



Reklamations- und Rückgabepolitik

2023

Garantie

1. Der Verkäufer gewährleistet die Lieferung von Waren, die frei von Sach- und Rechtsmängeln sind. Der Verkäufer haftet gegenüber dem Kunden, wenn die Ware einen Sach- oder Rechtsmangel aufweist (Garantie).
Garantierechte sind bei Unternehmern AUSGESCHLOSSEN.
2. Liegt ein Sach- oder Rechtsmangel der Ware vor, kann der Kunde:
 - a) eine Erklärung zur Minderung des Preises abzugeben oder vom Kaufvertrag zurückzutreten, es sei denn, der Verkäufer ersetzt unverzüglich und ohne unzumutbare Unannehmlichkeiten für den Kunden die mangelhafte Ware durch eine mangelfreie Ware oder beseitigt den Mangel. Der Kunde kann anstelle der vom Verkäufer vorgeschlagenen Mängelbeseitigung den Austausch der Ware gegen eine mangelfreie Ware oder anstelle des Austauschs der Ware die Beseitigung des Mangels verlangen, es sei denn, die Herstellung des vertragsgemäßen Zustands auf die vom Kunden gewählte Art und Weise ist unmöglich oder würde im Vergleich zu der vom Verkäufer vorgeschlagenen Art und Weise übermäßige Kosten verursachen. Bei der Beurteilung der Unangemessenheit der Kosten sind der Wert der mangelfreien Ware, die Art und die Bedeutung des festgestellten Mangels sowie die Unannehmlichkeiten zu berücksichtigen, denen der Kunde durch andere Möglichkeiten der Befriedigung ausgesetzt wäre.
 - b) verlangen, dass die mangelhafte Ware durch eine mangelfreie Ware ersetzt oder der Mangel beseitigt wird. Der Verkäufer ist verpflichtet, die mangelhafte Ware durch eine mangelfreie Ware zu ersetzen oder den Mangel innerhalb einer angemessenen Frist und ohne unzumutbare Unannehmlichkeiten für den Kunden zu beseitigen. Der Verkäufer kann die Erfüllung der Forderungen des Kunden verweigern, wenn die Herstellung der vertragsgemäßen Beschaffenheit der mangelhaften Ware auf die vom Kunden gewählte Art und Weise unmöglich ist oder im Vergleich zu der anderen möglichen Art und Weise der Herstellung der vertragsgemäßen Beschaffenheit übermäßige Kosten verursachen würde. In solchen Fällen gehen die Kosten für die Reparatur oder den Ersatz zu Lasten des Verkäufers.
3. Der Kunde, der sein Garantierecht in Anspruch nimmt, ist verpflichtet, die mangelhafte Sache innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag der Feststellung des Mangels an die Adresse des Verkäufers zu liefern. Ist der Kunde Verbraucher, trägt der Verkäufer die Kosten für die Lieferung der mangelhaften Sache.
4. Der Verkäufer haftet im Rahmen der Garantie, wenn ein Sachmangel vor Ablauf von zwei Jahren ab dem Datum der Lieferung der Ware an den Kunden festgestellt wird. Der Anspruch auf Beseitigung eines Mangels oder auf Ersatz einer Sache durch eine mangelfreie Sache verjährt in einem Jahr (12 Monaten), jedoch nicht vor Ablauf der Frist nach Satz 1 dieses Abschnitts. Innerhalb dieser Frist kann der Kunde vom Kaufvertrag zurücktreten oder wegen eines Mangels der Ware eine Preisminderungserklärung abgeben. Hat der Kunde den Austausch der Ware gegen eine mangelfreie Ware oder die Beseitigung des Mangels verlangt, so beginnt die Frist für den Rücktritt vom Kaufvertrag oder die Geltendmachung einer Preisminderung mit dem erfolglosen Ablauf der Frist für den Austausch der Ware oder die Beseitigung des Mangels.

Reklamationen

-
1. Die Grundlage für die Reklamation der Ware ist das Lesen und Befolgen der **SADDAR® EKO KOTWY®-MONTAGEANLEITUNG**, die den Anhang Nr. 1 zu den Reklamations- und Rückgaberegeln bildet.
 2. Alle Reklamationen, die sich auf die Waren oder die Erfüllung des Kaufvertrags beziehen, sind auf elektronischem Wege an die E-Mail-Adresse des Verkäufers zu richten: reklamacje@saddar.eu.
 3. In der Reklamation sollte der Kunde eine Beschreibung des Problems, eine Aufzeichnung der Schäden sowie Videoaufnahmen und Fotos des Installationsvorgangs beifügen (Voraussetzung).
 4. Der Verkäufer ist verpflichtet, innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt einer diesbezüglichen E-Mail auf die vom Kunden eingereichte Reklamation der Ware oder die Beanstandung der Erfüllung des Kaufvertrags zu antworten.

Die Garantie deckt nicht ab:

1. Schäden, die auf zufällige Ereignisse oder andere Umstände zurückzuführen sind, auf die der Hersteller keinen Einfluss hat,
2. Schäden aufgrund von Änderungen, die der Kunde selbst vorgenommen hat, Schäden, die sich aus der Verwendung, Wartung und Lagerung ergeben, die nicht den Empfehlungen des Herstellers entsprechen,
3. die Verwendung zusätzlicher struktureller oder dekorativer Elemente, die die korrekte Positionierung des Ankers beeinträchtigen können. ist nicht Teil des empfohlenen Systems und wird unter der alleinigen Verantwortung des Kunden durchgeführt
4. Mängel und Schäden (von denen der Kunde bei Erhalt des Produkts Kenntnis erlangt hat), aufgrund derer der Preis reduziert wurde,
5. Unterschiede in den Profilen, den vom Hersteller im Original vorgesehenen Farbtönen, die sich aus den gestalterischen, plastischen und ästhetischen Merkmalen des Produkts und den Eigenschaften der Rohstoffe ergeben, aus denen das Produkt hergestellt wird,
6. Schäden, die durch natürliche Abnutzung entstanden sind,
7. Waren, die in der Beschreibung den Hinweis enthalten, dass es sich um Aktionsware handelt,
8. unterschiedliche Intensität der Färbung und Farbveränderungen der Produkte,
9. Veränderungen des Aussehens, wenn die Wartung und der Einbau nicht gemäß den Empfehlungen des Herstellers durchgeführt wurden,
10. Einbau von SADDAR® Ökoankern, die nicht mit den Empfehlungen des Herstellers übereinstimmen,
11. Farbunterschiede je nach Produktionslauf,
12. Schäden, die durch Unfälle, unsachgemäßen Gebrauch, Fahrlässigkeit, Änderungen, unsachgemäße Handhabung, unsachgemäße Installation, höhere Gewalt oder andere Ursachen, die nicht auf Material- oder Verarbeitungsfehler zurückzuführen sind, entstehen,
13. Mängel, die durch unsachgemäße Lagerung von Produkten verursacht werden, die nicht den Empfehlungen des Herstellers entsprechen.

HINWEIS

Sollten bei Erhalt der Ware Mängel oder Schäden festgestellt werden, so sind diese unverzüglich der Reklamationsabteilung zu melden und die Montage darf erst nach Behebung der Reklamation erfolgen. Der

Einbau eines mangelhaften Produkts ist gleichbedeutend mit der Annahme seines Zustands, und ein solches Produkt fällt nicht mehr unter die Garantie.

PPHU SADDAR erklärt, dass die Präsentation der Produkte auf der Website kein Angebot im Sinne des Bürgerlichen Gesetzbuches darstellt und nur informativen Charakter hat.

Die Fotos der Produkte/Arrangements dienen nur zu Referenz- und Illustrationszwecken und das tatsächliche Aussehen und die Farbe können von den Fotos abweichen.