Reklamationsordnung

Diese Reklamationsordnung regelt das Verfahren zur Geltendmachung und Erledigung von Reklamationen für Waren, die im Online-Shop **carecentre.sk** gekauft wurden. Sie ist ein untrennbarer Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1. Verkäufer

Firma: Care Centre s.r.o.
Sitz: Repašského 1947/3, 841 02 Bratislava – mestská časť Dúbravka, Slowakei
Betriebsstätte Bratislava: Mliekarenská 5, 821 09 Bratislava
Betriebsstätte Malacky: Záhorácka 54/20, 901 01 Malacky
Identifikationsnummer (IČO): 52253686
E-Mail für Reklamationen: info@carecentre.sk
Telefon: +421 911 111 473

2. Gewährleistung

Der Verkäufer haftet dafür, dass die Ware bei der Übernahme die vereinbarten Eigenschaften aufweist, sich für den Zweck eignet, für den eine solche Ware gewöhnlich verwendet wird, und in Menge, Qualität und Ausführung der Beschreibung im Online-Shop entspricht.

Der Verkäufer haftet für einen Mangel, den die Ware zum Zeitpunkt der Lieferung aufweist und der innerhalb von **24 Monaten** ab der Lieferung hervorkommt (§ 619 Abs. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs). Kommt der Mangel innerhalb dieser Frist hervor, wird vermutet, dass die Ware ihn bereits zum Zeitpunkt der Lieferung aufwies; dies gilt nicht, wenn das Gegenteil bewiesen wird oder diese Vermutung mit der Art der Ware oder des Mangels unvereinbar ist (§ 620 Abs. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs). Wird der Mangel durch Verbesserung behoben, verlängert sich diese Frist gemäß Art. 6.

Die harmonisierte Mitteilung zur gesetzlichen Gewährleistung finden Sie auf der Seite Gesetzliche Gewährleistung.

Kosmetische Produkte sind Waren mit begrenzter Haltbarkeit. Auf der Verpackung ist das Mindesthaltbarkeitsdatum oder das PAO-Symbol (period after opening) mit der Anzahl der Monate angegeben, während derer das Produkt nach dem Öffnen zur Verwendung geeignet ist. Diese Angaben bestimmen, wie lange das Produkt zur Verwendung geeignet ist; die gesetzliche Frist für die Geltendmachung von Gewährleistungsrechten verkürzen sie nicht.

3. Was nicht als Mangel gilt

Als Mangel gelten insbesondere nicht:

- eine Veränderung der Eigenschaften eines Produkts, das nach Ablauf des Mindesthaltbarkeitsdatums oder der Verwendungsdauer nach dem Öffnen verwendet wird,
- eine Veränderung der Eigenschaften der Ware infolge unsachgemäßer Lagerung, insbesondere durch Hitze, Frost oder direkte Sonneneinstrahlung,
- die Verwendung der Ware entgegen der Gebrauchsanweisung oder dem Zweck, für den sie bestimmt ist,
- gewöhnliche Abnutzung und der Verbrauch des Inhalts,
- eine mechanische Beschädigung, die der Käufer nach der Übernahme verursacht hat,
- Abweichungen in Farbton, Duft oder Konsistenz im Rahmen der üblichen Produktionsschwankungen natürlicher Rohstoffe.

Eine individuelle Hautreaktion auf ein Produkt ist für sich genommen kein Mangel der Ware. Ist die Reaktion jedoch nachweislich auf einen Mangel des Produkts zurückzuführen, hat der Käufer das Recht, eine Reklamation geltend zu machen. Bei Hautreizungen empfehlen wir, die Anwendung zu unterbrechen und sich von unserem Fachpersonal beraten zu lassen.

4. Geltendmachung der Reklamation

Eine Reklamation kann geltend gemacht werden:

- per E-Mail an info@carecentre.sk,
- persönlich in jeder in Art. 1 angeführten Betriebsstätte — in Bratislava oder in Malacky (§ 622 Abs. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs),
- schriftlich an die in Art. 1 angeführte Adresse der Betriebsstätte in Bratislava.

Der Mangel ist binnen zwei Monaten ab seiner Entdeckung zu rügen, spätestens jedoch bis zum Ablauf der Gewährleistungsfrist gemäß Art. 2 (§ 621 Abs. 3 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

Wir empfehlen, in der Reklamation die Bestellnummer, die Bezeichnung der Ware, eine Beschreibung des Mangels und die vom Käufer verlangte Art der Erledigung anzugeben. Hilfreich sind auch ein Foto des Mangels und ein Foto der Verpackung mit dem Haltbarkeitsdatum oder der Chargennummer.

Der Verkäufer stellt dem Käufer eine Bestätigung über die Geltendmachung der Reklamation aus, in der er das Datum ihrer Geltendmachung, die reklamierte Ware, den beschriebenen Mangel und die Frist angibt, innerhalb derer er den Mangel beheben wird. Macht der Käufer die Reklamation per E-Mail oder per Post geltend, stellt ihm der Verkäufer die Bestätigung unverzüglich per E-Mail zu.

Wir empfehlen, die Ware vollständig und sauber einzusenden oder zu bringen. Eine Reklamation kann nicht allein deshalb abgelehnt werden, weil sich die Ware nicht in der Originalverpackung befindet. Per Nachnahme gesendete Ware nimmt der Verkäufer nicht an.

5. Erledigung der Reklamation

Der Verkäufer erledigt die Reklamation einschließlich der Behebung des Mangels unverzüglich, **spätestens binnen 30 Tagen** ab dem Tag ihrer Geltendmachung (§ 622 des Bürgerlichen Gesetzbuchs). Behebt der Verkäufer den Mangel nicht innerhalb dieser Frist, hat der Käufer das Recht auf eine angemessene Preisminderung oder kann vom Vertrag zurücktreten (§ 624 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

Lehnt der Verkäufer die Reklamation ab, teilt er dem Käufer die Gründe der Ablehnung schriftlich mit. Weist der Käufer durch ein Sachverständigengutachten oder eine von einer akkreditierten Person ausgestellte fachliche Stellungnahme nach, dass der Verkäufer für den Mangel haftet, kann er den Mangel erneut rügen, und der Verkäufer kann die Haftung für den Mangel nicht ablehnen (§ 622 Abs. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

Über die Erledigung der Reklamation stellt der Verkäufer dem Käufer spätestens binnen 30 Tagen ab dem Tag ihrer Geltendmachung einen schriftlichen Nachweis aus.

6. Rechte des Käufers bei Mängeln

Weist die Ware einen Mangel auf, kann der Käufer dessen Behebung verlangen. Nach seiner Wahl kann er die **Verbesserung** oder den **Austausch** der Ware verlangen, sofern die gewählte Art der Abhilfe nicht unmöglich oder im Vergleich zur anderen unverhältnismäßig kostspielig ist (§ 623 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

Nach der ersten Behebung des Mangels durch Verbesserung verlängert sich die Gewährleistungsfrist um **12 Monate**, und zwar nur einmal, unabhängig von der Anzahl der Verbesserungen (§ 619 Abs. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuchs). Über das Recht, zwischen Verbesserung und Austausch zu wählen, sowie über diese Verlängerung informiert der Verkäufer den Käufer vor der Behebung des Mangels (§ 623 Abs. 2 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

Der Käufer hat das Recht auf eine **angemessene Preisminderung** oder kann **vom Vertrag zurücktreten**, wenn (§ 624 des Bürgerlichen Gesetzbuchs):

- der Verkäufer die Ware weder verbessert noch ausgetauscht oder die Behebung des Mangels abgelehnt hat,
- die Ware auch nach der Verbesserung oder dem Austausch denselben Mangel aufweist,
- der Mangel so schwerwiegend ist, dass er eine sofortige Preisminderung oder den Rücktritt vom Vertrag rechtfertigt,
- der Verkäufer erklärt hat oder es aus den Umständen ersichtlich ist, dass er den Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder nicht ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Käufer beheben wird.

Ein Rücktritt vom Vertrag ist nicht möglich, wenn der Mangel geringfügig ist oder wenn der Käufer an seiner Entstehung mitgewirkt hat; dies hat der Verkäufer zu beweisen (§ 624 Abs. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

Die Behebung des Mangels und die Rückerstattung des Kaufpreises sind kostenlos. Die zweckmäßig aufgewendeten Kosten, die dem Käufer im Zusammenhang mit der Mängelrüge für einen Mangel entstanden sind, für den der Verkäufer haftet, ersetzt der Verkäufer; der Käufer hat sie spätestens binnen zwei Monaten ab der Lieferung der verbesserten oder ausgetauschten Ware, der Auszahlung der Preisminderung oder der Rückerstattung des Kaufpreises geltend zu machen (§ 509 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

Nach dem Rücktritt vom Vertrag erstattet der Verkäufer den Kaufpreis spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem ihm der Käufer die Ware zurückgegeben oder deren Absendung nachgewiesen hat. Den Kaufpreis oder die Preisminderung erstattet er mit demselben Zahlungsmittel, das der Käufer bei der Zahlung verwendet hat, es sei denn, der Käufer stimmt ausdrücklich einem anderen zu; eine Nachnahmezahlung erstattet er mit Zustimmung des Käufers durch Überweisung auf das vom Käufer angegebene Konto (§ 624 Abs. 7 und 8 des Bürgerlichen Gesetzbuchs).

7. Alternative Streitbeilegung

Ist ein Käufer, der Verbraucher ist, mit der Art der Erledigung der Reklamation nicht zufrieden, hat er das Recht, sich mit einem Ersuchen um Abhilfe an den Verkäufer zu wenden, zum Beispiel per E-Mail an info@carecentre.sk. Beantwortet der Verkäufer das Ersuchen ablehnend oder nicht binnen 30 Tagen, kann der Verbraucher einen Antrag auf Einleitung eines Verfahrens zur alternativen Streitbeilegung gemäß dem Gesetz Nr. 391/2015 Slg. über die alternative Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten stellen. Zuständige Stelle ist die Slowakische Handelsinspektion (Slovenská obchodná inšpekcia, SOI) oder eine andere berechtigte juristische Person, die in der vom Wirtschaftsministerium der Slowakischen Republik (Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky) geführten Liste der Stellen zur alternativen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten eingetragen ist.

8. Inkrafttreten

Diese Reklamationsordnung tritt am 16. 11. 2026 in Kraft.