

REKLAMATIONSORDNUNG

SkyCloud s.r.o.

Handelsregisternummer: **04903641** (USt-IdNr.): **CZ04903641**,

mit Sitz in **Revoluční 1403/28**, Praha 1 110 00

Gesellschaft eingetragen im Handelsregister, geführt vom Stadtgericht in Prag,

Abteilung C, Einlage 255406C

(im Folgenden auch Unternehmer)

Art. I

Einleitende Bestimmungen

1. Diese Reklamationsordnung regelt die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien, die sich aus der Geltendmachung der Rechte aus der Verantwortung des Unternehmers (Beauftragten) für die auf Grundlage des Auftragsvertrags erbrachten Dienstleistungen ergeben, zwischen dem Unternehmer, d. h. der Handelsgesellschaft SkyCloud s.r.o., IČ: 04903641, mit Sitz in Praha, Revoluční 1403/28, eingetragen im Handelsregister, geführt vom Stadtgericht in Prag, Abteilung C, Einlage 255406 und dem Auftraggeber, d. h. einer anderen natürlichen oder juristischen Person.
2. Sämtliche Vertragsverhältnisse unterliegen der Rechtsordnung der Tschechischen Republik unter Ausschluss der Kollisionsnormen. Ist Vertragspartei ein Verbraucher, unterliegen die durch die Reklamationsordnung nicht geregelten Beziehungen dem Gesetz Nr. 89/2012 Slg., Bürgerliches Gesetzbuch, in der jeweils geltenden Fassung, sowie dem Gesetz Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz, in der jeweils geltenden Fassung. Ist Vertragspartei kein Verbraucher, unterliegen die durch die Reklamationsordnung nicht geregelten Beziehungen dem Gesetz Nr. 89/2012 Slg., Bürgerliches Gesetzbuch, in der jeweils geltenden Fassung.

Art. II

Geltendmachung einer Reklamation

1. Der Verbraucher kann eine Reklamation auf beliebige Weise geltend machen, wir empfehlen jedoch die schriftliche Geltendmachung, und zwar nach dem in Punkt 2 dieses Artikels angegebenen Verfahren. Im Rahmen der Geltendmachung der Reklamation ist der Verbraucher verpflichtet, den Mangel der Dienstleistung zu rügen und den Anspruch aus der Mängelhaftung zu wählen. Der Beauftragte stellt dem Verbraucher eine schriftliche Bestätigung darüber aus, wann die Reklamation geltend gemacht wurde, was ihr Inhalt ist, welcher Erledigungsweg gewünscht wird; ferner eine Bestätigung über das Datum und die Art der Erledigung der Reklamation einschließlich der Bestätigung der Durchführung der Reparatur und der Dauer, gegebenenfalls eine schriftliche Begründung der Ablehnung der Reklamation.
2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Reklamation durch Übersendung einer E-Mail mit der Beschreibung des Mangels an die E-Mail-Adresse info@claimcloud.cz oder per Post an die Adresse SkyCloud s.r.o., Revoluční 1403/28, Praha 1 110 00 . In den Betreff der E-Mail ist „REKLAMACE“ einzutragen. Als Anlage der E-Mail ist das ausgefüllte Formular mit dem Namen „Reklamační list“ beizufügen, das auf der Website des Beauftragten zum Download verfügbar ist. Der Beauftragte bestätigt den Eingang der

Reklamation per E-Mail nach dem Versand und dem Erhalt aller angegebenen Angaben.

3. Bei der Geltendmachung der Reklamation muss der Verbraucher bzw. der Auftraggeber nachweisen, dass die reklamierte Dienstleistung beim Beauftragten bestellt wurde.

Art. III

Allgemeine Regelung der Rechte des Auftraggebers aus mangelhafter Leistung

1. Die Dienstleistung weist Mängel auf, wenn sie für den Auftraggeber nicht in Übereinstimmung mit dem Vertrag erbracht wird. Ist der Art und die Qualität der erbrachten Dienstleistung nicht vertraglich vereinbart, leistet der Beauftragte in einer Qualität und Ausführung, die für den aus dem Vertrag ersichtlichen Zweck geeignet ist, andernfalls für den üblichen Zweck. Eine alternative Leistung seitens der Fluggesellschaft, die der Auftraggeber genehmigt hat, gilt nicht als Mangel.
2. Bei vorzeitiger Leistung kann der Beauftragte die Mängel bis zur für die Ablieferung der Leistung bestimmten Zeit beheben. Durch die Ausübung seines Rechts darf er keine unverhältnismäßigen Nachteile oder Kosten verursachen. Das Recht des Auftraggebers auf Schadensersatz bleibt hiervon unberührt.
3. Der Auftraggeber bzw. der Verbraucher hat keine Rechte aus mangelhafter Leistung, handelt es sich um einen Mangel, den er selbst verursacht hat oder den er bei Anwendung der üblichen Sorgfalt bereits beim Vertragsabschluss erkennen musste oder auf die Ungeeignetheit einer Weisung des Auftraggebers hingewiesen wurde.
4. Ist die mangelhafte Leistung eine wesentliche Vertragsverletzung, hat der Auftraggeber das Recht
 - a. auf Beseitigung des Mangels,
 - b. auf eine angemessene Minderung, oder
 - c. vom Vertrag zurückzutreten.
5. Der Auftraggeber teilt dem Beauftragten mit, welches Recht er gewählt hat, bei der Anzeige des Mangels oder ohne unnötigen Aufschub nach der Anzeige des Mangels. Die getroffene Wahl kann der Auftraggeber ohne Zustimmung des Beauftragten nicht ändern; dies gilt nicht, wenn der Auftraggeber die Beseitigung eines Mangels verlangt hat, der sich als unbehebbar erweist. Beseitigt der Beauftragte die Mängel nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder teilt er dem Auftraggeber mit, dass er die Mängel nicht beseitigen wird, kann der Auftraggeber anstelle der Beseitigung des Mangels eine angemessene Minderung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Wählt der Auftraggeber sein Recht nicht rechtzeitig, hat er Rechte wie bei einer unwesentlichen Vertragsverletzung.
6. Ist die mangelhafte Leistung eine unwesentliche Vertragsverletzung, hat der Auftraggeber das Recht auf Beseitigung des Mangels oder auf eine angemessene Minderung des Preises. Solange der Auftraggeber nicht das Recht auf Minderung des Preises geltend macht oder nicht vom Vertrag zurücktritt, kann der Beauftragte nachliefern oder den Mangel beseitigen. Beseitigt der Beauftragte die Mängel nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder teilt er dem Auftraggeber mit, dass er die Mängel nicht beseitigen wird, kann der Auftraggeber anstelle der Beseitigung des Mangels eine angemessene Minderung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten. Die getroffene Wahl kann der Auftraggeber ohne Zustimmung des Beauftragten nicht ändern.

7. Im Falle einer berechtigten Reklamation hat der Auftraggeber Anspruch auf Ersatz der zweckmäßig aufgewendeten Kosten im Zusammenhang mit der Reklamation. Macht der Auftraggeber den Anspruch auf Ersatz nicht innerhalb eines Monats nach Ablauf der Frist geltend, innerhalb derer der Mangel zu rügen ist, erkennt ihm das Gericht dieses Recht nicht zu.
8. Das Recht aus mangelhafter Leistung schließt das Recht auf Schadensersatz nicht aus; was jedoch durch die Geltendmachung des Rechts aus mangelhafter Leistung erreicht werden kann, kann nicht aus einem anderen Rechtsgrund geltend gemacht werden.

Art. IV

Bedingungen und Erledigung der Reklamation

1. Reklamationen, die vom Verbraucher geltend gemacht werden, werden ohne unnötigen Aufschub erledigt, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag ihrer Geltendmachung, sofern der Beauftragte mit dem Verbraucher keine längere Frist vereinbart. Der fruchtlose Ablauf dieser Frist gilt als wesentliche Vertragsverletzung. Der Beauftragte ist verpflichtet, dem Verbraucher auf dessen Antrag eine schriftliche Bestätigung über die Pflichten aus mangelhafter Leistung in dem gesetzlich vorgesehenen Umfang auszustellen.