

REKLAMATIONS- UND GARANTIEORDNUNG

1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

- 1.1. Diese Reklamations- und Garantieordnung informiert Kunden über den Umfang, die Bedingungen und die Art der Geltendmachung des Gewährleistungsrechts, über die Möglichkeiten des Vertragsrücktritts und über vertragliche Garantien, die aus dem abgeschlossenen Werkvertrag zwischen der Gesellschaft und den Kunden, die im Sinne im Sinne des § 419 des Gesetzes Nr. 89/2012 GBl. des Bürgerlichen Gesetzbuches Verbraucher sind, (nachfolgend nur „**Vertrag**“) hervorgehen.
- 1.2. Wenn der Kunde mit der Gesellschaft einen Werkvertrag im Rahmen seiner Unternehmenstätigkeit oder im Rahmen seiner selbständigen Berufsausübung abschließt und daher nicht die Definition des Verbrauchers gemäß § 419 des Gesetzes Nr. 89/2012 GBl. des Bürgerlichen Gesetzbuches erfüllt, bezieht sich diese Reklamations- und Garantieordnung nicht auf ihn. Diese Reklamations- und Garantieordnung bezieht sich außerdem nicht auf Produkte, die Kunden im Rahmen von Werbe- und Marketingaktionen der Gesellschaft Malina zugeeignet werden.

2. GEWÄHRLEISTUNGSRECHTE/MÄNGELHAFTUNG (REKLAMATION)

- 2.1. Die Gesellschaft haftet dem Kunden unter den gesetzlich festgelegten Bedingungen dafür, dass das Werk bei der Übergabe keine Mängel hat, insbesondere, dass das Werk:
 - die Eigenschaften hat, die die Parteien vereinbarten, und wenn Vereinbarungen fehlen, dann die Eigenschaften, die die Gesellschaft beschrieb oder die der Kunde im Hinblick auf den Charakter des Werks erwartete;
 - für den Zweck geeignet ist, den die Gesellschaft als seinen Verwendungszweck aufführt oder zu dem ein Werk dieser Art gewöhnlich verwendet wird;
 - in Qualität oder Ausführung dem vertraglichen Muster oder der Vorlage entspricht, wenn die Qualität oder Ausführung gemäß einem vertraglichen Muster oder einer Vorlage bestimmt wurde;
 - in entsprechender Menge, den entsprechenden Maßen oder dem entsprechenden Gewicht ist; oder
 - den Anforderungen der Rechtsvorschriften entspricht.
- 2.2. Der Kunde ist berechtigt, ein Gewährleistungsrecht für eine mangelhafte Leistung geltend zu machen (nachfolgend nur „**Reklamation**“), die sich am Werk in einer Zeit von **24 Monaten ab seiner Übernahme** äußert.
- 2.3. Der Kunde hat das Gewährleistungsrecht in Abhängigkeit davon, ob der Mangel eine wesentliche oder unwesentliche Vertragsverletzung darstellt. Als wesentlich wird dabei eine solche Pflichtverletzung angesehen, von der die Gesellschaft bei Abschluss des Vertrags wusste oder wissen musste, dass die andere Partei den Vertrag nicht abgeschlossen hätte, wenn sie diese Verletzung vorhergesehen hätte; in den übrigen Fällen wird eine Verletzung als unwesentlich angesehen.
- 2.4. Bei einer **wesentlichen Verletzung des Vertrags hat der Kunde das Recht:**

- 1) auf **Beseitigung des Mangels durch Lieferung eines neuen Werks** oder seines Teils ohne Fehler oder durch Lieferung des fehlenden Teils des Werks oder seines Teils,
 - 2) auf **Beseitigung des Mangels durch Reparatur des Werks**,
 - 3) auf einen **angemessenen Preisnachlass** vom Werk oder
 - 4) auf **Vertragsrücktritt**.
- 2.5. Der Kunde ist verpflichtet, der Gesellschaft bei Bekanntgabe des Mangels oder ohne überflüssigen Verzug nach Bekanntgabe des Mangels mitzuteilen, welches Recht er wählt. Der Kunde kann die getroffene Wahl nicht ohne Einwilligung der Gesellschaft ändern; das gilt nicht, wenn der Kunde die Reparatur eines Mangels verlangte, der sich als irreparabel erweist. Wenn die Gesellschaft die Mängel nicht in der festgelegten Frist beseitigt, oder wenn sie dem Kunden mitteilt, dass sie die Mängel nicht beseitigen wird, kann der Kunde anstelle der Beseitigung des Mangels einen angemessenen Nachlass vom Kaufpreis verlangen oder er kann vom Vertrag zurücktreten. Wenn der Kunde sein Recht nicht rechtzeitig wählt, hat er die gleichen Rechte wie im Falle einer unwesentlichen Verletzung des Vertrags.
- 2.6. Bei einer **unwesentlichen Verletzung des Vertrags hat der Kunde das Recht:**
- 1) auf **Beseitigung des Mangels durch Reparatur des Werks** oder
 - 2) auf einen **angemessenen Preisnachlass** vom Werk.
- 2.7. Beseitigt die Gesellschaft den Mangel nicht rechtzeitig oder lehnt sie es ab, den Mangel zu beseitigen, kann der Kunde einen Nachlass vom Kaufpreis verlangen, oder er kann vom Vertrag zurücktreten. Der Kunde kann die getroffene Wahl nicht ohne Einwilligung der Gesellschaft ändern.
- 2.8. Die Bestimmungen über die Haftung gemäß Art. 2.2 werden nicht angewandt:
- auf einen Mangel des Werks für den im Vertrag ein niedrigerer Preis vereinbart wurde;
 - auf die Abnutzung des Werks, die durch übliche Nutzung verursacht wurde;
 - bei einem gebrauchten Werk auf einen Mangel, der dem Maß des Gebrauchs oder der Abnutzung entspricht, die das Werk bei der Übergabe an den Kunden hatte;
 - auf einen Mangel des Werks, der am Werk nach Ablauf der Garantiefrist auftritt;
 - auf einen Mangel des Werks, der durch falsche Installation, Instandsetzung, Abänderung oder Instandhaltung des Werks, die von einem Dritten / einer nicht autorisierten Person durchgeführt wird, verursacht wird;
 - auf einen Mangel des Werks, der durch unvorhergesehene Umstände, künstliche Faktoren oder höhere Gewalt verursacht wird (z.B. durch ungünstige meteorologische Bedingungen, Überschwemmungen, Überspannung);
 - wenn das Versagen des Produkts der Gesellschaft nicht innerhalb von zwei Monaten nach der Feststellung gemeldet wird;
 - auf einen Mangel des Werks, der durch fehlerhaften Betrieb des Werks oder ungeeignetes Handling des Werks verursacht wurde;
 - auf einen Mangel des Werks, der aus dem Charakter der Sache hervorgeht.
- 2.9. Der Kunde kann nur dann die Lieferung eines neuen Werks ohne Mängel verlangen, wenn das im Hinblick auf den Charakter des Mangels angemessen ist. Wenn der Mangel nur einen Teil des Werks betrifft, kann der Kunde nur den Austausch dieses Teils verlangen; wenn das nicht möglich ist, kann er vom Vertrag zurücktreten. Wenn das jedoch im Hinblick auf den Charakter des Mangels unangemessen ist, insbesondere wenn der Mangel ohne überflüssigen Verzug beseitigt werden kann, hat der Kunde das Recht auf unentgeltliche Beseitigung des Mangels.

- 2.10. Bei der berechtigten Beanstandung eines Mangels des Werks und der Geltendmachung des Rechts auf Austausch des Werks oder seines Teils beginnt mit der Übernahme des neuen Werks oder seines Teils keine neue Frist für die Geltendmachung der Gewährleistungsrechte zu laufen.

3. GELTENDMACHUNG UND VERLAUF DER REKLAMATION

- 3.1. Der Kunde kann eine Reklamation wie folgt geltend machen:
- 1) **persönlich oder per Einschreiben** an die Adresse: Energetický Holding Malina a.s., Krakovská 583/9, 110 00 Nové Město, Praha.
 - 2) **per E-Mail** an die Adresse: reklamace@malinagroup.cz.
- 3.2. Der Kunde ist verpflichtet, in der Reklamation eine detaillierte Beschreibung des reklamierten Mangels des Werks aufzuführen (Beschreibung des Mangels, Position des fehlerhaften Teils des Werks usw.).
- 3.3. Über die Reklamation entscheidet die Gesellschaft gleich, in komplizierteren Fällen innerhalb von 3 Werktagen. In diese Frist wird die Zeit zur fachlichen Beurteilung des Mangels nicht eingerechnet. Die Reklamation wird ohne überflüssigen Verzug spätestens innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Tag der Geltendmachung der Reklamation erledigt, wenn der Kunde und die Gesellschaft schriftlich nichts anderes vereinbaren. Nach Ablauf dieser Frist hat der Verbraucher die gleichen Rechte, als ob es sich um eine wesentliche Verletzung des Vertrags handeln würde.
- 3.4. Die Gesellschaft stellt dem Kunden eine schriftliche Bestätigung aus, in der sie aufführt, wann der Kunde die Reklamation geltend machte, was ihr Inhalt ist und welche Art der Erledigung der Kunde verlangt. Nach der Erledigung der Reklamation stellt die Gesellschaft dem Kunden eine Bestätigung aus, die das Datum und die Art der Erledigung der Reklamation enthält, einschl. einer eventuellen Bestätigung über die durchgeführte Reparatur und ihre Dauer. Diese Dokumente stellt die Gesellschaft dem Kunden persönlich zu, oder sie sendet sie per E-Mail oder Einschreiben an die Adresse des Kunden, die im Reklamationsformular oder im Vertrag aufgeführt ist.
- 3.5. Der Kunde ist verpflichtet, dass das Werk in dem Zustand zum Tag der Feststellung des Mangels und der Geltendmachung der Reklamation erhalten bleibt, und zwar bis zum Augenblick der Beurteilung des Mangels des Werks durch die Gesellschaft (bzw. durch die von ihr autorisierte oder beauftragte Person). Der Kunde ist jedoch verpflichtet, nach der Feststellung der Mängel am Werk die unerlässlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Entstehung weiterer Schäden am Werk zu verhindern.

3.6. Die Gesellschaft weist die Kunden darauf hin, dass meist eine technische und fachliche Beurteilung des reklamierten Mangels am Ort der Realisierung entsprechend dem abgeschlossenen Vertrag notwendig sein wird, damit ein Schluss über den Charakter des reklamierten Mangels und die Art seiner Lösung gezogen werden kann. Damit die Berechtigung der Reklamation beurteilt und der reklamierte Mangel anschließend ausgewertet werden kann, ist der Kunde verpflichtet, der Gesellschaft oder der von ihr beauftragten Person am vereinbarten Tag und zur vereinbarten Zeit den Zugang zu dem Ort zu ermöglichen, wo sich das betreffende Werk befindet, und die entsprechenden Bedingungen für die Beurteilung der Berechtigung der Reklamation zu schaffen. Wenn diese notwendige Besichtigung im aufgeführten Termin nicht ermöglicht wird, kann es zur Verschiebung des Termins kommen, an dem die Gesellschaft mit einer eventuellen Beseitigung des Mangels beginnt (es handelt sich um eine Verlängerung der angemessenen Frist zur fachlichen Beurteilung des Mangels). In einem solchen Falle ist die Gesellschaft mit der Lösung der Reklamation nicht in Verzug, denn das Hindernis trat auf Seiten des Kunden ein.

4. VERTRAGLICHE GARANTIE FÜR DAS WERK

4.1. Die Gesellschaft gewährt dem Kunden über den Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung eine vertragliche Garantie für das Werk, die sich ausschließlich nach den Bedingungen richtet, die in dieser Reklamations- und Garantieordnung festgelegt sind und die in der Reparatur besteht, bei der dem Kunden unentgeltlich die notwendigen Komponenten gewährt werden, und wenn keine Reparatur möglich ist, dann besteht sie im Austausch des Werks oder seines Teils in der festgelegten Frist (nachfolgend nur „**Vertragsgarantie**“) während der Zeit, die in den nachfolgenden Absätzen aufgeführt ist (nachfolgend nur „**Garantiefrist**“). Auf die vertragliche Garantie gemäß diesem Artikel 4 werden in angemessener Weise die Bestimmungen des Artikels 2.8 oben angewandt.

4.2. WÄRMEPUMPEN – vertragliche Garantie der Gesellschaft

4.2.1. Die Gesellschaft gewährt für eine Wärmepumpe, deren Fertigung Gegenstand des Vertrags ist, während der unten festgelegten Garantiefrist unter der Bedingung, dass die Montage der Wärmepumpe von der Gesellschaft oder von einer von ihr autorisierten oder beauftragten Person durchgeführt wurde, eine vertragliche Garantie:

Gewährte vertragliche Garantie	Garantiefrist
Funktionalität des Außengeräts der Wärmepumpe	3 Jahre ab dem Übergabedatum
Funktionalität des Kompressors der Wärmepumpe	10 Jahre ab dem Übergabedatum

- 4.2.2. Das Recht aus der geltend gemachten Garantie wird durch Reparatur der Sache erledigt. Wenn die Wärmepumpe nicht repariert werden kann, ihr Fehler jedoch durch die Garantie gedeckt ist, tauscht die Gesellschaft das Werk oder seine fehlerhaften Teile gegen ein neues Werk oder neue Teile aus. Wenn die Wärmepumpe oder ihre Teile von der Gesellschaft nicht mehr geliefert werden oder wenn die Gesellschaft sie nicht zur Verfügung hat, ersetzt die Gesellschaft das Werk oder seine Teile durch eine geeignete Alternative, wobei sie bei der Auswahl dieser Alternative die Bedürfnisse des Kunden berücksichtigt und diese Alternative wenigstens über die gleichen oder über bessere Parameter verfügen wird als die mangelhafte Wärmepumpe oder ihr Teil, wenn es die Gesellschaft und der Kunde nicht anders vereinbaren.
- 4.2.3. Die Gesellschaft führt die Reparatur der Wärmepumpe innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag der Geltendmachung des Rechts aus der Garantie durch. Wenn es in der dreißigtägigen Frist nicht möglich sein wird, den Mangel des Teils zu beurteilen oder das Werk zu reparieren (z.B. im Hinblick auf die Länge der Lieferfristen der Komponenten von den Lieferanten), ist die Gesellschaft berechtigt, den Termin einseitig um die Zeit zu verlängern, die zur fachlichen Beurteilung des beanstandeten Mangels, zur Lieferung des Materials oder zur Reparatur des Werks notwendig ist. Die Gesellschaft benachrichtigt den Kunden per E-Mail oder Einschreiben an die im Vertrag aufgeführte Adresse des Kunden von der Erledigung des geltend gemachten Rechts aus der Garantie oder über die Verlängerung der Frist für die Erledigung.

4.3. PHOTOVOLTAIKANLAGEN – vertragliche Garantie der Gesellschaft

- 4.3.1. Die Gesellschaft gewährt auf die Teile der Photovoltaikanlage, deren Fertigung Gegenstand des Vertrags ist, während der unten festgelegten Garantiefrist unter der Bedingung, dass die Montage der Photovoltaikanlage von der Gesellschaft oder von einer von ihr autorisierten oder beauftragten Person durchgeführt wurde, eine vertragliche Garantie:

Gewährte vertragliche Garantie	Garantiefrist
Photovoltaikmodule Gen2	25 Jahre für 80% der Leistung / 20 Jahre auf mechanische Teile
Wechselrichter Gen2	12 Jahre
Batterien Gen2	12 Jahre
Tragkonstruktion	10 Jahre

- 4.3.2. Das Recht aus der geltend gemachten Garantie wird durch die Reparatur der Sache erledigt. Wenn es nicht möglich ist, den entsprechenden Teil der Photovoltaikanlage zu reparieren, obgleich der Fehler durch die Garantie abgedeckt, ist, tauscht die Gesellschaft das Werk oder seinen mangelhaften Teil gegen ein neues Werk oder neue Teile um. Wenn der entsprechende Teil der Photovoltaikanlage oder ihr Teil von der Gesellschaft nicht mehr geliefert wird oder ihn die Gesellschaft nicht zur Verfügung hat, ersetzt die Gesellschaft das Werk oder seinen Teil durch eine geeignete Alternative, wobei sie bei der Auswahl dieser Alternative die Bedürfnisse des Kunden berücksichtigt und diese Alternative mindestens über die gleichen oder über bessere Parameter verfügen wird als der fehlerhafte Teil der Photovoltaikanlage, wenn es die Gesellschaft und der Kunde nicht anders vereinbaren.
- 4.3.3. Die Gesellschaft führt die Reparatur des fehlerhaften Teils der Photovoltaikanlage innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag der Geltendmachung des Rechts aus der Garantie durch. Wenn es in der dreißigtägigen Frist nicht möglich sein wird, den Mangel des Werks zu beurteilen oder das Werk zu reparieren (zum Beispiel im Hinblick auf die Länge der Lieferfristen der Komponenten von den Lieferanten), ist die Gesellschaft berechtigt, die Frist einseitig um die Zeit zu verlängern, die zur fachlichen Beurteilung des beanstandeten Mangels, zur Lieferung des Materials oder zur Reparatur des Werks notwendig ist. Die Gesellschaft verständigt den Kunden per E-Mail oder durch ein Einschreiben an die im Vertrag aufgeführte Adresse des Kunden von der Erledigung des geltend gemachten Rechts aus der Garantie oder von der Verlängerung der Frist für die Erledigung.

5. AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN

- 5.1. Der Kunde kann sich mit dem Antrag auf die außergerichtliche Beilegung eines Streits aus einem mit der Gesellschaft abgeschlossenen Vertrag an das Organ für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten wenden, dieses Organ ist die Tschechische Handelsinspektion (Česká obchodní inspekce), Sitz: Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ (IdNr.): 00020869, Internetadresse: <https://adr.coi.cz/cs>.

6. ABSCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 6.1. Diese Reklamations- und Garantieordnung wurde gemäß den einschlägigen Bestimmungen des Gesetzes Nr. 89/2012 GBl. des Bürgerlichen Gesetzbuches und des Gesetzes Nr. 634/1992 GBl., über Verbraucherschutz, verfasst.
- 6.2. Die aktuell gültige Fassung der Reklamations- und Garantieordnung ist auf den Internetseiten der Gesellschaft veröffentlicht (<https://malinagroup.cz/>). Die gedruckte Form der aktuellen Reklamations- und Garantieordnung steht auf Verlangen im Sitz der Gesellschaft zur Verfügung.
- 6.3. Die Gesellschaft behält sich das Recht auf eine Änderung dieser Reklamations- und Garantieordnung vor, die frühestens am Tag der Veröffentlichung der aktualisierten Fassung auf den Internetseiten der Gesellschaft wirksam wird.
- 6.4. Auf die Rechtsbeziehung zwischen dem Kunden und der Gesellschaft wird die Reklamations- und Garantieordnung angewandt, die zum Tag des Vertragsabschlusses gültig und wirksam ist.
- 6.5. Diese Reklamations- und Garantieordnung ist ab dem 01.06.2022 gültig und wirksam.