

Allgemeine Bedingungen und Konditionen

Grundlegende Bestimmungen

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachstehend "**Geschäftsbedingungen**") werden gemäß § 1751 ff. des Gesetzes Nr. 89/2012 Slg, des Bürgerlichen Gesetzbuches (im Folgenden nur "**Bürgerliches Gesetzbuch**") der Rechtsordnung der Tschechischen Republik an **Pola Fashion, s.r.o.**, ID-Nr.: 04717473, USt.-Nr.: CZ04717473, mit Sitz in Na Vyhlídce 2582, 73801 Frýdek-Místek, Tschechische Republik, eingetragen beim Bezirksgericht in Ostrava, Sektion C, einfügen, Kontaktdaten: www.polacosmetics.cz, E-Mail: info@polacosmetics.de.

Die vorliegenden Geschäftsbedingungen regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten des Verkäufers und einer natürlichen Person, die außerhalb ihrer unternehmerischen Tätigkeit als Verbraucher oder im Rahmen ihrer unternehmerischen Tätigkeit einen Kaufvertrag abschließt (im Folgenden: "**Käufer**") über die Webschnittstelle auf der Website www.polacosmetics.cz (im Folgenden: "**E-Shop**").

Die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Bestandteil des Kaufvertrages. Abweichende Bestimmungen im Kaufvertrag haben Vorrang vor den Bestimmungen dieser Bedingungen.

Diese Bedingungen und der Kaufvertrag werden in tschechischer Sprache abgeschlossen. (<https://www.polacosmetics.cz/obchodni-podminky/>) Wird für den Bedarf des Käufers eine Übersetzung des Vertragstextes erstellt, so ist im Falle von Streitigkeiten über die Auslegung der Bedingungen die Auslegung des Vertrages in tschechischer Sprache maßgebend.

Alle Informationen über die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten sind in der Datenschutzrichtlinie - GDPR enthalten, die Sie hier finden: <https://www.polacosmetics.cz/de/gdpr>

Wie Sie wissen, kommunizieren wir hauptsächlich aus der Ferne. Daher unterliegt unser Vertrag auch der Verwendung von Fernkommunikationsmitteln, die es uns ermöglichen, uns ohne die gleichzeitige physische Anwesenheit von uns und Ihnen zu einigen, und der Vertrag wird somit aus der Ferne in der E-Shop-Umgebung über die Schnittstelle der Website ("**E-Shop-Webschnittstelle**") geschlossen.

Wenn ein Teil der Bedingungen im Widerspruch zu dem steht, was wir im Rahmen Ihres Einkaufs in unserem E-Shop vereinbart haben, hat diese spezielle Vereinbarung Vorrang vor den Bedingungen.

1. Grundlegende Definition

- 1.1. **Der Preis** ist der Geldbetrag, den Sie für die Waren bezahlen werden;
- 1.2. **Der Preis für den Versand** ist der Betrag, den Sie für die Lieferung der Waren, einschließlich der Kosten für deren Verpackung, zahlen;
- 1.3. **Der Gesamtpreis** ist die Summe aus dem Preis und dem Versandpreis;
- 1.4. **Bei der Mehrwertsteuer** handelt es sich um eine Mehrwertsteuer gemäß den geltenden Rechtsvorschriften;
- 1.5. **Die Rechnung** ist ein Steuerdokument, das gemäß dem Mehrwertsteuergesetz für den Gesamtpreis ausgestellt wird;
- 1.6. **Eine Bestellung** ist Ihr verbindliches Angebot, einen Vertrag über den Kauf von Waren mit uns abzuschließen;
- 1.7. **Ein Benutzerkonto** ist ein auf der Grundlage der von Ihnen angegebenen Daten eingerichtetes Konto, das die Speicherung der eingegebenen Daten und die Speicherung der Historie der bestellten Waren und abgeschlossenen Verträge ermöglicht;
- 1.8. **Sie** sind die Person, die in unserem E-Shop einkauft und rechtlich als Käufer bezeichnet wird;
- 1.9. **Waren** sind alles, was Sie im E-Shop kaufen können.

2. Informationen über Waren und Preise

- 2.1. Informationen über die Waren, einschließlich der Preise der einzelnen Waren und ihrer wichtigsten Merkmale, sind im Katalog des E-Shops aufgeführt. Die Preise der Waren verstehen sich inklusive Mehrwertsteuer und aller damit verbundenen Abgaben. Die Preise der Waren bleiben für den Zeitraum gültig, in dem sie im Online-Shop angezeigt werden. Diese Bestimmung schließt nicht aus, dass ein Kaufvertrag zu individuell vereinbarten Bedingungen ausgehandelt wird.
- 2.2. Die Präsentation der Waren im Katalog des Online-Shops ist informativ und der Verkäufer ist nicht verpflichtet, einen Kaufvertrag über diese Waren abzuschließen.
- 2.3. Informationen zu den Kosten für Verpackung und Versand werden im Online-Shop veröffentlicht.
- 2.4. Etwaige Rabatte auf den Kaufpreis der Ware können nicht miteinander kombiniert werden, es sei denn, der Verkäufer und der Käufer vereinbaren etwas anderes.

3. Allgemeine Bestimmungen und Anweisungen

- 3.1. Beim Kauf von Waren sind Sie dafür verantwortlich, uns alle Informationen korrekt und wahrheitsgetreu mitzuteilen. Wir gehen daher davon aus, dass die Informationen, die Sie uns in der Bestellung zur Verfügung gestellt haben, richtig und wahr sind.
- 3.2. Wir bieten auch Zugang zu Bewertungen von Waren, die von anderen Verbrauchern in unserem E-Shop abgegeben wurden. Wir gewährleisten und kontrollieren die Authentizität solcher Bewertungen, indem wir die Bewertungen mit bestimmten Bestellungen verknüpfen, so dass wir die verknüpfte Bestell-ID für jede Bewertung in unserem internen System sehen können und somit in der Lage sind, zu überprüfen und zu beweisen, dass die Bewertung von einem echten Verbraucher stammt.

4. Bestellung und Abschluss des Kaufvertrages

- 4.1. Der Vertrag wird aus der Ferne über den E-Shop abgeschlossen, wobei die Kosten für die Nutzung der Fernkommunikationsmittel von Ihnen zu tragen sind. Diese Kosten unterscheiden sich jedoch in keiner Weise von dem Grundtarif, den Sie für die Nutzung dieser Mittel zahlen (d. h. insbesondere für den Zugang zum Internet), so dass Sie nicht mit zusätzlichen Kosten rechnen müssen, die von uns über den Gesamtpreis hinaus berechnet werden. Mit der Übermittlung einer Bestellung erklären Sie sich mit der Nutzung von Fernkommunikationsmitteln durch uns einverstanden.
- 4.2. Damit wir den Vertrag abschließen können, müssen Sie im E-Shop eine Bestellung aufgeben. Dieser Vorschlag muss die folgenden Informationen enthalten:
 - a) Informationen über die Waren, die Sie kaufen (im E-Shop markieren Sie die Waren, die Sie kaufen möchten, mit der Schaltfläche "In den Warenkorb");
 - b) Informationen über den Preis, die Versandkosten, die Zahlungsmethode für den Gesamtpreis und die gewünschte Liefermethode für die Waren; diese Informationen werden im Rahmen der Auftragserstellung auf der Benutzeroberfläche des E-Shops eingegeben, und die Informationen über den Preis, die Versandkosten und den Gesamtpreis werden automatisch auf der Grundlage der von Ihnen gewählten Waren, Liefer- und Zahlungsmethode bereitgestellt;
 - c) Ihre Identifikations- und Kontaktdaten, damit wir die Waren liefern können, insbesondere Ihren Vor- und Nachnamen, Ihre Lieferadresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse.
- 4.3. Während der Erstellung der Bestellung kann er die Daten bis zur Fertigstellung ändern und überprüfen. Nach der Überprüfung durch Drücken der Schaltfläche "Zahlungspflichtig bestellen" wird die Bestellung abgeschlossen. Bevor Sie die Schaltfläche betätigen, müssen Sie jedoch bestätigen, dass Sie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und akzeptiert haben, da Sie sonst die Bestellung nicht abschließen können. Das

Kontrollkästchen dient der Bestätigung und Zustimmung. Nach Betätigung des Buttons "Zahlungspflichtig bestellen" werden alle ausgefüllten Angaben direkt an uns gesendet.

- 4.4. Wir werden Ihre Bestellung so bald wie möglich nach deren Eingang bei uns durch eine Nachricht an die in der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse bestätigen. Die Bestätigung enthält eine Zusammenfassung der Bestellung und diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen als Anhang zu der E-Mail-Nachricht. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung, d. h. in der Fassung, die der Bestätigungs-E-Mail als Anhang beigelegt ist, sind Bestandteil des Vertrags. Die Bestätigung der Bestellung stellt den Abschluss des Vertrages zwischen uns und Ihnen dar.
- 4.5. Es kann Fälle geben, in denen wir nicht in der Lage sind, Ihre Bestellung zu bestätigen. Dazu gehören Situationen, in denen die Waren nicht verfügbar sind oder in denen Sie mehr Waren bestellen, als wir liefern können. Wir werden Sie jedoch immer im Voraus im E-Shop über die maximale Anzahl der Waren informieren, so dass dies für Sie nicht überraschend sein sollte. Falls wir eine Bestellung aus irgendeinem Grund nicht bestätigen können, setzen wir uns mit Ihnen in Verbindung und senden Ihnen ein Angebot zum Abschluss eines Vertrags in einer von der Bestellung abgeänderten Form. In einem solchen Fall kommt der Vertrag zu dem Zeitpunkt zustande, an dem Sie unser Angebot bestätigen.
- 4.6. Sollte im E-Shop oder in der Bestellung ein offensichtlich falscher Preis angegeben sein, sind wir nicht verpflichtet, Ihnen die Waren zu diesem Preis zu liefern, auch wenn Sie eine Bestätigung der Bestellung erhalten haben und der Vertrag somit zustande gekommen ist. In einem solchen Fall werden wir uns unverzüglich mit Ihnen in Verbindung setzen und Ihnen ein Angebot zum Abschluss eines neuen Vertrags in einer gegenüber der Bestellung geänderten Form unterbreiten. In diesem Fall kommt der neue Vertrag in dem Moment zustande, in dem Sie unser Angebot bestätigen. Als offensichtlicher Fehler im Preis gilt beispielsweise eine Situation, in der der Preis nicht mit dem üblichen Preis bei anderen Einzelhändlern übereinstimmt, oder eine fehlende oder unvollständige Ziffer.
- 4.7. Kommt der Vertrag zustande, sind Sie verpflichtet, den Gesamtpreis zu zahlen.
- 4.8. Wenn Sie über ein Benutzerkonto verfügen, können Sie über dieses eine Bestellung aufgeben. Aber auch in diesem Fall sind Sie verpflichtet, die Richtigkeit, Wahrhaftigkeit und Vollständigkeit der vorausgefüllten Daten zu überprüfen. Das Verfahren zur Erstellung einer Bestellung ist jedoch dasselbe wie bei einem Käufer ohne Benutzerkonto, mit dem Vorteil, dass Sie Ihre Identifikationsdaten nicht wiederholt eingeben müssen.
- 4.9. In einigen Fällen erlauben wir Ihnen, einen Rabatt auf den Kauf von Waren in Anspruch zu nehmen. Damit der Rabatt gewährt werden kann, müssen Sie die Einzelheiten des Rabatts in das vordefinierte Feld im Bestellvorschlag eintragen. Wenn Sie dies tun, werden Ihnen die Waren mit einem Rabatt geliefert.
- 4.10. Wir behalten uns das Recht vor, eine Bestellung des Käufers abzulehnen und einen Kaufvertrag ohne Angabe von Gründen nicht abzuschließen.

5. Benutzerkonto

- 5.1. Nach Ihrer Registrierung im E-Shop können Sie auf Ihr Benutzerkonto zugreifen.
- 5.2. Bei der Registrierung für ein Benutzerkonto sind Sie dafür verantwortlich, korrekte und wahrheitsgemäße Angaben zu machen und diese zu aktualisieren, falls sie sich ändern.
- 5.3. Der Zugang zum Benutzerkonto ist durch einen Benutzernamen und ein Passwort geschützt. Es liegt in Ihrer Verantwortung, diesen Zugang vertraulich zu behandeln und diese Informationen nicht an Dritte weiterzugeben. Für den Fall, dass sie missbraucht werden, können wir nicht haftbar gemacht werden.

- 5.4. Das Benutzerkonto ist persönlich und Sie sind nicht berechtigt, es Dritten zur Nutzung zu überlassen.
- 5.5. Wir sind berechtigt, Ihr Benutzerkonto zu löschen, insbesondere wenn Sie es länger als 1 Jahr nicht genutzt haben oder wenn Sie Ihre Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzen.
- 5.6. Das Nutzerkonto ist möglicherweise nicht rund um die Uhr verfügbar, insbesondere im Hinblick auf die notwendige Wartung von Hard- und Software.

6. Preis- und Zahlungsbedingungen, Eigentumsvorbehalt

- 6.1. Der Preis ist immer im E-Shop, im Bestellvorschlag und natürlich im Vertrag angegeben. Im Falle einer Diskrepanz zwischen dem für die Waren im E-Shop angegebenen Preis und dem im Bestellvorschlag angegebenen Preis gilt der im Bestellvorschlag angegebene Preis, der immer mit dem Preis im Vertrag übereinstimmt. Im Bestellvorschlag wird auch der Preis für den Versand angegeben oder die Bedingungen, unter denen der Versand kostenlos ist.
- 6.2. Der Gesamtpreis versteht sich inklusive Mehrwertsteuer einschließlich aller gesetzlich vorgeschriebenen Abgaben.
- 6.3. Die Zahlung des Gesamtpreises wird von Ihnen nach Abschluss des Vertrages und vor der Lieferung der Waren verlangt. Sie können den Gesamtpreis auf die folgenden Arten bezahlen:
 - a) Per Banküberweisung. Wir senden Ihnen die Informationen für die Zahlung als Teil der Auftragsbestätigung. Bei Zahlung per Banküberweisung ist der Gesamtpreis innerhalb von 5 Werktagen zu zahlen.
 - b) Per Karte online. In diesem Fall erfolgt die Zahlung über das GoPay-Zahlungsgateway und die Zahlung unterliegt den Bedingungen des Zahlungsgateways. Bei der Online-Zahlung mit Karte ist der Gesamtpreis innerhalb von **5 Werktagen** zu zahlen.
 - c) Nachnahme. In diesem Fall erfolgt die Zahlung bei Lieferung der Waren gegen Auslieferung der Waren. Im Falle der Zahlung per Nachnahme ist der Gesamtpreis bei Erhalt der Waren zu zahlen.
- 6.4. Die Rechnung wird nach Zahlung des Gesamtpreises elektronisch ausgestellt und an Ihre E-Mail-Adresse gesandt. Die Rechnung wird auch physisch den Waren beigelegt und ist in Ihrem Benutzerkonto verfügbar.
- 6.5. Das Eigentum an den Waren geht erst dann auf Sie über, wenn Sie den Gesamtpreis bezahlt und die Waren angenommen haben. Bei Zahlung per Banküberweisung erfolgt die Zahlung des Gesamtpreises durch Gutschrift auf unserem Konto, andernfalls erfolgt die Zahlung zum Zeitpunkt der Zahlung.

7. Lieferung von Waren, Übergang der Gefahr von Warenschäden

- 7.1. Die Lieferzeit der Waren hängt immer von ihrer Verfügbarkeit und der gewählten Liefer- und Zahlungsart ab. Die voraussichtliche Lieferzeit für die Waren wird Ihnen in der Auftragsbestätigung mitgeteilt. Die in diesen Bedingungen angegebene Zeit ist nur ein Richtwert und kann von der tatsächlichen Lieferzeit abweichen. Bei persönlicher Abholung in unseren Geschäftsräumen werden wir Sie stets per E-Mail über die Möglichkeit der Abholung der Waren informieren.
- 7.2. Bei Erhalt der Waren vom Spediteur sind Sie verpflichtet, die Unversehrtheit der Verpackung der Waren zu überprüfen und im Falle von Mängeln den Spediteur und uns unverzüglich zu benachrichtigen. Sollte die

Verpackung einen Mangel aufweisen, der auf Manipulationen und das Eindringen in die Sendung hindeutet, sind Sie nicht verpflichtet, die Waren vom Spediteur anzunehmen.

- 7.3. Für den Fall, dass Sie Ihre Verpflichtung zur Abnahme der Waren verletzen, außer in Übereinstimmung mit Art. 6.4 Bedingungen, führt dies nicht zu einer Verletzung unserer Verpflichtung, die Waren an Sie zu liefern. Gleichzeitig stellt Ihr Versäumnis, die Waren anzunehmen, keine Ablehnung des Vertrags zwischen uns und Ihnen dar. In einem solchen Fall haben wir jedoch das Recht, vom Vertrag zurückzutreten, weil Sie den Vertrag wesentlich verletzt haben. Wenn wir beschließen, vom Vertrag zurückzutreten, wird der Rücktritt an dem Tag wirksam, an dem wir Ihnen den Rücktritt zustellen. Der Rücktritt vom Vertrag hat keinen Einfluss auf einen etwaigen Anspruch auf Zahlung der Versandgebühr oder auf Schadensersatz.
- 7.4. Wenn die Waren aus Gründen, die auf Ihrer Seite liegen, wiederholt oder auf eine andere Weise als im Vertrag vereinbart geliefert werden, sind Sie verpflichtet, uns die mit einer solchen wiederholten Lieferung verbundenen Kosten zu erstatten. Die Zahlungsmodalitäten für die Zahlung dieser Kosten werden an Ihre im Vertrag angegebene E-Mail-Adresse gesendet und sind 14 Tage nach Erhalt der E-Mail fällig.
- 7.5. Das Risiko der Beschädigung der Waren geht auf Sie über, wenn Sie die Waren in Besitz nehmen. Für den Fall, dass Sie die Waren nicht übernehmen, außer in Übereinstimmung mit Art. 6.4 Bedingungen, geht die Schadensgefahr an den Waren zu dem Zeitpunkt auf Sie über, an dem Sie die Möglichkeit hatten, die Waren zu übernehmen, dies aber aus Gründen, die Sie nicht zu vertreten haben, nicht getan haben. Der Übergang des Schadensrisikos für die Waren bedeutet, dass Sie von diesem Zeitpunkt an alle Folgen im Zusammenhang mit dem Verlust, der Zerstörung, der Beschädigung oder der Verschlechterung der Waren tragen.
- 7.6. Falls die Waren im E-Shop nicht als vorrätig aufgeführt waren und eine ungefähre Zeit der Verfügbarkeit angegeben wurde, werden wir Sie in jedem Fall informieren:
 - a) Wir werden Ihnen stets einen neuen voraussichtlichen Verfügbarkeitszeitpunkt mitteilen oder Sie darüber informieren, dass die Ware nicht geliefert werden kann;
 - b) Verzögerung bei der Lieferung der Waren von unserem Lieferanten, und wir werden Ihnen immer eine neue voraussichtliche Lieferzeit mitteilen.

8. Rechte aus mangelhafter Leistung

- 8.1. Wir gewährleisten, dass zum Zeitpunkt des Übergangs des Schadensrisikos an den Waren gemäß Art. 6.7 Bedingungen, die Ware frei von Mängeln ist, insbesondere, dass die Ware:
 - a) der vereinbarten Beschreibung, Art und Menge sowie der Qualität, Funktionalität, Kompatibilität, Interoperabilität und anderen vereinbarten Merkmalen entspricht;
 - b) für den Zweck geeignet ist, für den Sie sie benötigen und dem wir zustimmen;
 - c) mit dem vereinbarten Zubehör und einer Gebrauchsanweisung, einschließlich einer Montage- oder Installationsanleitung, geliefert wird;
 - d) für den Zweck geeignet ist, für den Waren dieser Art normalerweise verwendet werden;
 - e) in Menge, Qualität und anderen Eigenschaften, einschließlich Haltbarkeit, Funktionalität, Kompatibilität und Sicherheit, den üblichen Eigenschaften von Waren derselben Art entspricht, die Sie vernünftigerweise erwarten können, auch unter Berücksichtigung öffentlicher Äußerungen von uns oder einer anderen Person in derselben Vertragskette, insbesondere Werbung oder Kennzeichnung;

- f) mit Zubehör geliefert wird, einschließlich Verpackung, Montageanleitung und sonstiger Gebrauchsanweisungen, die Sie vernünftigerweise erwarten können;
 - g) in Qualität oder Ausführung dem Muster oder der Probe entspricht, das/die Ihnen vor Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt wurde.
- 8.2. Die Rechte und Pflichten hinsichtlich der Rechte aus mangelhafter Leistung richten sich nach den einschlägigen allgemein verbindlichen Rechtsvorschriften (insbesondere den Bestimmungen der §§ 2099 bis 2117 und 2161 bis 2174b des Bürgerlichen Gesetzbuches und des Gesetzes Nr. 634/1992 Slg. über den Verbraucherschutz in der jeweils gültigen Fassung).
- 8.3. Im Falle eines Mangels der Ware, insbesondere bei Vorliegen einer der in Art. 7.1 können Sie uns über einen solchen Mangel informieren und Ihre Rechte aus der mangelhaften Leistung ausüben (d.h. die Waren reklamieren), indem Sie eine E-Mail oder einen Brief an unsere in unseren Identifikationsdaten aufgeführten Adressen senden. Sie können auch das von uns zur Verfügung gestellte Musterformular verwenden, das den Bedingungen als Anhang 1 beigelegt ist, um einen Anspruch geltend zu machen. Bei der Ausübung des Rechts auf mangelhafte Leistung müssen Sie wählen, wie Sie den Mangel beheben möchten, und Sie können diese Wahl nicht nachträglich ohne unsere Zustimmung ändern. Wir werden den Anspruch gemäß dem von Ihnen ausgeübten Recht auf mangelhafte Leistung begleichen.
- 8.4. Wenn die Waren mangelhaft sind, haben Sie die folgenden Rechte:
- a) den Mangel durch Lieferung neuer Waren ohne den Mangel oder durch Lieferung des fehlenden Teils der Waren zu beheben; oder
 - b) den Mangel durch Nachbesserung der Waren zu beseitigen,
 - c) es sei denn, die gewählte Methode zur Beseitigung des Mangels ist unmöglich oder im Vergleich zu der anderen Methode unverhältnismäßig teuer, was insbesondere im Hinblick auf die Bedeutung des Mangels, den Wert, den die Waren ohne den Mangel hätten, und die Frage, ob der Mangel durch die andere Methode ohne erhebliche Schwierigkeiten für Sie beseitigt werden kann, beurteilt wird.
- 8.5. Wir sind berechtigt, die Beseitigung des Mangels zu verweigern, wenn sie unmöglich oder mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist, insbesondere im Hinblick auf die Bedeutung des Mangels und den Wert, den die Ware ohne den Mangel hätte.
- 8.6. Sie haben auch das Recht auf:
- a) einen angemessenen Nachlass auf den Preis; oder
 - b) Rücktritt vom Vertrag,
 - c) wenn:
 - d) wir die Beseitigung des Mangels verweigern oder nicht in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen vornehmen;
 - e) der Fehler wiederholt auftritt,
 - f) der Mangel eine wesentliche Verletzung des Vertrags darstellt; oder
 - g) sich aus unserer Erklärung oder den Umständen ergibt, dass der Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für Sie behoben werden kann.
- 8.7. Das Rücktrittsrecht besteht nicht, wenn der Mangel an der Ware unerheblich ist.

- 8.8. Haben Sie den Mangel der Ware selbst verursacht, stehen Ihnen die Rechte aus der mangelhaften Leistung nicht zu.
- 8.9. Zu den Mängeln an den Waren gehören nicht die Abnutzung und der Verschleiß, die durch den normalen Gebrauch der Waren verursacht werden, oder, im Falle von gebrauchten Waren, die Abnutzung und der Verschleiß, der dem Ausmaß des vorherigen Gebrauchs entspricht.
- 8.10. Wenn Sie einen Anspruch geltend machen, stellen wir eine schriftliche Bestätigung aus, aus der hervorgeht:
- das Datum, an dem Sie den Antrag gestellt haben;
 - was der Inhalt der Beschwerde ist;
 - wie Sie Ihre Beschwerde behandelt haben möchten;
 - Ihre Kontaktdaten, um Informationen über die Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu erhalten.
- 8.11. Wenn wir uns nicht auf eine längere Frist einigen, werden wir die Mängel innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Reklamation beseitigen und Ihnen Informationen über die Erledigung der Reklamation an die angegebenen Kontaktdaten übermitteln. Verstreicht diese Frist vergeblich, können Sie vom Vertrag zurücktreten oder einen angemessenen Preisnachlass verlangen.
- 8.12. Wir werden Sie per E-Mail informieren und Ihnen eine Bestätigung über das Datum und die Art und Weise der Beschwerde zukommen lassen. Wenn die Beschwerde berechtigt ist, haben Sie Anspruch auf Erstattung der angemessenen Kosten. Sie sind verpflichtet, diese Kosten nachzuweisen, z. B. durch Quittungen oder Versandbelege. Falls der Mangel durch die Lieferung neuer Waren behoben wurde, sind Sie verpflichtet, die Originalwaren an uns zurückzusenden, wobei wir die Kosten für die Rücksendung tragen.
- 8.13. Wenn Sie ein Unternehmer sind, ist es Ihre Pflicht, den Mangel unverzüglich, nachdem Sie ihn hätten entdecken können, spätestens jedoch drei Tage nach Erhalt der Ware, anzuzeigen und zu reklamieren.
- 8.14. Wenn Sie ein Verbraucher sind, haben Sie das Recht, Ihre Rechte aus der mangelhaften Leistung für Mängel, die an Verbrauchsgütern auftreten, innerhalb von 24 Monaten nach Erhalt der Ware auszuüben.

9. Rücktritt vom Vertrag

- 9.1. Der Rücktritt vom Vertrag, d.h. die Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen uns und Ihnen von Anfang an, kann aus den Gründen und auf die Art und Weise erfolgen, die in diesem Artikel oder in anderen Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, in denen die Möglichkeit des Rücktritts ausdrücklich erwähnt wird, angegeben sind.
- 9.2. Sind Sie Verbraucher, d.h. eine Person, die die Ware außerhalb ihrer gewerblichen Tätigkeit erwirbt, haben Sie das Recht, den Vertrag ohne Angabe von Gründen innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsschluss oder, wenn es sich um einen Warenkauf handelt, innerhalb von 14 Tagen ab dessen Erhalt zu widerrufen. Wenn wir einen Vertrag geschlossen haben, der mehrere Waren oder die Lieferung mehrerer Teile von Waren zum Gegenstand hat, beginnt diese Frist erst mit dem Tag der Lieferung der letzten Ware oder des letzten Teils von Waren, und wenn wir einen Vertrag geschlossen haben, auf dessen Grundlage wir Ihnen die Waren regelmäßig und wiederholt liefern, beginnt sie mit dem Tag der Lieferung der ersten Lieferung.
- 9.3. Sie können den Vertrag auf jede nachweisbare Weise widerrufen (insbesondere durch Senden einer E-Mail oder eines Briefes an unsere in unseren Identifikationsdaten aufgeführten Adressen). Sie können auch das von uns

zur Verfügung gestellte Muster-Widerrufsformular verwenden, das als Anhang 2 den Allgemeinen Geschäftsbedingungen beigelegt ist.

- 9.4. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Wir akzeptieren Stornierungen innerhalb von 28 Tagen, d.h. weitere 14 Tage, bei denen wir einen Gutschein über den Warenwert als Entschädigung ausstellen, nicht die Versandkosten.
- a) Ab dem Datum des Wareneingangs,
- b) ab dem Datum der Abnahme der letzten Lieferung des Gutes, wenn der Vertragsgegenstand mehrere Arten von Gütern oder die Lieferung mehrerer Teile umfasst,
- c) ab dem Datum der Annahme der ersten Warenlieferung, wenn es sich bei dem Vertragsgegenstand um eine regelmäßig wiederkehrende Lieferung von Waren handelt.
- 9.5. Allerdings können Sie auch als Verbraucher nicht vom Vertrag zurücktreten, wenn der Vertrag die in § 1837 des Bürgerlichen Gesetzbuchs genannten Leistungen zum Gegenstand hat.
- 9.6. Die Widerrufsfrist nach Art. 8.2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt als gewahrt, wenn Sie uns innerhalb der Widerrufsfrist eine Mitteilung über Ihren Rücktritt vom Vertrag zusenden.
- 9.7. Im Falle eines Rücktritts vom Vertrag gemäß Art. 8.2 8.8 der Bedingungen sind Sie verpflichtet, die Waren innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt an uns zurückzusenden, wobei Sie die **Kosten für die Rücksendung der Waren an uns tragen müssen**. Sie haben im Gegenzug Anspruch auf eine Rückerstattung der Versandkosten durch uns, jedoch nur in Höhe des Betrages, der von uns angebotenen günstigsten Versandart für die Lieferung der Waren entspricht. Im Falle eines Widerrufs aufgrund einer Vertragsverletzung durch uns tragen wir auch die Kosten für die Rücksendung der Waren an uns, jedoch wiederum nur bis zur Höhe der Versandkosten, die von uns für die Lieferung der Waren angebotenen günstigsten Versandart entsprechen.
- 9.8. Im Falle eines Rücktritts vom Vertrag wird der Preis innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum des effektiven Rücktritts auf das Konto zurückerstattet, von dem er gutgeschrieben wurde, oder auf das Konto, das durch den Rücktritt ausgewählt wurde. Der Betrag wird jedoch erst dann zurückerstattet, wenn wir die Waren erhalten haben oder Sie uns den Nachweis erbracht haben, dass sie an uns zurückgeschickt wurden. Bitte senden Sie die Waren sauber an uns zurück, wenn möglich einschließlich der Originalverpackung.
- 9.9. Im Falle eines Rücktritts vom Vertrag gemäß Art. 8.2 Sie müssen jedoch für einen etwaigen Wertverlust der Waren aufkommen, der auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist, d.h. auf die Art und Weise, wie Sie sich in einem Ladengeschäft mit den Waren vertraut machen würden. Falls wir Ihnen den Preis noch nicht erstattet haben, sind wir berechtigt, die Kostenforderung mit Ihrem Anspruch auf Erstattung des Preises zu verrechnen.
- 9.10. Wir sind berechtigt, jederzeit vor Lieferung der Ware an Sie vom Vertrag zurückzutreten, wenn objektive Gründe für die Unmöglichkeit der Lieferung (insbesondere Gründe Dritter oder Gründe, die in der Beschaffenheit der Ware liegen) vorliegen, auch vor Ablauf der in Art. 6.1 der Bedingungen genannten Frist. Wir können auch vom Vertrag zurücktreten, wenn sich herausstellt, dass Sie in der Bestellung absichtlich falsche Angaben gemacht haben. Für den Fall, dass Sie die Ware in Ausübung Ihrer gewerblichen Tätigkeit, d.h. als Unternehmer, erwerben, sind wir berechtigt, jederzeit auch ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten.

10. Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern

- 10.1. Wir sind gegenüber Käufern nicht an Verhaltenskodizes im Sinne von § 1826 Absatz 1 Buchstabe e) des Bürgerlichen Gesetzbuchs gebunden.
- 10.2. Wir bearbeiten Verbraucherbeschwerden über die elektronische Adresse info@polacosmetics.de oder objednavky@polacosmetics.cz. Wir werden Informationen über die Bearbeitung der Beschwerde an die elektronische Adresse des Käufers senden.
- 10.3. Für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten aus dem Vertrag ist das Tschechische Gewerbeaufsichtsamt mit Sitz in Štěpánská 567/15, 120 00 Prag 2, ID-Nr.: 000 20 869, Internetadresse: <http://www.coi.cz>, zuständig. Die Online-Streitbeilegungsplattform unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr> kann zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen dem Verkäufer und dem Käufer, der Verbraucher ist, aus einem auf elektronischem Wege geschlossenen Kaufvertrag genutzt werden.
- 10.4. Das Europäische Verbraucherzentrum Tschechische Republik mit Sitz in Štěpánská 567/15, 120 00 Prag 2, Internetadresse: <http://www.evropskypotrebitel.cz> ist die Kontaktstelle gemäß der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Streitbeilegung bei verbraucherrechtlichen Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Verordnung über die Online-Streitbeilegung bei verbraucherrechtlichen Streitigkeiten).

11. Schlussbestimmungen

- 11.1. Wenn unser Rechtsverhältnis mit Ihnen ein internationales Element enthält (z. B. wenn wir Waren außerhalb der Tschechischen Republik versenden), unterliegt das Verhältnis immer dem Recht der Tschechischen Republik. Wenn Sie jedoch ein Verbraucher sind, werden Ihre Rechte nach dem Gesetz durch diesen Vertrag nicht berührt.
- 11.2. Die gesamte schriftliche Korrespondenz mit Ihnen wird per E-Mail zugestellt. Unsere E-Mail-Adresse ist neben unseren identifizierenden Informationen aufgeführt. Wir werden die Korrespondenz an Ihre E-Mail-Adresse senden, die Sie in der Vereinbarung oder in Ihrem Benutzerkonto angegeben haben oder über die Sie uns kontaktiert haben.
- 11.3. Der Vertrag kann nur durch schriftliche Vereinbarung zwischen uns geändert werden. Wir sind jedoch berechtigt, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, aber eine solche Änderung wirkt sich nicht auf bestehende Verträge aus, sondern nur auf Verträge, die nach dem Datum des Inkrafttretens der Änderung abgeschlossen wurden, oder wenn wir Ihnen im Rahmen des Vertrags regelmäßig und wiederkehrend Waren liefern sollen. Wir werden Ihnen mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Änderung Informationen über die Änderung an Ihre E-Mail-Adresse senden. Sollten wir innerhalb von 14 Tagen nach Zusendung der Informationen über die Änderung keine Mitteilung von Ihnen erhalten, werden die neuen Bedingungen Teil unseres Vertrags und gelten für die nächste Warenlieferung nach Inkrafttreten der Änderung. Die Kündigungsfrist für den Fall, dass Sie kündigen, beträgt 2 Monate.
- 11.4. Bei höherer Gewalt oder nicht vorhersehbaren Ereignissen (Naturkatastrophen, Pandemien, Betriebsstörungen, Ausfälle von Subunternehmern usw.) haften wir nicht für Schäden, die aus oder im Zusammenhang mit der höheren Gewalt entstehen, und wenn die höhere Gewalt länger als 10 Tage andauert, haben wir und Sie das Recht, vom Vertrag zurückzutreten.
- 11.5. Ein Muster für ein Beschwerdeformular und ein Muster für ein Widerrufsformular sind den Allgemeinen Geschäftsbedingungen beigelegt.

11.6. Der Vertrag, einschließlich der Bedingungen, wird bei uns elektronisch archiviert, ist aber für Sie nicht zugänglich. Sie erhalten jedoch immer diese Bedingungen und die Auftragsbestätigung mit einer Zusammenfassung der Bestellung per E-Mail und haben somit immer Zugriff auf den Vertrag, ohne dass wir eingreifen müssen. Wir empfehlen Ihnen, die Auftragsbestätigung und die Bedingungen immer zu speichern.

11.7. Diese Bedingungen treten am **8.2.2024 in Kraft**.

Beilagen:

Anhang Nr. 1 - **Beschwerdeprotokoll**

Anhang Nr. 2 - **Rücktritt vom Vertrag**