



Bedingungen der Einreichung und Prüfung von Reklamationen in dem Unternehmen Multichem.

Verfasst am 18.04.2017

§ 1. [Anwendung]

Die vorliegenden Reklamationsbedingungen [im Folgenden als „Bedingungen“ bezeichnet] gelten für Kaufverträge zwischen dem Unternehmen Multichem, Gesellschaft mit beschränkter Haftung, mit Sitz in Luboń Przemysłowa Str. 2, 62-030 Luboń [im Folgenden als Produzent bzw. **Unternehmen Multichem** bezeichnet] und dem Käufer seiner Produkte – Unternehmern [im Folgenden als Kunden bezeichnet] und **modifiziert die Haftungsregeln des Produzenten im Sinne der Gewährleistungsgarantie.**

§ 2. [Reklamationen]

1. Das Unternehmen Multichem ist dazu verpflichtet dem Kunden nur mängelfreie Produkte zu liefern.
2. Das Unternehmen Multichem ist dazu verpflichtet dem Kunden das Reklamationsformular, inkl. die für eine Reklamation erforderlichen Informationen, das eine Voraussetzung für die Bearbeitung einer Reklamation ist, zur Verfügung zu stellen.
3. Das Reklamationsformular ist in der Verkaufsabteilung und auf der offiziellen Website des Unternehmens Multichem verfügbar. Damit ein Entscheidungsprozess einer Reklamation aufgenommen wird, müssen alle erforderlichen Felder des Reklamationsformulars ausgefüllt werden, u.a. die Kundenadresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Chargennummer, Rechnungsnummer sowie eine Beschreibung des festgestellten Schadens/Problems.
4. Wenn die von dem Unternehmen Multichem gelieferte Ware die technischen und/oder die Qualitätserwartungen, die im Kaufvertrag festgelegt wurden nicht erfüllt, hat der Kunde das Recht die Ware innerhalb von 14 Tagen nach der Zustellung zu reklamieren. Im Falle eines Mangels der länger als 14 Tage nach seiner Feststellung verborgen wird, **droht dem Kunden der Verlust der Garantieansprüche.**
5. Das Unternehmen Multichem ist dazu verpflichtet, über eine Reklamation innerhalb von 14 Werktagen nach dem Eingangsdatum des Reklamationsformulars, das gemäß § 2 Pkt. 2 ausgefüllt wurde, zu entscheiden.
6. Im Falle einer Qualitätsreklamation, die zusätzliche Untersuchungen und Tests erfordert, ist der Produzent dazu verpflichtet den Kunden über die Verlängerung der Entscheidungsfrist der Reklamation zu informieren.
7. Im Falle von Ware die Eigenschaften aufweist, die sich im Laufe der Zeit verändern können und/oder die zu einer Verringerung der Tauglichkeit führen, ist das Unternehmen Multichem dazu verpflichtet den Kunden über die Gewährleistungsfrist der Qualität und der Tauglichkeit, unter Berücksichtigung der Lager- und Verwendungsbedingungen, zu informieren.
8. Der Kunde ist dazu verpflichtet die reklamierte Ware, **auf eigene Kosten**, der Geschäftsabteilung des Unternehmens Multichem zuzustellen.

In Fällen die individuell mit der Qualitätsprüfungsabteilung vereinbart werden, ist es möglich eine fotografische Dokumentation der reklamierten Ware, die für eine Entscheidung in einem Reklamationsprozess hilfreich sein kann, zuzustellen. In so einer Situation ist es nicht erforderlich die reklamierte Ware zuzustellen, unter der Voraussetzung dass diese bis zum Entscheidungszeitpunkt verfügbar ist.



9. Das Unternehmen Multichem hat das Recht eine Ergänzung des Reklamationsformulars, um Informationen die für eine Entscheidung erforderlich sind, zu fordern. In diesem Fall hat der Produzent das Recht den Reklamationsprozess aufzuhalten bis der Kunde die geforderten Informationen zustellt sowie die Entscheidungsfrist um den Zeitraum des Erwartens der Informationen zu verlängern.
10. Im Rahmen der Reklamationsansprüche, hat der Kunde das Recht einen Preiserlass, einen Umtausch gegen neue, makellose Ware oder eine Preiserstattung inkl. Stornierung des Kaufvertrags zu verlangen. Im Falle einer Entscheidung im Reklamationsprozess, entscheidet das Unternehmen Multichem über die Beseitigung des Mangels.
11. Die Verantwortung des Produzenten gilt nur für die Mängel die während der Garantiezeit des Produkts aufgetreten sind.
12. Im Falle einer logistischen Reklamation hat der Kunde das Recht, die Menge der zugestellten Ware innerhalb von 3 Tagen nach der Lieferung durch das Unternehmen Multichem zu reklamieren.
13. Bitte öffnen Sie das Paket in der Gegenwart des Kuriers.