



## **Reklamationsordnung**

Dank dem großen Gewicht, das die Gesellschaft TESLA LIGHTING s.r.o. der Entwicklung in eigenen Labors beimisst, kann die Gesellschaft auf dem Markt die modernsten LED Lichtquellen einschließlich ihres Zubehörs kurz nach ihrer Erprobung in spezialisierten Prüfeinrichtungen und Messlabors anbieten.

Gleichzeitig kontrolliert sie systematisch die Qualität der Produktion direkt in den Herstellungsbetrieben im In- und Ausland. Trotzdem kann es passieren, dass ein Erzeugnis einen gewissen Mangel aufweist. Bei der Lösung solch einer Situation hilft Ihnen diese Reklamationsordnung.

Reklamation vor dem Verkauf - Eine Reklamation vor dem Verkauf ist bis maximal 90 Tage nach dem Verkauf des Erzeugnisses an den Vertreiber möglich. Die Reklamation wird immer mit dem Lieferschein, der vollständigen Handelsverpackung mit Zubehör, dem nicht ausgefüllten Garantieschein und der Beschreibung des Mangels geltend gemacht. Das Erzeugnis darf keine Zeichen einer Benutzung oder Beschädigung aufweisen, und es dürfen eventuelle Schutzverpackungen, Folien u.ä. nicht entfernt sein.

Die Reklamation ist immer beim Lieferanten, der Gesellschaft TESLA LIGHTING s.r.o., geltend zu machen, das Erzeugnis darf in solch einem Falle nicht an ein autorisiertes Servicezentrum gesandt werden. Bei einer fehlerhaften oder unvollständigen Lieferung ist der Lieferant hierüber unverzüglich zu informieren, spätestens jedoch 3 Arbeitstage nach Erhalt. Die einzelnen Fälle werden individuell gelöst.

Die Garantie bezieht sich nicht auf Mängel die aus den folgenden Ursachen entstanden: nicht fachgerechte oder unrichtige Verwendung des Erzeugnisses (im Widerspruch zu der Anleitung für seine Installation, seinen Gebrauch usw.), mechanische Beschädigung (z.B. während des Transports), unsanfte Behandlung, ungeeignete Lagerung, Betrieb in einer aggressiven Umgebung, Verwendung des Erzeugnisses unter Bedingungen, die mit ihrer Temperatur, Staubigkeit oder Feuchtigkeit ungeeignet sind, chemische und mechanische Einflüsse des vom Hersteller bestimmten Umfelds, Nutzung eines anderen als vom Hersteller gebilligten Zubehörs, Anschluss an ein Elektronetz mit unrichtigen Parametern (Spannung, Frequenz), Eindringen von Fremdstoffen (insbesondere Flüssigkeiten) in das Erzeugnis, unrichtige Verwendung des Erzeugnisses z.B. in einer geschlossenen Leuchte, Installation an ungeeignetem Ort, ununterbrochener Betrieb, Naturereignisse, unabwendbare Ereignisse oder höhere Gewalt.

Die Garantie bezieht sich ebenfalls nicht auf die Fälle, wenn eine mechanische Beschädigung durch den Nutzer oder beim Transport an den Ort der Installation verursacht wurde oder der Grund für die fehlende Funktionsfähigkeit des Erzeugnisses ein unrichtiges Vorgehen bei seiner Installation ist. Die Garantie verliert in den folgenden Fällen ihre Gültigkeit: eine unbefugte Person änderte die Angaben im Garantieschein, die richtige Form der Nutzung und der Instandhaltung des Erzeugnisses wurde nicht eingehalten, Eingriff einer unbefugten



Person in das Erzeugnis, unberechtigter oder nicht fachgerechter Eingriff in das Erzeugnis, nicht fachgerechte Reparatur des Erzeugnisses. Die Garantie bezieht sich nicht auf entladene Batterien und auf eine gesenkte Kapazität der Batterie durch ihre Abnutzung oder durch ausgelaufenen Elektrolyten.

Garantie und Garantiereparatur – Auf die Erzeugnisse wird eine Garantie von 24 Monaten gewährt. Der Garantiereparatur sind immer der vollständige und ordentlich ausgefüllte Garantieschein und das Reklamationsprotokoll mit der Beschreibung des Mangels beizulegen. Wenn das Erzeugnis beim Verkauf keinen Garantieschein besitzt (es handelt sich um Zubehör), belegt der Kunde die Garantie mit dem Lieferschein und dem Kassenbeleg. Die Garantiefrist wird automatisch um die Zeit verlängert, in der sich das Erzeugnis in einem autorisierten Service befand.

Für die Ausführung einer Garantiereparatur ist die gesetzliche maximale Zeit 30 Tage gegenüber dem Endkunden (nicht gegenüber dem Vertreiber) gemäß dem Bürgerlichen Gesetzbuch festgelegt. Wird eine Garantiereparatur nicht anerkannt, so wird dem Kunden eine Bearbeitungsgebühr von min. 400,- einschl. MwSt. in Rechnung gestellt. In einigen Markenwerkstätten für den Garantieservice kann diese Gebühr auch höher sein, in diesem Fall wird der Kunde unverzüglich von einem Mitarbeiter des Service TESLA LIGHTING s.r.o. nach Erhalt eines Preisangebots vom autorisierten Servicezentrum informiert.

Die Garantie bezieht sich nicht auf Mängel die aus den folgenden Ursachen entstanden: nicht fachgerechte oder unrichtige Verwendung (im Widerspruch zur Bedienungsanleitung), mechanische Beschädigung (z.B. während des Transports), unsanfte Behandlung, ungeeignete Lagerung, Betrieb in einer aggressiven Umgebung, Verwendung des Erzeugnisses unter Bedingungen, die mit ihrer Temperatur, Staubigkeit oder Feuchtigkeit ungeeignet sind, chemische und mechanische Einflüsse des vom Hersteller bestimmten Umfelds, Nutzung eines anderen als vom Hersteller gebilligten Zubehörs, Anschluss an ein Elektronetz mit unrichtigen Parametern (Spannung, Frequenz), Eindringen von Fremdstoffen (insbesondere Flüssigkeiten) in das Erzeugnis, unrichtige Verwendung des Erzeugnisses z.B. in einer geschlossenen Leuchte, Installation an ungeeignetem Ort, ununterbrochener Betrieb, Naturereignisse, unabwendbare Ereignisse oder höhere Gewalt.

Die Garantie bezieht sich ebenfalls nicht auf die Fälle, wenn eine mechanische Beschädigung durch den Nutzer verursacht wurde, der Grund für die fehlende Funktionsfähigkeit des Erzeugnisses ein unrichtiges Vorgehen bei seiner Installation ist oder der Mangel durch eine gewöhnliche Abnutzung entstand. Die Garantie verliert in den folgenden Fällen ihre Gültigkeit: eine unbefugte Person änderte die Angaben im Garantieschein, die richtige Form der Nutzung und der Instandhaltung des Erzeugnisses wurde nicht eingehalten, Eingriff einer unbefugten Person in das Erzeugnis, unberechtigter oder nicht fachgerechter Eingriff in das Erzeugnis, nicht fachgerechte Reparatur des Erzeugnisses.

Die Garantie bezieht sich nicht auf entladene Batterien und auf eine gesenkte Kapazität der Batterie durch ihre Abnutzung oder durch ausgelaufenen Elektrolyten.



Verlängerte Garantie – Die Gesellschaft TESLA LIGHTING s.r.o. gewährt dem Endkunden unter den im Weiteren aufgeführten Bedingungen auf LED Lichtquellen der Reihe BLUE LABEL und ECO LABEL eine verlängerte Garantie in einer Länge von 36 Monaten ab dem Tag des Kaufs des Erzeugnisses.

Ein Anspruch wegen eines Mangels kann im Rahmen einer verlängerten Garantie nur unter der Bedingung geltend gemacht werden, dass das Erzeugnis auf die gewöhnliche Weise in Einklang mit den entsprechenden technischen Normen, den Anleitungen zur Installation und zum Gebrauch und den in der Tschechischen Republik gültigen Sicherheitsbestimmungen genutzt wurde.

Die verlängerte Garantie bezieht sich nicht auf Mängel, die auf die folgende Weise verursacht wurden: mechanische Beschädigung des Erzeugnisses, elektrostatische Entladung (z.B. Blitz), Überspannung im Elektronetz, Kurzschluss, Verwendung des Erzeugnisses unter Bedingungen, die mit ihrer Temperatur, Staubigkeit oder Feuchtigkeit ungeeignet sind, chemische und mechanische Einflüsse des vom Hersteller bestimmten Umfelds, nicht fachgerechte Installation, Umgang, Bedienung oder vernachlässigte Pflege des Erzeugnisses, unqualifizierter Eingriff oder Änderung der Parameter, Naturereignisse oder höhere Gewalt, unrichtige Verwendung des Erzeugnisses z.B. in einer geschlossenen Leuchte, Installation an ungeeignetem Ort, ununterbrochener Betrieb, Nutzung auf eine unrichtige Weise, die nicht mit den technischen Normen oder den in der Tschechischen Republik gültigen Sicherheitsvorschriften vereinbar ist, sowie Mängel, die während des Transports entstanden.

Eine Abnutzung des Erzeugnisses oder seines Teils durch eine gewöhnliche Nutzung unterliegt nicht der verlängerten Garantie und wird nicht als Verletzung des Kaufvertrags im Sinne der entsprechenden Bestimmungen des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg. (Bürgerliches Gesetzbuch), in der Fassung späterer Änderungen (im Folgenden nur „Bürgerliches Gesetzbuch“) betrachtet.

Eine Reklamation von Mängeln im Rahmen einer verlängerten Garantie, d.h. nach Auslaufen der gesetzlichen Garantie (24 Monate), ist ausschließlich bei der Gesellschaft TESLA LIGHTING s.r.o. geltend zu machen.

Für die Beurteilung der Berechtigung der Reklamation ist das Erzeugnis gemeinsam mit seinem Kaufbeleg an die Adresse TESLA LIGHTING s. r. o., Na Břehu 468/37, 190 00 Praha 9, Vysočany, einzusenden. Im Falle einer strittigen Reklamation, die eine fachliche Beurteilung des Mangels des Erzeugnisses durch die Gesellschaft TESLA LIGHTING s.r.o. erfordert, wird die Reklamation bis spätestens 2 Monate ab dem Tag erledigt, an dem die Reklamation geltend gemacht wurde.

Die Gesellschaft TESLA LIGHTING s.r.o. behält sich das Recht vor, über die Form der Lösung einer im Rahmen einer verlängerten Garantie geltend gemachten Reklamation eines Mangels eines Erzeugnisses zu entscheiden. Sollte das ursprünglich vom Verbraucher gekaufte Erzeugnis nicht verfügbar sein (z.B. aus dem Grund der Beendigung seiner Herstellung), behält sich die Gesellschaft TESLA LIGHTING s.r.o. das Recht vor, die



Reklamation durch Lieferung eines Ersatzerzeugnisses mit ähnlichen Eigenschaften nach dem aktuellen Angebot der Gesellschaft TESLA LIGHTING s.r.o. zu erledigen, das dem ursprünglichen Erzeugnis am ähnlichsten ist. Die verlängerte Garantie bezieht sich nicht auf Erzeugnisse, die von der TESLA LIGHTING s.r.o. bereits im Verlauf der verlängerten Garantie ausgewechselt wurden. Der Verbraucher kann nach Auslaufen der gesetzlichen Garantie nicht vom Kaufvertrag zurücktreten, auf dessen Grundlage das Erzeugnis gekauft wurde.

Die Gesellschaft TESLA LIGHTING s.r.o. trägt bei einem Mangel des Erzeugnisses, der im Rahmen einer verlängerten Garantie geltend gemacht wird, nicht die Kosten für den Transport von dem Ort, an dem der Mangel des Erzeugnisses auftrat, an den Ort seiner Beseitigung und zurück, und dies einschließlich des mit dem Transport verbundenen direkten oder indirekten Risikos. Die Gesellschaft TESLA LIGHTING s.r.o. haftet in der Zeit der verlängerten Garantie nicht für Schäden, die vom Erzeugnis an anderem Vermögen verursacht werden. Die Gesellschaft TESLA LIGHTING s.r.o. haftet nicht für Schäden und Verluste (oder ihre Folgen), die dadurch entstanden, dass der Kunde das Erzeugnis aus Gründen irgendeiner Beschädigung nicht ordentlich nutzen konnte.

Eine verlängerte Garantie bezieht sich auf Erzeugnisse, die im Kleinhandelsnetz in der Tschechischen Republik gekauft wurden, in das sie über die TESLA LIGHTING s.r.o. geliefert wurden. Die verlängerte Garantie bezieht sich nicht auf Erzeugnisse, die in Preisaktionen im Ausverkauf oder mit Preisnachlass mit Angabe eines Grundes verkauft wurden. Ansprüche, die aus der gesetzlichen Garantie folgen, bleiben von diesen Bedingungen unberührt. Eine Reklamation eines Mangels eines Erzeugnisses im Rahmen der gesetzlichen Garantie muss direkt am Ort seines Kaufs beim Verkäufer geltend gemacht werden.

Die verlängerte Garantie gilt nicht, wenn das Erzeugnis von einem Unternehmer gekauft wird oder das Erzeugnis für Unternehmenszwecke verwendet wird.

Rechte und Pflichten bei Reklamationen - Das Erzeugnis muss in Einklang mit der in der Verpackung enthaltenen Bedienungsanleitung benutzt werden. Bei einer fachlichen Beurteilung der Garantiereklamation kann festgestellt werden, dass der Mangel durch einen nicht fachgerechten Eingriff, durch Eindringen von Fremdstoffen (insbesondere Flüssigkeiten) in das Erzeugnis oder durch nicht fachgerechte oder fehlerhafte Installation verursacht wurde. In diesem Fall erlischt die Garantie, und der Lieferant ist verpflichtet, den Kunden unverzüglich über die entstandene Situation zu informieren und ein Angebot für den erwarteten Preis der auszuführenden Reparatur zu machen.

Der Kunde ist verpflichtet, sich zu solch einem Preisangebot innerhalb von 5 Kalendertagen schriftlich zu äußern. Wenn sich der Kunde nicht innerhalb von 5 Kalendertagen zum Preisangebot äußert, wird ihm das Erzeugnis ohne Reparatur zurückerstattet, wobei ihm die Kosten in Verbindung mit der fachlichen Beurteilung und gegebenenfalls die Postgebühr und ein Verpackungsgeld in Rechnung gestellt werden.

Reparatur nach Auslaufen der Garantie – Bei der Übernahme des Erzeugnisses in die Reparatur wird der maximale Preis der Reparatur vorläufig bestimmt.



Bei einer Erhöhung des Preises für die Reparatur wird der Kunde informiert. Der vorläufige Preis darf sich maximal um 10 % erhöhen. Ab dem Tag der Ausgabe des Erzeugnisses von der Reparatur wird eine Garantie von 3 Monaten auf die Reparatur und von 6 Monaten auf die Ersatzteile gewährt. Bei einer Verletzung des Siegels oder anderer Schutzelemente am Erzeugnis wird die Garantie nicht anerkannt.

Wenn der Besteller den Gegenstand nicht in einer Frist von 6 Monaten ab dem Tag abholt, an dem er verpflichtet war, ihn abzuholen, ist die Firma TESLA LIGHTING s. r. o. berechtigt, den Gegenstand zu verkaufen und aus dem Verkaufserlös ihre Ansprüche gegenüber dem Besteller zu befriedigen.

Rücktritt vom Kaufvertrag – Dieser Anspruch entsteht dem Kunden bei einem nicht zu beseitigenden Mangel, bei 3 gleichzeitigen Mängeln (dabei muss es sich um Mangel verschiedener Teile des Erzeugnisses handeln, keinesfalls nur um verschiedene Folgen ein und desselben Mangels), bei drei identischen oder vier verschiedenen Mängeln.

Der letzte Mangel/die letzten Mängel dürfen nicht beseitigt, sondern zuerst von einem autorisierten Servicezentrum des Herstellers begutachtet werden. Es sind die vollständige originale Handelsverpackung, alle Reparaturscheine des autorisierten Service und der Garantieschein (oder der Kaufbeleg, auf dem der Typ des Erzeugnisses gedruckt ist) einzureichen.

Der letzte Reparaturschein aus dem Service darf bei allen oben angeführten Reklamationen bei der Zustellung an den Lieferanten nicht älter als **!!! 10 Tage !!!** sein (ausgewiesen auf dem Reparaturschein), und es muss deutlich sein, dass der Endnutzer dieses Erzeugnis nach der letzten Reparatur nicht mehr übernahm, d.h. nicht mehr nutzte.

Die Zeit für die Bearbeitung einer Reklamation mit Forderung einer Gutschrift für den Vertreiber ist vom Gesetz nicht strikt festgelegt.

Vorgehen bei einer Garantiereklamation vor dem Verkauf - Bei einer Reklamation vor dem Verkauf ist das Erzeugnis in der vollständigen Originalverpackung mit dem Kaufbeleg an TESLA LIGHTING s. r. o., Na Břehu 468/37, 190 00 Praha 9, Vysočany, Tschechische Republik, mit der Beschreibung des Mangels und dem Hinweis einzusenden, dass es sich um eine Reklamation vor dem Verkauf handelt!!! (DER GARANTIESCHEIN DARF NICHT AUSGEFÜLLT SEIN). Wenn das Erzeugnis bereits verkauft wurde, kann der Vertreiber das Erzeugnis mit der Beschreibung des Mangels und dem Garantieschein für eine schnellere Bearbeitung der Reklamation direkt an den entsprechenden autorisierten Service senden.

Transport des reklamierten Erzeugnisses - persönlich, per Post oder mit einem Kurierdienst. Die Kosten für den Transport des reklamierten Erzeugnisses zur Reparatur trägt der Absender. Die Kosten für den Rücktransport des reparierten Erzeugnisses in der Garantie trägt der Lieferant. Diese Bestimmung bezieht sich nicht auf Erzeugnisse, die in der verlängerten Garantie reklamiert werden.

Die Erzeugnisse der Gesellschaft TESLA LIGHTING s.r.o., LED Lichtquellen, erfüllen die Europäischen Normen einschließlich ČSN EN 61000 -3-3.

**TESLA LIGHTING s. r. o.**  
Sitz: Slunečná 661, 252 28 Černošice,  
Tschechische Republik  
IČO: 271 03 668 DIČ: CZ27103668



Die Gesellschaft ist eingetragen im  
Stadtgericht Prag, Handelsregister,  
C/96487. Betriebsstätte und Leitung der  
Gesellschaft: Na Břehu 468/37, 190 00  
Praha 9, Vysočany, Tschechische Republik

Bezeichnung: Elektromagnetische Verträglichkeit (EMV) - Teil 3-3: Grenzwerte - Begrenzung von Spannungsänderungen, Spannungsschwankungen und Flicker in öffentlichen Niederspannungs-Versorgungsnetzen für Geräte mit einem Bemessungsstrom.

Alle hier nicht angeführten Angelegenheiten des Reklamationsverfahrens unterliegen den entsprechenden Bestimmungen des Bürgerlichen Gesetzbuchs in der gültigen Fassung.

Diese Reklamationsordnung der Gesellschaft TESLA LIGHTING s.r.o. ersetzt in vollem Umfang alle früher ausgegebenen Reklamationsordnungen und Informationen zu Garantien, Reklamationen und Reparaturen in der Garantiefrist und nach Auslaufen der Garantie.

VERSION 2014/10