HARDWARIO STORE

Reklamation von Waren

So reklamieren Sie mangelhafte Waren, die Sie bei HARDWARIO gekauft haben: wohin Sie die Reklamation senden, was sie enthalten soll und wie lange die Bearbeitung dauert. Die gesetzlichen Mängelrechte und die Garantie von 36 Monaten auf HARDWARIO-Produkte regeln die Allgemeinen Geschäftsbedingungen HLN.261008.01 (Artikel 12 und 15).

DOKUMENT: HLN.261008.03-R4 **GÜLTIG AB:** 1. November 2026 **ERSETZT:** HLN.261008.03-R3

Wohin Sie die Reklamation senden

E-Mail	ask@hardwario.com
Anschrift für Zusendung oder Übergabe der Waren	HARDWARIO a.s., U Jezu 525/4, 460 01 Liberec, Tschechische Republik

Sie können die Reklamation per E-Mail oder per Brief senden. In manchen Fällen müssen die Waren für eine ordnungsgemäße Erledigung physisch übergeben werden (Absatz 12.11 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen); Sie können die Waren an die oben genannte Anschrift senden oder dort übergeben.

Was die Reklamation enthalten soll

- Ihren Namen oder Firmennamen und Ihre Kontaktdaten (E-Mail, Telefon),
- die Bestell- oder Rechnungsnummer und das Kaufdatum,
- die Produktbezeichnung und die Seriennummer (SN; bei Geräten mit Mobilfunkverbindung auch die IMSI),
- eine Beschreibung des Mangels: was genau nicht funktioniert und unter welchen Umständen,
- die gewünschte Abhilfe,
- bei einem HARDWARIO-Produkt, ob Sie die gesetzlichen Rechte oder die Garantie geltend machen.

Sie können das Reklamationsformular am Ende dieses Dokuments verwenden; es ist jedoch nicht vorgeschrieben.

Verbraucher

Kaufen Sie außerhalb Ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit, gilt Artikel 12 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Das Wichtigste:

- Sie können Mängel reklamieren, die innerhalb von zwei Jahren nach Erhalt der Waren auftreten; tritt ein Mangel im ersten Jahr auf, wird vermutet, dass die Waren bereits bei Erhalt mangelhaft waren.
- Sie können die Lieferung neuer, mangelfreier Waren oder eine Reparatur verlangen; unter den Voraussetzungen von Absatz 12.5 eine angemessene Minderung oder den Rücktritt vom Vertrag.

- Den Eingang der Reklamation bestätigen wir Ihnen bei ihrer Geltendmachung, bei einer Reklamation per E-Mail oder Brief unverzüglich nach ihrem Eingang; die Bestätigung erhalten Sie per E-Mail mit der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer.
- Wir erledigen die Reklamation unverzüglich, spätestens innerhalb von 30 Tagen nach Eingang, sofern wir keine längere Frist vereinbaren.
- Ist die Reklamation berechtigt, erstatten wir Ihnen die zweckmäßig aufgewendeten und nachgewiesenen Kosten (zum Beispiel den Versand).
- Eine Reklamation aufgrund der Garantie für HARDWARIO-Produkte bearbeiten wir ebenso und tragen die Versandkosten in beide Richtungen.

Sind Sie mit der Erledigung der Reklamation nicht zufrieden, können Sie sich an die Tschechische Handelsinspektion (Česká obchodní inspekce) wenden, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten zuständig ist (https://www.coi.cz).

Unternehmer

Kaufen Sie im Rahmen Ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit, gelten die Absätze 4.4 bis 4.8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und für HARDWARIO-Hardware die Garantie nach Artikel 15 mit dem Verfahren der Garantiebedingungen HLN.261009.06 (auf Tschechisch und Englisch). Das Wichtigste:

- Prüfen Sie die Waren innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt; zeigen Sie Fehlmengen, sichtbare Beschädigungen und andere offensichtliche Mängel in dieser Frist schriftlich an.
- Auf HARDWARIO-Hardware gewähren wir 36 Monate Garantie ab Lieferung (Artikel 15 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen). Melden Sie einen Mangel an ask@hardwario.com mit der Seriennummer (HSN); für die Rücksendung erhalten Sie eine RMA-Nummer.
- Bei einer Garantiereklamation für HARDWARIO-Hardware tragen wir die Versandkosten in beide Richtungen (vorausbezahltes Versandetikett oder Erstattung der berechtigten Kosten); andere mangelhafte Waren senden Sie auf eigene Kosten und eigenes Risiko an unseren Sitz.
- Für Waren anderer Hersteller gilt deren Herstellergarantie; wir helfen Ihnen bei der Geltendmachung.

Gesetzliche Rechte und Garantie

	GESETZLICHE MÄNGELRECHTE	GARANTIE FÜR HARDWARIO-PRODUKTE
Waren	alle Waren	Geräte, Module und Zubehör von HARDWARIO; ohne Batterien und Verbrauchsmaterial
Dauer	2 Jahre ab Erhalt	36 Monate ab Erhalt; für ein repariertes oder ersetztes Produkt mindestens 3 Monate
Für wen	Verbraucher (Unternehmer: Absätze 4.4 bis 4.8)	jeden Käufer
Abhilfe	neue Waren oder Reparatur; nach Absatz 12.5 auch Minderung oder Rücktritt vom Vertrag	kostenlose Reparatur oder Ersatz; ist beides nicht möglich, Erstattung des Kaufpreises
Regeln	Artikel 12 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen	Artikel 15 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

In den ersten zwei Jahren wählt ein Verbraucher, ob er einen Mangel aufgrund der gesetzlichen Rechte oder der Garantie geltend macht; die gesetzlichen Rechte sind unentgeltlich und bleiben von der Garantie unberührt. Danach wird ein Mangel eines HARDWARIO-Produkts aufgrund der Garantie geltend gemacht. Ausgenommen sind gewöhnliche Abnutzung und Mängel durch Verwendung entgegen der Dokumentation, fehlerhafte Installation, Lagerung oder Handhabung, mechanische Beschädigung oder fremde Eingriffe.

Reklamationsformular

Ausfüllen und an ask@hardwario.com senden oder der Sendung mit den Waren beilegen.

KUNDE

Kunde (Name oder Firma) _____

Ansprechpartner _____

E-Mail und Telefon _____

Anschrift _____

_____

REKLAMIERTE WAREN

Produktbezeichnung _____

Seriennummer (SN, IMSI) _____

Bestell- oder Rechnungsnummer _____

Kaufdatum _____

Beschreibung des Mangels _____

_____

_____

Gewünschte Abhilfe _____

Gesetzliche Rechte oder Garantie _____

VON HARDWARIO AUSZUFÜLLEN

Reklamationsnummer _____

Eingang der Reklamation _____

Bearbeitet von _____

Stellungnahme von HARDWARIO _____

_____

Datum der Erledigung _____