistungsfrist von mehr als 24 Monaten kann sich auch nur auf einen Teil der Sache beziehen.

4.5 Auf Verlangen des Käufers ist der Verkäufer verpflichtet, eine schriftliche Garantie (Garantieschein) abzugeben. Wenn die Beschaffenheit der Sache es zulässt, genügt es, anstelle eines Garantiescheins einen Kaufnachweis auszustellen.

4.6 Der Verkäufer kann durch eine Erklärung im Garantieschein, der dem Käufer ausgestellt wird, oder in der Werbung eine Garantie gewähren, die über den Umfang der in diesem Gesetz vorgesehenen Garantie hinausgeht. Der Verkäufer muss die Bedingungen und den Umfang einer solchen Garantie im Garantieschein angeben.

4.7 Die Gewährleistungsfristen beginnen mit der Abnahme des Kaufgegenstandes durch den Käufer. Soll der Kaufgegenstand durch einen anderen Unternehmer als den Verkäufer in Betrieb genommen werden, so beginnt die Gewährleistungsfrist erst ab dem Zeitpunkt der Inbetriebnahme, sofern der Käufer die Inbetriebnahme spätestens innerhalb von drei Wochen nach Erhalt des Gegenstandes veranlasst und die für die Durchführung der Leistung erforderlichen Mitwirkungshandlungen ordnungsgemäß und rechtzeitig erbracht hat.

4.8 Wird eine neue Ware gegen eine neue Ware ausgetauscht, beginnt die Gewährleistungsfrist mit dem Erhalt der neuen Ware neu zu laufen.

4.9 Wird ein Teil einer neuen Sache ersetzt, sofern die Beschaffenheit der Sache dies zulässt. Die Gewährleistungsfrist für diesen Teil beginnt mit dem Erhalt der neuen Sache neu zu laufen. Dasselbe gilt, wenn ein Teil der Sache, für die eine Garantie gewährt wurde, ersetzt wird.

4.10.Haftungsrechte für Mängel an der Ware, für die die Gewährleistungsfrist gilt, erlöschen, wenn sie nicht innerhalb der Gewährleistungsfrist ausgeübt werden.

4.11. Die Gewährleistungsfrist verlängert sich um den Zeitraum, in dem die Ware beanstandet worden ist. Die Rechte der Mängelhaftung an der Ware, für die die Gewährleistungsfrist gilt, erlöschen, wenn sie nicht innerhalb der Gewährleistungsfrist ausgeübt werden.

Im Einklang mit § 429 Abs. 2 des Gesetzes Nr. 513/1991 Slg. über das Handelsgesetzbuch in der geltenden Fassung erklärt der Verkäufer, dass er im Falle der Länge der Garantiezeit in den Handelsbeziehungen zwischen dem Verkäufer und dem Käufer, der nicht als Verbraucher handelt, die Garantie für die Qualität der Waren und Dienstleistungen für die Dauer von 12 Monaten übernimmt.

Der Käufer muss die Rechte der Mängelhaftung für verderbliche Waren spätestens am Tag nach dem Kauf ausüben, andernfalls erlöschen die Rechte.

Die Garantiefrist beginnt gemäß den Bestimmungen von Art. IV, Punkt 4.1 des vorliegenden Reklamationsverfahrens.

**V. Verfahren für die Ausübung der Mängelhaftung (Beanstandungen)**

5.1 Der Verbraucher kann seine Reklamation bei der in Klausel 1.4. dieser AGB genannten Adresse einreichen. Der Verbraucher kann seine Reklamation auch in jeder Niederlassung des Verkäufers, in der die Annahme der Reklamation in Bezug auf die verkauften Produkte oder erbrachten Dienstleistungen möglich ist, oder bei einer dafür bestimmten Person einreichen. Bei einer Reklamation empfiehlt der Verkäufer dem Käufer, eine Rechnung, einen Garantieschein oder ein anderes Dokument vorzulegen, das den Kauf des reklamierten Produkts beim Verkäufer belegt. Der Verkäufer empfiehlt dem Käufer, bei der Reklamation den Mangel der Ware oder Dienstleistung zu beschreiben. Der Käufer kann eine Reklamation beim Verkäufer auch über Dritte einreichen.

5.1.1.Der Verkäufer empfiehlt dem Käufer, die Reklamation zusammen mit einer detaillierten Beschreibung des Warenmangels und einem Dokument, das den Kauf der Ware beim Verkäufer belegt (z.B. Zahlungsbeleg, Rechnung, Garantiekarte), einzureichen, um die Reklamationsbearbeitung zu beschleunigen.

5.1.2. Im Falle einer Reklamation empfiehlt der Verkäufer, die Ware per Einschreiben zu versenden. Der Verkäufer empfiehlt, die Ware nicht per Nachnahme zu versenden, da diese vom Verkäufer nicht akzeptiert wird.

5.1.3. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Verbraucher bei der Geltendmachung einer Reklamation eine Bestätigung auszustellen. Erfolgt die Reklamation mittels Fernkommunikation, ist der Verkäufer verpflichtet, dem Verbraucher die Reklamationsbestätigung unverzüglich zuzustellen; kann die Bestätigung nicht unverzüglich zugestellt werden, muss sie unverzüglich, spätestens jedoch zusammen mit dem Nachweis der Reklamation zugestellt werden; die Reklamationsbestätigung muss nicht zugestellt werden, wenn der Verbraucher die Möglichkeit hat, die Reklamation auf andere Weise nachzuweisen.

5.1.4 Der Verkäufer ist verpflichtet, ein schriftliches Dokument über die Behandlung der Reklamation spätestens innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Reklamation auszustellen, jedoch nicht später als zusammen mit dem Dokument über die Behandlung der Reklamation, wenn die Frist für die Behandlung der Reklamation ab dem Datum des Eingangs des Reklamationsgegenstandes beim Verkäufer zu laufen begann.

5.1.5 Als Erledigung einer Reklamation gilt die Beendigung des Reklamationsverfahrens durch Übergabe des reparierten Produkts, Ersatz des Produkts, Rückerstattung des Kaufpreises des Produkts, Zahlung eines angemessenen Preisnachlasses auf das Produkt, eine schriftliche Aufforderung zur Übernahme der Leistung oder eine begründete Ablehnung derselben,

5.2 Die Bearbeitung der Beschwerde lässt das Recht des Verbrauchers auf Schadensersatz nach einer besonderen Regelung unberührt.

5.3 Der Verkäufer ist verpflichtet, die Art und Weise der Reklamationserledigung gemäß § 2 (m) des Gesetzes Nr. 250/2007 Slg. in der gültigen Fassung (unter *der Erledigung der Reklamation versteht man die Beendigung des Reklamationsverfahrens durch die Übergabe des reparierten Produkts, den Austausch des Produkts, die Rückerstattung des Kaufpreises des Produkts, die Zahlung eines angemessenen Preisnachlasses auf das Produkt, die schriftliche Aufforderung zur Übernahme der Leistung oder ihre begründete Ablehnung*) unverzüglich, in komplizierten Fällen spätestens innerhalb von 3 Arbeitstagen ab dem Datum der Reklamation, in begründeten Fällen, insbesondere wenn eine komplizierte technische Beurteilung des Zustands des Produkts oder der Dienstleistung erforderlich ist, spätestens innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Reklamation. Sobald die Art der Bearbeitung der Reklamation festgelegt ist, wird die Reklamation unverzüglich bearbeitet; in begründeten Fällen kann die Reklamation später bearbeitet werden; die Bearbeitung der Reklamation darf jedoch nicht länger als 30 Tage ab dem Datum der Einreichung der Reklamation dauern. Erfolgt die Annahme des Reklamationsgegenstandes durch den Verkäufer an einem späteren Tag als dem Tag der Reklamation, beginnen die Fristen für die Erledigung der Reklamation gemäß diesem Absatz ab dem Tag der Annahme des Reklamationsgegenstandes durch den Verkäufer zu laufen, spätestens jedoch ab dem Zeitpunkt, an dem der Verkäufer die Annahme des Reklamationsgegenstandes unmöglich macht oder verhindert. Nach Ablauf der Frist für die Bearbeitung der Reklamation hat der Verbraucher das Recht, vom Vertrag zurückzutreten oder das Produkt (den Gegenstand der Reklamation) durch ein neues Produkt ersetzen zu lassen.

5.4. Wenn der Verbraucher ein Produkt innerhalb der ersten 12 Monate nach dem Kauf reklamiert hat, kann der Verkäufer die Reklamation nur auf der Grundlage einer fachlichen Beurteilung ablehnen; unabhängig vom Ergebnis der fachlichen Beurteilung kann der Verbraucher nicht zur Zahlung der Kosten der fachlichen Beurteilung oder anderer mit der fachlichen Beurteilung verbundener Kosten verpflichtet werden. Der Verkäufer übermittelt dem Verbraucher spätestens 14 Tage nach dem Datum der Reklamation eine Kopie der fachlichen Beurteilung, die die Ablehnung der Reklamation begründet.

5.5 Wenn der Verbraucher nach Ablauf von 12 Monaten nach dem Kauf eine Reklamation eingereicht hat und der Verkäufer diese abgelehnt hat, ist die Person, die die Reklamation geregelt hat, verpflichtet, im Dokument zur Regelung der Reklamation anzugeben, an wen der Verbraucher das Produkt zur fachlichen Beurteilung schicken kann. Wird das Produkt zur Begutachtung an eine benannte Person geschickt, gehen die Kosten für die Begutachtung sowie alle anderen damit verbundenen Kosten, die vernünftigerweise anfallen, zu Lasten des Verkäufers, unabhängig vom Ergebnis der Begutachtung. Weist der Verbraucher durch das Gutachten die Haftung des Verkäufers für den Mangel nach, kann er die Reklamation erneut einreichen; die Gewährleistungsfrist läuft nicht ab, solange das Gutachten durchgeführt wird. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Verbraucher innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum der erneuten Geltendmachung des Anspruchs alle Kosten für die fachliche Beurteilung sowie alle damit verbundenen Kosten zu erstatten, die in angemessener Weise entstanden sind. Die erneut geltend gemachte Forderung kann nicht zurückgewiesen werden.

5.6 Der Verbraucher hat Anspruch auf Erstattung der notwendigen Kosten (insbesondere der vom Verbraucher bei der Rücksendung der reklamierten Waren gezahlten Portokosten), die ihm im Zusammenhang mit der Ausübung seiner legitimen Rechte aus der Mängelhaftung für Waren und Dienstleistungen entstehen. Im Falle eines Rücktritts vom Vertrag wegen eines Mangels der Waren oder Dienstleistungen hat der Verbraucher ebenfalls Anspruch auf Erstattung der Kosten für diesen Rücktritt.

5.7. die Anforderungen an die fachliche Beurteilung gemäß Nummer 5.4 dieses Artikels:

Das Sachverständigengutachten muss Folgendes enthalten:

**(a)** Identifizierung der Person, die das Gutachten erstellt,

**(b) die** genaue Bezeichnung des betreffenden Produkts,

**(c) eine** Beschreibung des Zustands des Produkts,

**(d) das** Ergebnis der Bewertung,

**(e) das** Datum des Sachverständigengutachtens.

5.8 Wenn die Beschaffenheit des Produkts es zulässt, muss der Verbraucher das Produkt bei der Reklamation an den Verkäufer (die benannte Person) übergeben. Wenn die Beschaffenheit des Produkts die Übergabe des Produkts an den Verkäufer (die benannte Person) nicht zulässt, kann der Verbraucher bei der Reklamation die Beseitigung des Mangels an dem Ort, an dem sich das Produkt befindet, verlangen oder mit dem Verkäufer (der benannten Person) die Art des Transports des Produkts vereinbaren.

5.9 Der Zeitraum von der Ausübung des Mängelhaftungsrechts bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Käufer verpflichtet war, die Sache nach Abschluss der Reparatur zu übernehmen, ist nicht in der Gewährleistungsfrist enthalten. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Käufer eine Bestätigung darüber auszustellen, wann der Käufer das Recht ausgeübt hat, sowie über die Reparatur und die Dauer der Reparatur.

**VI. Rechte des Käufers bei der Ausübung von Mängelhaftungsrechten**

6.1 Handelt es sich um einen Mangel, der behoben werden kann, hat der Käufer das Recht, ihn kostenlos, rechtzeitig und ordnungsgemäß beheben zu lassen. Der Verkäufer ist zur unverzüglichen Beseitigung des Mangels verpflichtet.

6.2 Der Käufer kann anstelle der Beseitigung des Mangels den Ersatz der Sache oder, wenn der Mangel nur einen Teil der Sache betrifft, den Ersatz des Teils verlangen, es sei denn, dass dem Verkäufer ein im Verhältnis zum Preis der Sache oder zur Schwere des Mangels unverhältnismäßiger Aufwand entsteht.

6.3 Der Verkäufer kann anstelle der Beseitigung des Mangels stets die mangelhafte Sache durch eine einwandfreie ersetzen, wenn dies für den Käufer keine schwerwiegenden Unannehmlichkeiten mit sich bringt.

6.4 Liegt ein Mangel vor, der nicht beseitigt werden kann und der die ordnungsgemäße Nutzung der Sache als mangelfreie Sache verhindert, hat der Käufer das Recht, die Sache umzutauschen oder vom Vertrag zurückzutreten. Die gleichen Rechte stehen dem Käufer zu, wenn es sich um behebbare Mängel handelt, der Käufer die Sache aber wegen des erneuten Auftretens des Mangels nach der Reparatur oder wegen einer größeren Anzahl von Mängeln nicht ordnungsgemäß nutzen kann.

6.5 Bei sonstigen nicht behebbaren Mängeln hat der Käufer Anspruch auf einen angemessenen Preisnachlass auf die Ware.

**VII. Schlussbestimmungen**

7.1 Diese Beschwerdepolitik ist Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der Datenschutzpolitik und des Datenschutzhinweises dieser Website. Die Dokumente - Allgemeine Geschäftsbedingungen und Datenschutzrichtlinie und Datenschutzhinweis dieser Website - werden auf der Domain der Website des Verkäufers veröffentlicht.

7.2 Im Falle einer Änderung des Reklamationsverfahrens gilt für die Beziehung zwischen dem Käufer und dem Verkäufer das zum Zeitpunkt des Abschlusses des Kaufvertrags bis zu seiner Beendigung gültige und wirksame Reklamationsverfahren.

7.3. dieses Beschwerdeverfahren ist zum Zeitpunkt seiner Veröffentlichung auf der Website des Verkäufers am **18.10.2023** gültig und wirksam

*Dieser eshop ist zertifiziert* [*http://www.pravoeshopov.sk*](http://www.pravoeshopov.sk)