



Reklamationsordnung der Cognia press, a.s.

I. Einleitungsbestimmungen

1. Die Reklamationsordnung der Cognia press, a.s., Havlíčkova 844, 280 02 Kolín 4, Id.-Nr. 26186292 (nachfolgend Lieferant genannt) gemeinsam mit den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** der Cognia press, a.s. sind unteilbarer Bestandteil jedes Kaufvertrags oder jeder verbindlichen Bestellung, die den Kaufvertrag ersetzt.
2. Die Reklamationsordnung legt die Hauptgrundsätze der Lieferanten-Abnehmer-Beziehungen bei den Beschwerden des Abnehmers oder der Reklamationen der Produkte, die unter den in der Vertragsbeziehung vereinbarten Bedingungen geliefert wurden.
3. Die **Garantiefrist** aller Produkte des Lieferanten (selbstklebende Etiketten, flexible Verpackungen usw.) beträgt **6 Monate** ab dem auf dem Produkt oder seiner Verpackung gekennzeichneten Herstellungsdatum.

II. Hauptgrundsätze der Reklamation

1. Der Abnehmer ist verpflichtet, das Produkt (die Ware) nach seiner/ihrer Anlieferung zu kontrollieren und seine/ihre Übernahme im Lieferschein, eventuell im Dokument des Frachtführers, das den Lieferschein ersetzt (z. B. Einlieferungsschein), zu bestätigen. Unmittelbar festgestellte Unstimmigkeiten des Produktes (in seiner Qualität, Menge, Verpackungen usw.) sind von dem Abnehmer in diesen Dokumenten aufzuzeichnen (einschließlich des Datums des Protokolls und der Identifizierung der Person, die das Protokoll angefertigt hat (Unterschrift)). In begründeten Fällen, wenn es sich um die Unstimmigkeit handelt, die die beabsichtigte Verwendung des Produktes hindert, kann der Abnehmer die Übernahme einer solchen Lieferung ablehnen. Die Unstimmigkeit mit der Begründung, warum die Übernahme verweigert wurde, hat der Abnehmer in den oben angeführten Dokumenten lesbar zu verzeichnen.
2. Stellt der Abnehmer die Unstimmigkeit erst nach der Produktübernahme fest, hat er es unverzüglich nach einer solchen Feststellung schriftlich oder elektronisch dem Lieferanten anzuzeigen und die geeignete Lagerung des reklamierten Produktes in der Weise abzusichern, dass durch die Lagerung seine Qualität nicht negativ beeinflusst wäre (siehe Allgemeine Geschäftsbedingungen der Cognia press, a.s.) und dass es für den weiteren Verlauf des Reklamationsverfahrens und zur Beurteilung des Lieferanten zur Verfügung würde.
3. Sollten beide Parteien nichts anderes vereinbaren, ist die Grundvoraussetzung zur Geltendmachung der Produktreklamation die Vorlage (Zustellung) der kompletten reklamierten Menge des Produktes in der ursprünglichen Verpackung mit der ursprünglichen Verpackungskennzeichnung, sowie auch der Produkte selbst (Identifikationsaufkleber oder Kontrollkarten – nach dem Produkttyp) zur Beurteilung und schriftliche oder elektronische Anzeige der Reklamation dem Lieferanten.
Die Anzeige ist vor allem auf dem elektronischen Formular an den Webseiten www.cogniapress.com einzureichen. Nach der Versendung dieses Reklamationsprotokolls erhält



Reklamationsordnung der Cognia press, a.s.

man die Bestätigungsnachricht über den Erhalt der Reklamation. Vorsicht – ohne Ausfüllen aller relevanten Angaben kann das Reklamationsprotokoll nicht versendet werden!

Die Reklamation kann auch durch die E-Mail-Nachricht an die Adresse kvalita@cogniapress.com erfolgen.

Der Lieferant hat das Recht, die Produkte ohne Originalkennzeichnung ins Reklamationsverfahren nicht einzureihen und ihre Reklamation abzuweisen.

4. Der Lieferant eröffnet das Verfahren über die Unstimmigkeit (Reklamationsverfahren) erst am Tage, an dem ihm das Reklamationsprotokoll oder die E-Mail-Nachricht über die Reklamation und das reklamierte Produkt körperlich zur Beurteilung zur Verfügung stehen. Über das Ergebnis des Reklamationsverfahrens informiert er den Abnehmer innerhalb der Frist von **30 Tagen** nach Erhalt aller relevanten Informationen.

5. Bei der Beurteilung der Unstimmigkeit geht der Lieferant ausschließlich aus den Parametern aus, die in der Lieferanten-Abnehmer-Beziehung – Vertrag oder Bestellung – und im Sinne der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Lieferanten vereinbart wurden. Er berücksichtigt technische und technologische Möglichkeiten der gewählten Herstellungstechnologie und die Bedingungen, unter denen die Lieferanten-Abnehmer-Beziehung entstanden ist.

6. Die nach Ablauf der unter Punkt 1.3. oben angeführten Garantiefrist geltend gemachten Reklamationen oder die Reklamationen, wenn der Abnehmer das reklamierte Produkt nicht zur Beurteilung vorliegt, eventuell wenn er bei der Reklamationserledigung die unerlässliche Mitwirkung nicht leistet oder wenn das Herstellungsdatum auf dem Produkt nicht identifiziert werden kann, werden nicht anerkannt.

III. Vorgehen bei der Reklamationsgeltendmachung

1. Der Abnehmer teilt dem Lieferanten die Feststellung einer Unstimmigkeit durch die Versendung des ausgefüllten elektronischen Reklamationsformulars auf den Webseiten www.cogniapress.com oder durch die E-Mail an die Qualitätsabteilung.

2. Die Pflicht des Abnehmers ist es, mit dem Lieferanten im Voraus die Rückgabe des reklamierten Produktes, eventuell die Übergabe seiner Proben zu vereinbaren. Das Grundkriterium dieser Vereinbarung ist die Minimierung der mit diesem Verfahren verbundenen Kosten.

3. Der Abnehmer hat bei der Rückgabe des reklamierten Produktes oder bei der Sicherung und Übergabe der Proben, die die Unstimmigkeit des Produktes beweisen, nötige Mitwirkung zu leisten.

4. Der Lieferant beurteilt die reklamierte Unstimmigkeit und entscheidet über die Berechtigung der Reklamation in möglichst kurzer Zeit, wobei die in Kapitel II. oben angeführten Bedingungen erfüllt werden müssen. Seine Entscheidung teilt er dem Abnehmer per E-Mail mit.



Reklamationsordnung der Cognia press, a.s.

IV. Unberechtigte Reklamation

1. Stellt der Lieferant bei der Beurteilung des reklamierten Fehlers fest, dass die Reklamation nicht berechtigt ist, teilt dies per E-Mail dem Abnehmer mit.

2. Wenn sich das reklamierte Produkt in den Räumen des Lieferanten befindet, schickt er es an die ursprüngliche Adresse des Abnehmers zurück. In diesem Fall ist der Lieferant berechtigt, dem Abnehmer die mit dem Transport des reklamierten Produktes verbundenen Kosten in Rechnung zu stellen.

V. Berechtigte Reklamation

1. *Behebbarer Fehler*

Stellt der Lieferant nach der Beurteilung des reklamierten Fehlers fest, dass es sich um einen behebbaren Fehler handelt, hat der Abnehmer das Recht auf seine kostenlose Behebung innerhalb von der mit dem Lieferanten vereinbarten Frist.

2. *Nicht behebbare Fehler*

Stellt der Lieferant nach der Beurteilung des reklamierten Fehlers fest, dass es sich um einen Fehler handelt, der nicht beheben werden kann und der die beabsichtigte Nutzung des Produktes hindert, hat der Abnehmer das Recht auf den Austausch des Produktes (Ersatzleistung) innerhalb von der mit dem Lieferanten vereinbarten Frist oder das Recht vom Vertrag zurückzutreten.

3. *Unstimmigkeit der Begleitdokumentation (Rechnung, Lieferschein, Frachtschein) mit der Produktlieferung*

Stellt der Lieferant irgendwelchen Unterschied zwischen der Rechnung / dem Lieferschein/ Frachtschein und dem tatsächlich angelieferten Produkt (in Art oder Menge), hat er möglichst bald schriftlich oder elektronisch den Lieferanten zu kontaktieren, der dann unverzüglich Abhilfe schafft.

VI. Erledigung der Reklamation

1. Über das Ergebnis des Reklamationsverfahrens wird der Abnehmer per E-Mail informiert, in der die Erledigung der Reklamation angeführt ist. In den Fällen, wenn aufgrund einer berechtigten Reklamation Besserungs- oder Vorbeugemaßnahmen zur Vermeidung der Wiederholung der Fehler getroffen werden, hat der Abnehmer das Recht, darüber informiert zu werden.

2. Der Lieferant informiert den Abnehmer über das Ergebnis des Reklamationsverfahrens **spätestens innerhalb von 30 Tagen** ab Empfang der E-Mail über die Reklamation, des Reklamationsprotokolls oder der E-Mail und des reklamierten Produktes zur Beurteilung, sofern beide Parteien keine andere Frist vereinbaren. Wenn der Abnehmer im Reklamationsverfahren unerlässliche Mitwirkung nicht leistet oder wenn andere unvorhersehbare Umstände eintreten, die der Lieferant nicht beeinflussen kann, verlängert sich diese Frist adäquat. Der Abnehmer muss über diese Gründe informiert werden.



COLOGNIA
DREAMS & WORK

Reklamationsordnung der Cognia press, a.s.

3. Bei dem anteiligen Preisnachlass des reklamierten Produktes oder bei der Ersatzherstellung dient als einziger Finanzausgleich die **Gutschrift**. Die Ersatzherstellung wird stets in Rechnung gestellt.

VII. Reklamation des durch den Transport beschädigten Produktes

1. Bei der sichtbaren Beschädigung des Produktes beim Transport hat der Abnehmer gemäß Punkt II.1. oben vorzugehen.
2. Der Abnehmer besorgt nach seinen Möglichkeiten die Beweise (Fotodokumentation, beschädigtes Produkt, Verpackung usw.) der Beschädigung des Produktes durch den Frachtführer, die er dem Lieferanten übergibt.

VIII. Schlussbestimmungen

1. Diese Reklamationsordnung tritt am 1.4.2023 in Kraft und gilt auf unbestimmte Zeit. Der Lieferant behält sich das Recht auf Änderung dieser Reklamationsordnung vor.

In Kolín, 30.3.2023

Miroslav Galuška
Stellvertretender Verwaltungsratsvorsitzender

