

## **BEANSTANDUNGS- UND RÜCKGABEBESTIMMUNGEN**

*Die vorliegenden Bestimmungen setzen die Grundsätze für Zurücktreten vom Vertrag sowie für Vorbringen und Bearbeiten von Beanstandungen in der Firma CLARENA sp. z o.o. Sp. komandytowa fest.*

### **§1**

#### **Rücktrittsrecht vom Vertrag durch den Verbraucher**

1. Der Verbraucher ist eine natürliche Person, die ein mit ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit nicht unmittelbar zusammenhängendes Rechtsgeschäft abschließt.
2. Der Verbraucher kann innerhalb von 14 Tagen vom Kaufvertrag zurückzutreten, ohne dafür Gründe anzugeben und irgendwelche Kosten zu tragen, ausgenommen von Kosten, die mit anderen Kosten als die billigsten Kosten für Warenlieferung und die Kosten der Warenrückgabe an den Verkäufer verbunden sind.
3. Beim Vertragsrücktritt gilt der Vertrag als nicht abgeschlossen und der Verbraucher ist von allen Verpflichtungen befreit.
4. Der Verbraucher verantwortet für die Wertminderung des Gegenstands, die aus seiner über die zur Feststellung des Charakters, der Eigenschaften und der Funktion des Gegenstands hinausgehende Benutzungsweise resultiert, es sei denn, der Verkäufer hat den Verbraucher über sein Rücktrittsrecht vom Vertrag nicht informiert.
5. Zur Erhaltung der Frist ist ausreichend, wenn die Rücktrittserklärung vor dem Fristablauf übermittelt wird.
6. Die Rücktrittserklärung ist mit Einschreiben an die folgende Anschrift: Clarena Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa, ul. Clareny 2,51-361 Wrocław Wilczyce, oder durch Anmeldung mit dem Beanstandungsformular zu übermitteln.
7. Beim Vertragsrücktritt wird die Forderung unverzüglich, jedoch nicht später als innerhalb von 14 Tagen ab dem Erhalt der Rücktrittserklärung auf das Bankkonto des Verbrauchers erstattet.
8. Bei Lieferung durch die Firma CLARENA sp. z o.o. Sp. komandytowa einer unvollständigen oder von der Bestellung abweichenden Ware trägt CLARENA die Transportkosten.
9. Die Rückzahlung etwaiger Anzahlung findet innerhalb von 14 Tagen ab dem Wareneingang im

Online-Shop CLARENA statt. Die Gelderstattung für die Ware erfolgt per Überweisung auf das Kundenkonto nach Bestätigung der Daten aus der Bestellung.

10. CLARENA sp. z o.o. Sp. komandytowa trägt keine Verantwortung für eine nicht erfolgte Rückzahlung oder einen Verzug in der Rückzahlungsfrist, wenn der Kunde keine Kontonummer anzeigt, an welche die Zahlung erfolgen soll oder wenn er nicht alle zur Zahlung erforderlichen Angaben angibt. CLARENA sp. z o.o. Sp. komandytowa trägt keine Verantwortung für eine nicht erfolgte Rückzahlung oder ihren Verzug, wenn dies auf die Übermittlung durch den Kunden falscher personenbezogenen Daten oder einer falschen Kontonummer zurückzuführen ist.
11. Der Verbraucher ist verpflichtet, bei Lieferung der Ware durch den Kurier und in seiner Anwesenheit den Zustand der Ware und ihre Übereinstimmung mit der Bestellung zu überprüfen. Bei Feststellung von irgendeiner Beschädigung ist in Anwesenheit des Kuriers ein Beanstandungsprotokoll (der Kurier ist verpflichtet, diesen Protokollvordruck zu besitzen) mit Beschädigungsbeschreibung zu erstellen. Die beanstandete Ware ist zusammen mit der Verkaufsrechnung dem Kurier zurückzugeben. Wenn das Paket mehr als eine Ware enthält, sind alle Waren zurückzugeben. Die Transportkosten trägt der Verkäufer. Wenn die Ware in das Lager von [e-clarena.eu](http://e-clarena.eu) zurückkommt, wird sie gegen eine neue Ware getauscht und die neue Sendung erfolgt auf Kosten des Verkäufers.
12. Der Verbraucher, der eine Beschädigung der Sendung erst nach der Abfahrt des Kuriers festgestellt hat, kann diese Tatsache dem Kurierdienst telefonisch anmelden. Der Kurier ist verpflichtet, am Lieferort innerhalb von 7 Tagen ab dem Zustellungsdatum der Lieferung zu erscheinen, um ein Beschädigungsprotokoll zu erstellen. Die Beanstandungen hinsichtlich einer mechanischen Beschädigung während des Transports werden ohne ein mit dem liefernden Kurier korrekt ausgefülltes Schadensprotokoll oder ohne Fabrikverpackung und vollständige Originalkennzeichnungen der beanstandeten Ware nicht bearbeitet.
13. Das Rücktrittsrecht von einem Fernvertrag steht dem Verbraucher in Bezug auf folgende Verträge nicht zu:
  - a). ein Dienstleistungsvertrag, wenn der Verkäufer die Dienstleistung vollständig in eindeutigen Einverständnis des Verbrauchers erbracht hat, der vor Leistungsbeginn benachrichtigt worden ist, dass er nach der Leistungserfüllung durch den Verkäufer das Rücktrittsrecht vom Vertrag verliert;
  - b). ein Vertrag, in dem der Preis oder die Vergütung von den Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängig ist, über die der Verkäufer keine Kontrolle ausübt und die vor dem Ablauf der Rücktrittsfrist vom Vertrag eintreten können;

- c). ein Vertrag, in dem den Vertragsgegenstand kein Fertigprodukt, sondern ein nach der Kundenspezifikation, auf Kundenwunsch hergestelltes oder der Befriedigung seiner individuellen Bedürfnissen dienendes Produkt darstellt;
  - d). ein Vertrag, in dem den Leistungsgegenstand ein schnell verderbendes Produkt oder ein Produkt mit kurzem Haltbarkeitsdatum darstellt;
  - e). ein Vertrag, in dem den Leistungsgegenstand ein in versiegelter Verpackung geliefertes Produkt darstellt, das nach dem Öffnen der Verpackung wegen Gesundheitsschutzes oder aus hygienischen Gründe nicht zurückgegeben werden kann, wenn die Verpackung nach der Lieferung geöffnet worden ist;
  - f). ein Vertrag, in dem den Leistungsgegenstand Produkte darstellen, die nach der Lieferung wegen ihres Charakters mit anderen Gegenständen unzertrennlich verbunden werden;
  - g). ein Vertrag, in dem der Verbraucher eindeutig verlangt hat, dass der Verkäufer an ihm kommt, um eine dringende Reparatur oder Wartung durchzuführen; wenn der Verkäufer zusätzlich noch andere als die vom Verbraucher geforderten Dienstleistungen erbringt oder andere Produkte als die zur Reparatur- oder Wartungsdurchführung erforderlichen Ersatzteile liefert, steht dem Verbraucher das Rücktrittsrecht vom Vertrag nur in Bezug auf die zusätzlichen Dienstleistungen oder Produkte zu;
  - h). ein im Wege einer öffentlichen Versteigerung abgeschlossener Vertrag;
  - i). ein Vertrag über Lieferung von Digitalinhalten, die auf keinem materiellen Träger gespeichert sind, wenn die Erbringung der Dienstleistung in eindeutigem Einverständnis des Verbrauchers vor dem Ablauf der Rücktrittsfrist vom Vertrag und nach seiner Benachrichtigung über den Verlust des Rücktrittsrechts begonnen hat.
14. Das Muster der Rücktrittserklärung finden Sie: [hier](#).

## **§2**

### **Beanstandungen und Rückgaben**

1. Um eine Beanstandungsanmeldung (nachfolgend *Anmeldung*) der gekauften Ware einzureichen oder die gekaufte Ware zurückzugeben, ist der Kunde verpflichtet, das Anmeldeformular auszufüllen und dieses unter Beilage einer Beschreibung des Anspruchs zu senden. Das Formular ist auf der Internetseite unter der Adresse <http://www.reklamacje.clarena.pl> zugänglich.

2. Das im Punkt 1 beschriebene Formular bildet die bevorzugte Kommunikationsweise zwischen dem Kunden und der Firma CLARENA sp. z o.o. Sp. komandytowa zu einer wirksamen Bearbeitung der Anmeldung. Die Anmeldungen, die auf eine andere als im Punkt 1 bezeichnete Weise eingereicht werden oder die nicht alle erforderlichen Informationen enthalten, können in der im Punkt 5 angegebenen Frist unbearbeitet bleiben.

3. Nach dem Senden durch den Kunden des Anmeldeformulars an die angegebene E-Mail-Adresse, wird dem Kunden die der Sache zugeteilte einmalige Sachnummer übermittelt. Mit dieser

Sachnummer soll man sich in Kontakten mit den Mitarbeitern von CLARENA Sp. z o.o. Sp. komandytowa bedienen.

4. Über die Bearbeitungsweise der Anmeldung wird der Kunde elektronisch oder/und telefonisch an die in der Anmeldung angegebene Telefonnummer informiert.

5. Unter Vorbehalt der Bestimmungen der Punkte 6 und 7 bearbeitet CLARENA Sp. z o.o. Sp. komandytowa die Anmeldungen unverzüglich, jedoch nicht später als innerhalb von 14 Kalendertagen ab dem Datum des Anmeldungserhalts.

6. In besonders schwierigen Sachen, die eine Zusammenarbeit mehrerer sachlich zuständigen Organisationseinheiten von CLARENA Sp. z o.o. Sp. komandytowa erfordern oder wenn es notwendig ist:

- a) von Dritten zusätzliche Informationen einzuholen,
  - b) vom Kunden zusätzliche Erklärungen oder Unterlagen zu erhalten,
  - c) die einzelnen Daten zu verifizieren oder Sonderdaten zu erheben,
  - d) die Anmeldung an ein mit dem Produkt verbundenes Drittunternehmen zu übermitteln,
- wird die Möglichkeit einer Fristverlängerung für die Anmeldebearbeitung zugelassen.

7. Vor dem Ablauf der 14-tägigen Bearbeitungsfrist wird der Kunde über den Grund ihrer Verlängerung sowie über die voraussichtliche Beantwortungsfrist, die nicht länger als 90 Tage ab dem Tag des Anmeldungserhalts betragen darf, sowie über alle in der verlängerten Frist festzustellenden Aspekte benachrichtigt.

8. Keinen Beanstandungen unterliegen:

- a) Waren mit abgerissenen Etiketten (keine Möglichkeit der Warenidentifizierung),
- b) leere/verbrauchte Waren (unter Ausschluss von Beanstandungen, die mit dem durch den Kurierdienst erstellten Schadensprotokoll bestätigt werden).

9. Die Qualitätsbeanstandungen sind unverzüglich nach dem Eintreten eines Einwände erweckendes Ereignisses einzureichen, jedoch nicht später als innerhalb von 30 Tagen ab dem Inbesitzkommen der Ware oder ab dem Tag, an dem der Kunde über das Ereignis in Kenntnis gekommen ist.

10. Die Mengenbeanstandungen sind unverzüglich nach Feststellung der Abweichung einzureichen, jedoch nicht später als innerhalb von 5 Tagen ab der Empfangsbestätigung der Sendung. Die Bestätigung der Anmeldung mit dem durch den Kundendienst erstellten Schadensprotokoll bildet eine zur Bearbeitung der Sache erforderliche Voraussetzung.

11. Bei Kunden, die keine Verbraucher im Sinne des Art. 22 des Bürgerlichen Gesetzbuches sind, unterliegen keinen Rückgaben:

- a) Waren, die durch den Kunden später als innerhalb von 5 Tagen nach dem Erhalt der Sendung angemeldet werden,
- b) im Sonderverkauf gekaufte Waren,
- c) verbrauchte Waren,
- d) leere Waren,
- e) Waren, die in keiner Originalverpackung oder in einer beschädigten Verpackung geliefert werden,
- f) auf Wunsch des Kunden hergestellten Kosmetika,
- g) elektronische Geräte.

12. Der Kunde trägt die unmittelbaren Rückgabekosten der gekauften Ware.

13. Beim Eintreten eines Ereignisses, bei dem die Ware im Transport beschädigt worden ist, bildet die Bestätigung mit einem durch den Kundendienst erstellten Schadensprotokoll und das Rücksenden aller beschädigten Waren eine zur Bearbeitung der Sache erforderliche Voraussetzung.

14. Bei Kunden, die keine Verbraucher sind, erfolgen die Beanstandungen und Warenrückgaben nach den im Verbrauchergesetz bestimmten Grundsätzen.

15. Der Kunde ist verpflichtet, die Ware sowie alle zur Beanstandungsbearbeitung erforderliche Angaben, von denen im Punkt 6.2) die Rede ist, innerhalb von 7 Kalendertagen ab der Übermittlung durch den Mitarbeiter der Firma CLARENA Sp. z o.o. Sp.komandytowa einer Bitte in diesem Bereich.

16. Das Fehlen in der im Punkt 15 festgelegten Frist an einer Rückmeldung kann die

Bearbeitungszeit der im Punkt 5 bestimmten Anmeldung verlängern oder das Ablehnen der Kundenansprüche als unbegründet nach sich ziehen.

17. Beim Rücksenden einer beanstandeten/zurückgegebenen Ware, ist die Sendung mit folgender Anschrift und mit Betreff „BEANSTANDUNG“ sowie der zugeteilten Sachnummer, von der im Punkt 3 die Rede ist, zu versehen und an diese Anschrift zu senden: Clarena Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa, ul. Clareny 2, 51-361 Wrocław, Wilczyce.

18. Die durch den Kunden beanstandete oder zurückgegebene Ware ist vor etwaigen während des Transports möglicherweise zu entstehenden Beschädigungen entsprechend abzusichern.

19. Das Einreichen durch den Kunden einer Anmeldung ist mit dem Akzeptieren durch ihn der vorliegenden Beanstandungs- und Rückgabebestimmungen gleichbedeutend.

20. Der Käufer, der keine natürliche Person ist, schließt ein mit seiner gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit unmittelbar zusammenhängendes Rechtsgeschäft ab und nimmt zur Kenntnis, dass der Verkäufer wegen Gewährleistung, von welcher der Art. 556 des Bürgerlichen Gesetzbuches bestimmt, nicht haftet. Mit dem Einkauf willigt der Käufer in die oben genannte Einschränkung ein.

21. In den durch diese Beanstandungs- und Rückgabebestimmungen nicht geregelten Angelegenheiten finden die allgemein geltenden Rechtsvorschriften, besonders die Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches, ihre Anwendung.