

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden,

vielen Dank, dass Sie sich für unser Produkt Elektrisches Infrarot-Heizpaneel entschieden haben.

## **I. Einleitung**

1. Die Rechte des Käufers aus mangelhafter Leistung (nachfolgend „**Reklamation**“ genannt) sind nach Maßgabe dieser Reklamationsordnung geltend zu machen.
2. Der Verkäufer haftet dem Käufer dafür, dass die Sache bei der Übernahme frei von Mängeln ist. Insbesondere haftet der Verkäufer dem Käufer dafür, dass die Sache zum Zeitpunkt der Übernahme durch den Käufer:
  - 2.1. die Eigenschaften hat, die die Parteien vereinbart haben, und wenn keine Vereinbarung über solche Eigenschaften besteht, dann diejenigen, die der Verkäufer oder Hersteller beschrieben hat oder die der Käufer im Hinblick auf die Beschaffenheit der Ware und auf der Grundlage der Werbung des Verkäufers und/oder des Herstellers erwartet hat;  
für den Zweck geeignet ist, für den sie nach Angaben des Verkäufers verwendet werden soll oder für den eine Sache dieser Art gewöhnlich verwendet wird;
  - 2.2. die richtige Menge, das richtige Maß oder Gewicht hat;
  - 2.3. entspricht den gesetzlichen Vorschriften.
3. Der Käufer ist verpflichtet, bei der persönlichen Übernahme vom Verkäufer die erhaltene Ware auf Vollständigkeit und Unversehrtheit der Verpackung zu prüfen.
4. Der Käufer ist verpflichtet, den Zustand der übernommenen Ware, ihre Vollständigkeit und die Unversehrtheit der Verpackung gemäß dem Lieferschein bei der Übernahme von dem Versanddienst ordnungsgemäß zu überprüfen.

## **II. Garantiezeit**

1. Die Garantiezeit für elektrische Infrarot-Heizpaneele der Serie BASIC, Paneele ohne Regelung, beträgt 5 Jahre.
2. Die Garantiezeit für elektrische Infrarot-Heizpaneele der Serie WIST NG, Paneele mit elektronischer Regelung, beträgt 5 Jahre pro Paneel mit Ausnahme der im Produkt enthaltenen elektronischen Bauteilen, die eine Garantiezeit von 24 Monaten haben (Thermostat).
3. Die Garantiezeit für Zubehör (externe Thermostate, LED-Beleuchtung, Netzteile.....) beträgt 2 Jahre.
4. Falls in dem Garantieschein des Produkts eine andere Gewährleistung angegeben ist, gilt diese Gewährleistung.

## **III. Beginn der Garantiezeit.**

1. Die Gewährleistungsfrist für Produkte beginnt mit dem Tag der Warenübernahme durch den Transportdienst bzw. mit dem Tag der Warenübernahme durch den Kunden/Verbraucher.
2. Bei der Geltendmachung einer Reklamation ist es erforderlich, einen Zahlungsnachweis und eine Garantiebescheinigung von First Heating Systems s.r.o. , mit der Herstellungs-Seriennummer des Produkts, die der Produktnummer auf der Rückseite des Infrarot-Elektroheizpanels entspricht.
3. Der Käufer ist verpflichtet, die Ware unverzüglich nach Feststellung eines Mangels zu reklamieren. Der Verkäufer haftet nicht für eine Erhöhung des Schadensumfangs, wenn der Käufer die Ware verwendet, obwohl ihm der Mangel bekannt ist.
4. Der Käufer ist nicht berechtigt, einen in der Vergangenheit gerügten Mangel geltend zu machen, wenn dafür ein angemessener Nachlass auf den Kaufpreis der Ware gewährt wurde.

5. Der Verkäufer haftet nicht für Mängel in den folgenden Fällen:
- a. wenn die Ware zum Zeitpunkt der Übernahme mangelhaft ist und für diesen Mangel ein Nachlass auf den Kaufpreis vereinbart wurde;
  - b. wenn der Mangel durch den Käufer verursacht wurde und durch unsachgemäßen Gebrauch, Lagerung, unsachgemäße Wartung, Eingriffe des Käufers oder mechanische Beschädigung der Ware entstanden ist;
  - c. wenn der Mangel an der Ware auf Abnutzung durch normalen Gebrauch zurückzuführen ist oder sich aus der Beschaffenheit der Ware ergibt;
  - d. wenn es sich um gebrauchte Ware handelt und der Mangel dem Grad der Nutzung oder Abnutzung entspricht, den die Ware zum Zeitpunkt der Warenübernahme durch den Käufer hatte;
  - e. wenn die Ware mechanisch beschädigt ist;
  - f. wenn der Mangel durch unsachgemäße Installation, Handhabung, Bedienung oder Vernachlässigung der Pflege der Ware verursacht wurde;
  - g. bei der Durchführung von unqualifizierten Eingriffen oder Änderungen der Parameter;
  - h. bei Verwendung der Ware unter Bedingungen, die nicht der vom Verkäufer oder Hersteller vorgesehenen Temperatur, Staubigkeit, Feuchtigkeit, chemischen und mechanischen Einwirkungen der Umgebung entsprechen;
  - i. bei Schäden durch höhere Gewalt;
  - j. wenn der Schaden durch unprofessionelle Wartung verursacht wurde,
  - k. wenn das Sicherheitssiegel am Produkt beschädigt ist.
  - l. es kam zu Transportschäden

#### **IV. Reklamationsverfahren**

1. Im Falle, dass der Käufer einen Anspruch auf Reklamation geltend machen möchte, muss er den Hersteller kontaktieren, E-Mail: [info@first-heating.com](mailto:info@first-heating.com). Anschließend wird dem Käufer ein Reklamationsformular mit Anweisungen für den Ablauf der Reklamation zugesandt.
2. Der Verbraucher trägt auf eigene Kosten die Demontage vor und liefert den gekauften Gegenstand persönlich oder über einen Transportdienst in die Betriebsstätte von FIRST Heating Systems s.r.o.
3. Die Firma FIRST Heating Systems s.r.o. wird die Erfüllung aller Garantiebedingungen überprüfen, die gemeldeten Probleme mit den Produkten, für die die Garantie gilt, überprüfen und bestätigen, dass sie tatsächlich während der normalen und ordnungsgemäßen Nutzung aufgetreten sind und nicht durch Unfälle, unsachgemäße Verwendung, Vernachlässigung, Änderungen oder fehlerhafte Installation, Betrieb, Wartung, Reparatur oder Prüfung durch einen unqualifizierten Elektriker oder aufgrund anderer Ursachen verursacht wurden, die außerhalb der Verantwortung von FIRST Heating Systems s.r.o.

#### **V. Die Frist für die Bearbeitung der Reklamation**

1. Der Verkäufer ist verpflichtet, über die Reklamation unverzüglich zu entscheiden, in komplexeren Fällen innerhalb von 10 Arbeitstagen. Diese Frist umfasst nicht die Zeit, die für eine professionelle Beurteilung des Mangels erforderlich ist. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Käufer eine schriftliche Bestätigung auszustellen, in der das Datum und der Ort der Reklamation, die Charakteristik des gerügten Mangels, die gewünschte Art der Reklamationsabwicklung und die Art und Weise, wie der Käufer über die Bearbeitung informiert wird, angegeben sind. Die Reklamation, einschließlich der Beseitigung des Mangels, muss unverzüglich, spätestens innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Reklamation, bearbeitet werden, es sei denn, Verkäufer und Käufer vereinbaren eine längere Frist. Der vergebliche Ablauf dieser Frist wird als wesentliche Vertragsverletzung angesehen. Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Käufer die Art und Weise und die Dauer der Reklamationsabwicklung schriftlich zu bestätigen. Der Käufer ist nicht berechtigt, die einmal gewählte Art und Weise der Reklamationsabwicklung ohne Zustimmung des Verkäufers zu ändern, es sei denn, dass die gewählte Art und Weise der Reklamationsabwicklung überhaupt nicht oder nicht rechtzeitig durchgeführt werden kann.
2. Wird die Reklamation als berechtigt anerkannt, so erstattet der Verkäufer dem Käufer alle mit der Reklamation verbundenen Kosten. In allen anderen Fällen gehen diese Kosten zu Lasten des Käufers. Schäden, die während des Transports entstanden sind, fallen nicht unter die Gewährleistung.

#### **VI. Gewährleistung für Servicearbeiten**

1. Für Servicearbeiten und Reparaturen, die nach Ablauf der Garantiezeit durchgeführt werden, gewährt der Verkäufer eine Garantiezeit von 6 Monaten.
2. Im Zusammenhang mit der Erfüllung der Verpflichtung gemäß § 14 des Gesetzes Nr. 634/1992 Slg. informiert der Verkäufer den Käufer über die Möglichkeit, für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten die Tschechische Handelsinspektion ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), die eine notifizierte Stelle für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten auf der Liste der Europäischen Kommission ist, in Anspruch zu nehmen.

## VII. Die Transportkosten für das Produkt während der Garantie- und Nachgarantiezeit zu FIRST Heating Systems

Die mit dem Transport der reklamierten Ware zum Unternehmen FIRST Heating Systems s.r.o. verbundenen Kosten werden wie folgt übernommen:

1. Während der Garantiezeit trägt der Käufer die Kosten für den Transport zum Hersteller. Die Kosten für den Weg vom Hersteller zum Käufer trägt FIRST Heating Systems.
2. Bei unberechtigter Garantiereparatur trägt der Käufer die Transportkosten vollständig.
3. Nach Ablauf der Garantiezeit trägt der Käufer die Transportkosten vollständig.
4. Kosten im Zusammenhang mit unberechtigten Reklamationen trägt der Käufer.

Diese Reklamationsordnung tritt am Tag der Gründung der Gesellschaft First Heating Systems am 11.12.2017 in Kraft.

---

FIRST Heating Systems s.r.o.

Rechnungsanschrift: Sokolovská 668/136d, 186 00 Praha 8, Česká Republika

Produktionshalle, Shop, Büro: FIRST Heating Systems s.r.o., Hodoňovice 28, 739 01 Baška, Czech Republic

Ident.-Nr.: 06668062, Ust-IdNr.: CZ06668062 / [info@first-heating.com](mailto:info@first-heating.com)

[www.first-heating.com](http://www.first-heating.com)

Tel.: 775.464.909