



Reklamationsordnung

Präambel

Im Falle, dass trotz aller Bemühungen von FFMenü eine Qualitätshohe Aufbewahrung der angebotenen Waren besteht, kann von Seitens des Klienten, auf Grund des Rechtes eine berechnigte Haftung der gelieferten Waren geltend gemacht werden.

I. Prävention

Bevor sich der Klient verbindlich eine angebotene Ware, einschließlich der Lieferung, aussucht, nimmt dieser Zweckmäßig, die von ihm verbindlich bestellte Ware und deren Höhe an Vergütung (Preis), unter Berücksichtigung. Außerdem sollte sich der Klient mit den verbindlichen Bedienungen von FFMenü detailliert vertraut machen. Während der gesamten Nutzungsdauer der gelieferten Waren muss der Kunde die Grundregeln für die Verwendung dieser Ware, die auf der Website des Lieferanten - www.ffmenu.cz - veröffentlicht sind, ausreichend berücksichtigen. Insbesondere müssen alle Faktoren berücksichtigt werden, welche die vollständige Haltbarkeit der Ware beeinträchtigen könnten, wie z. B. Lagerung, Erhitzung, Verwendung usw.

II. Grundbedingungen

Die Reklamationsordnung tritt während der Garantiezeit ein wenn Mangel auftreten sollten, so hat der Auftraggeber das Recht, diesen Mangel zu reklamieren. Ein Fehler von gelieferter Ware bedeutet, dass eine Änderung (Eigenschaften) der Ware, welche aus der Verwendung von ungeeigneten oder unqualitativen Rohstoffen, hergestellt wurde (vorbereitet). Wie zum Beispiel aus Verpackungsmaterial, welches außerhalb der Expirationszeit (Mindesthaltbarkeit) einer Ware von dem Zeitpunkt seiner Lieferung an den Kunden ist. Als ein Mangel kann nicht eine Änderung (Eigenschaften) der Ware betrachtet werden, welche während der Garantiezeit aufgrund seiner falschen Verwendung, unzureichender oder unsachgemäßer Lagerung oder Erwärmung, ein teilweisen oder vollständiger Verbrauch aufgrund natürlicher Veränderungen in den Materialien aus denen die Ware entstanden ist, als Ergebnis aus jegliche Beeinträchtigung durch einen Kunden oder Dritter Person oder sonstiges Fehlverhalten angemerkt werden. Als Mangel der gelieferten Ware kann außerdem nicht gleichzeitig eine sgn. subjektive Geschmacklosigkeit (Ungenießbarkeit) der Ware, wenn diese die üblichen Qualitätsmerkmale für die Verwendbarkeit zeigt, was die Ware bei ordnungsgemäßer Verwendung hat, angemerkt werden. Wenn der Kunde das Recht auf Reklamation für die Mängel der gelieferten

Ware in angemessener Weise geltend macht, muss das Unternehmen, FFMenü, innerhalb von 10 Werktagen über den Anspruch entscheiden. Bis zu diesem Zeitpunkt wird jedoch nicht die Zeit gezählt, welche für eine mögliche Beurteilung des Mangels durch den Sachverständiger erforderlich ist. Die Reklamation wird als ordnungsgemäß geltend gemacht, wenn die gelieferte Ware vollständig ist und gleichzeitig der Kauf der beanstandeten Ware bei FFMenü nachgewiesen wird. Reklamation, einschließlich der Beseitigung eines Mangels, bedeuten den Ersatz der beanstandeten Ware, die nach dem letzten Tag des Programms an den Kunden geliefert wurde.

III. Ort und Art der Reklamation

Ware: Der Kunde muss bei FFMenü eine schriftliche Reklamation mit dem Warenanspruch einreichen. In der schriftlichen Mitteilung muss der Kunde die maßgeblichen Tatsachen, auf die er die Ware beansprucht, hinreichend detailliert beschreiben. Gleichzeitig hat der Kunde das Vorhandensein von Umständen, aus denen er berechtigt ist, die gelieferte Ware angemessen zu beanspruchen, hinreichend nachzuweisen. FFMenü ist verpflichtet, dem Kunden schriftlich zu bestätigen, dass er das Haftungsrecht für Mängel an der Ware geltend gemacht hat, und muss einen Hinweis geben, wie die Reklamation gelöst wird und wie lange diese dauern wird. Sobald ein Kunde einige Haftungsrechte für Mängel an Waren ausgeübt hat, ist er an diesen Ausdruck gebunden und kann die Wahl des anwendbaren Rechts nicht ändern, es sei denn, er stimmt dem FFMenü anderweitiges schriftlich zu.

IV. Fristen für die Reklamation von Waren

Das Haftungsrecht für Mängel an Waren muss innerhalb der Gewährleistungsfrist ausgeübt werden. Die Reklamation muss unverzüglich nach Auftreten des Mangels geltend gemacht werden. Jede Verlängerung der fortgesetzten Verwendung der Waren kann einen Grund für die Ablehnung des Anspruchs darstellen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 24 Stunden und beginnt ab dem Datum des Wareneingangs beim Käufer. Wenn jedoch auf der Ware, d.h. auf der Verpackung, bzw. der Packungsbeilage bei der verkauften Ware eine Nutzungsdauer der Ware angegeben ist, erlischt die Gewährleistungsfrist nach Ablauf dieser Frist. Erfolgt die Reklamation als Ersatz der beanstandeten Ware, beginnt die Gewährleistungsfrist ab Erhalt der neuen Ware erneut zu gelten.

V. Weitere Spezifikationen zu Waren- und Warenfehlern

Als eine Ware wird jedes tägliches Set von fünf Mahlzeiten betrachtet, d.h. Ernährungsmäßig ausbalancierte fünf Mahlzeiten, die zur sofortiger Konsumierung gemäß der Bedingungen des FFMenü-Programms bestimmt sind. Als Warenmangel gilt vor allem ein unzureichendes, durch FFMenü garantiertes Gewicht (gramm). Die tolerierten Abweichungen betragen 500 kJ Energiewert pro Mahlzeit. Die Unvollständigkeit des täglichen Satzes von fünf Mahlzeiten und der Zustand eines täglichen Satzes von fünf Mahlzeiten widersprechen den allgemein verbindlichen Verbraucher- und Hygienevorschriften sowie den Hygienestandards. Bei einem Mangel der Ware, welche die ordnungsgemäße Verwendung der Ware als nicht

fehlerhafte Ware bezeichnet wird, hat der Kunde das Recht, den Ersatz der Ware als neue, einwandfreie Ware zu verlangen.

VI. Schlussbestimmungen

Die Reklamationsregeln wurden in Übereinstimmung mit dem Gesetz Nr. 40I/1964 Slg. des Zivilgesetzbuches in der geänderten Fassung und mit dem Gesetz Nr. 634I/1992 Slg. des Verbraucherschutzes in seiner jeweils gültigen Fassung erstellt, sowie andere allgemein verbindliche, gesetzliche Bestimmungen. FFMenü ist berechtigt, diese Anspruchsliste jederzeit nach eigenem Ermessen, jedoch gemäß allgemein verbindlichen gesetzlichen Bestimmungen, zu ändern oder zu ergänzen. Für die Rechte und Pflichten des FFMenü und des Kunden gilt jedoch der Wortlaut der Anspruchsregel, die zum Zeitpunkt der ordnungsgemäßen Anwendung des Warenanspruchs durch den Kunden gilt.