Gesetzliche Reklamation - Vertragswidrigkeit der Ware

Die gesetzlichen Rechte gegenüber dem Verkäufer bestehen unabhängig von der gewerblichen Garantie und dem Programm SureFit 365™.

1. Verkäufer und Kontakt

Bei einem Kauf bei YIVO ist der Verkäufer und Empfänger der Reklamation YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polen. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. E-Mail: reklamacje@yivo.pl. Diese Anschrift gilt auch für Korrespondenz und die Rücksendung der beanstandeten Ware. Bei einem Kauf von einem anderen Verkäufer richten Sie den gesetzlichen Anspruch an diesen Verkäufer.

2. Anwendungsbereich

Beschrieben wird der Verbraucherschutz für ab dem 1. Januar 2023 geschlossene Verträge. Kapitel 5a des polnischen Verbraucherrechtegesetzes gilt auch für eine natürliche Person, die im Zusammenhang mit ihrer Geschäftstätigkeit kauft, wenn der Kauf für sie keinen beruflichen Charakter hat; maßgeblich ist insbesondere der CEIDG-Eintrag (Art. 7aa). Eine Rechnung allein schließt diesen Schutz nicht aus; eine Erklärung beim Kauf ist keine Voraussetzung. Für frühere Verträge und andere Geschäftskäufe gelten die jeweils einschlägigen Vorschriften; diese Rechte werden nicht ausgeschlossen.

3. Ein Problem melden

Die Meldung ist per E-Mail, per Post an die oben genannte Anschrift oder über den zuständigen Marketplace-Kanal möglich; andere gesetzlich zulässige Formen sind ebenfalls möglich. Bitte nennen Sie Ware, Problem, Zeitpunkt des Auftretens, gewünschte Abhilfe sowie Angaben zur Antwort und Zuordnung des Kaufs. Bestellnummer, Fotos und Kaufbeleg helfen, doch weder Formular, Fotos, Originalverpackung noch Papierkassenbon sind Voraussetzung für die Annahme. Auch andere Beweismittel können den Kauf belegen.

4. Umfang und Dauer

Wir haften für eine bei Lieferung bestehende Vertragswidrigkeit, die innerhalb von 2 Jahren erkennbar wird; eine angegebene längere Nutzbarkeitsdauer wird nach dem Gesetz berücksichtigt. In diesen 2 Jahren wird vermutet, dass die Vertragswidrigkeit bei Lieferung bestand, sofern nicht das Gegenteil bewiesen wird oder dies mit der Art der Ware oder der Vertragswidrigkeit unvereinbar ist. Bei arglistigem Verschweigen kann der Ablauf dieser Frist nicht geltend gemacht werden. Für Waren mit digitalen Elementen bleiben auch gesetzliche Aktualisierungspflichten und der Schutz bei fortlaufender Bereitstellung bestehen. Dieser Zeitraum ist keine Anspruchsverjährungsfrist.

5. Reparatur oder Ersatzlieferung

Der Käufer kann Reparatur oder Ersatzlieferung wählen. Der Verkäufer kann die andere Abhilfe leisten, wenn die gewählte unmöglich oder unverhältnismäßig teuer ist; sind beide unmöglich oder unverhältnismäßig teuer, kann er die Herstellung der Vertragsmäßigkeit ablehnen, ohne die weiteren Rechte des Käufers zu beseitigen. Reparatur oder Ersatzlieferung erfolgen innerhalb angemessener Zeit ab der Meldung, ohne erhebliche Unannehmlichkeiten und unter Berücksichtigung der Ware und des Kaufzwecks.

6. Minderung oder Vertragsbeendigung

Eine verhältnismäßige Preisminderung oder Vertragsbeendigung ist möglich, wenn der Verkäufer die Herstellung der Vertragsmäßigkeit verweigert oder nicht erreicht hat, die Vertragswidrigkeit trotz eines Versuchs fortbesteht, so schwerwiegend ist, dass diese Abhilfen sofort gerechtfertigt sind, oder erkennbar ist, dass Vertragsmäßigkeit nicht in angemessener Zeit oder ohne erhebliche Unannehmlichkeiten hergestellt wird. Bei unerheblicher Vertragswidrigkeit ist keine Vertragsbeendigung möglich; Erheblichkeit wird vermutet. Bei einem Teil der Bestellung bestimmt Art. 43e Abs. 5 deren Umfang.

7. Antwort auf die Reklamation

Verbraucher erhalten innerhalb von 14 Tagen ab Eingang der Reklamation eine Antwort auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger, etwa per E-Mail; es gelten die gesetzlichen Fristberechnungsregeln. Ohne Antwort gilt die Reklamation als anerkannt (Art. 7a). Die Frist beginnt mit Eingang der Meldung, nicht erst mit Rückgabe der Ware; sie ist keine automatische Reparaturabschlussfrist. Geschäftskäufern im Sinne von Art. 7aa antworten wir ohne unnötige Verzögerung; diese Vorschrift allein erstreckt die Schweigenswirkung aus Art. 7a nicht auf sie. Eine Ablehnung begründen wir.

8. Abholung und Kosten

Der Käufer stellt die Ware bereit; der Verkäufer holt sie auf eigene Kosten ab. Der Verkäufer trägt Reparatur- oder Ersatzlieferungskosten einschließlich Porto, Transport, Arbeit und Material sowie erforderlichen Ausbau und erneuten Einbau zuvor eingebauter Ware. Die Rückgabe nach Vertragsbeendigung wegen Vertragswidrigkeit erfolgt auf Kosten des Verkäufers. Bitte stimmen Sie eine sichere Abholung ab; dies ist jedoch keine Voraussetzung gesetzlicher Rechte. Eine Ablehnung allein rechtfertigt keine automatische Belastung mit Transport- oder Gutachterkosten. Für die gewöhnliche Nutzung anschließend ersetzter Ware wird nichts berechnet.

9. Erstattung und weitere Ansprüche

Bei einer Minderung erstatten wir den geschuldeten Betrag unverzüglich, spätestens 14 Tage nach Eingang der Erklärung. Bei Vertragsbeendigung erstatten wir den Preis unverzüglich, spätestens 14 Tage nach Erhalt der Ware oder des Rücksendenachweises. Erstattet wird mit demselben Zahlungsmittel, sofern der Käufer nicht ausdrücklich einem anderen kostenfreien Weg zustimmt. Verbraucher können die Zahlung zurückhalten, bis die Pflichten aus Art. 43d und 43e erfüllt sind. Gesetzliche Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.

10. Gewerbliche Garantie und SureFit 365™

Der Käufer wählt die Reklamationsgrundlage. Die Garantie muss nicht zuerst in Anspruch genommen werden; eine Ablehnung in einem Verfahren beseitigt die Rechte im anderen nicht. Die gewerbliche Garantie und SureFit 365™ haben eigene Dokumente und bleiben unverändert. Deren Beschränkungen, Fristen und Rückgabeausnahmen beschränken den zwingenden gesetzlichen Schutz nicht.

11. Grenzüberschreitende Käufe und Rechtsdurchsetzung

Dieses Dokument schreibt keine Rechts- oder Gerichtswahl vor. Es beschränkt keinen zwingenden Schutz des anwendbaren Rechts, insbesondere des Rechts am gewöhnlichen Aufenthalt des Verbrauchers in Fällen des Art. 6 der Rom-I-Verordnung. Auch zustehende längere Schutzzeiträume, einschließlich nach einer Reparatur, gelten. Alle Sprachfassungen vermitteln dieselben Bedingungen. Weitere Erläuterungen sind möglich, aber keine Voraussetzung für den Rechtsweg. Verbraucher können nach geltendem Recht Hilfe einer Verbraucherberatungsstelle, des zuständigen Europäischen Verbraucherzentrums oder eines verfügbaren außergerichtlichen Verfahrens nutzen.

Rechtsgrundlagen: polnisches Verbraucherrechtegesetz vom 30. Mai 2014, insbesondere Art. 7, 7a, 7aa und 43a-43g (konsolidierter Text: Dz.U. 2026 Pos. 1244), einschlägige Vorschriften des Zivilgesetzbuchs sowie Art. 6 der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 (Rom I). Redaktionsstand: 15.10.2026.