Reklamationsordnung

Gültig ab 17.11.2026

Diese Reklamationsordnung regelt das Verfahren zur Geltendmachung von Rechten aus der Mängelhaftung und aus der Qualitätsgarantie für Waren, die die Zybra s. r. o. verkauft (Maschine PrimaFLOW Model M, Zubehör und Ersatzteile). Sie ist Bestandteil unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1. Garantiezeit

- **Unternehmer:** Qualitätsgarantie von **12 Monaten** ab Übernahme der Ware.
- **Verbraucher:** Mängelhaftung von **24 Monaten** ab Übernahme der Ware nach dem slowakischen Bürgerlichen Gesetzbuch. Wird die Ware ausgetauscht, beginnt die Garantiezeit für den Verbraucher mit Übernahme der neuen Ware neu.
- Die Garantiezeit verlängert sich um die Zeit, in der sich die Ware in Reparatur befand.

2. So reklamieren Sie

Reklamieren Sie unverzüglich nach Entdeckung des Mangels:

- per E-Mail an info@primaflow.sk,
- telefonisch unter +421 905 512 515 (Mo – Fr 8:00 – 17:00),
- persönlich oder per Post an Zybra s. r. o., Ulica Mikovíniho 217/4, 917 01 Trnava – vereinbaren Sie eine persönliche Übergabe bitte vorab telefonisch.

Bitte geben Sie an:

- Name, Firma und Kontaktdaten (Telefon, E-Mail),
- die Nummer der Rechnung oder eines anderen Kaufbelegs,
- die Seriennummer der Maschine, falls vorhanden,
- eine Beschreibung des Mangels – wann und bei welcher Tätigkeit er auftrat, was das Display anzeigt,
- Fotos oder ein kurzes Video, wenn möglich.

Viele Probleme lassen sich bereits telefonisch oder durch den Austausch eines Verschleißteils lösen. Kontaktieren Sie uns daher bitte, bevor Sie die Maschine einsenden.

3. Übergabe und Versand der Maschine

- Übergeben Sie die Maschine nach Vereinbarung persönlich in Trnava oder senden Sie sie per Kurier.
- Verpacken Sie sie sicher, idealerweise im originalen Transportkoffer, ohne Druckluft im System und ohne Kabel im Förderer.
- Legen Sie den Akku nicht bei, es sei denn, er wird zur Beurteilung des Mangels benötigt.
- Den Eingang der Reklamation bestätigen wir per E-Mail. Verbraucher erhalten unverzüglich eine Bestätigung über die Geltendmachung der Reklamation.

4. Fristen

- **Verbraucher:** Über die Art der Erledigung entscheiden wir spätestens innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Geltendmachung, in komplizierten Fällen spätestens innerhalb von 30 Tagen. Die Reklamation wird

spätestens 30 Tage nach ihrer Geltendmachung erledigt. Über die Erledigung informieren wir Sie per E-Mail und stellen eine Bestätigung aus.

- **Unternehmer:** Wir erledigen die Reklamation in angemessener Frist, in der Regel innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Maschine. Ansprüche aus Mängeln richten sich nach den §§ 422 bis 441 des slowakischen Handelsgesetzbuchs.

5. Arten der Erledigung

- **Reparatur** – wir beheben den Mangel in unserem Service in Trnava.
- **Austausch** des mangelhaften Teils oder der gesamten Ware.
- **Preisminderung** – nach Vereinbarung oder wenn der Mangel nicht behoben werden kann.
- **Rücktritt vom Vertrag** – in den gesetzlich vorgesehenen Fällen (bei Unternehmern bei wesentlicher Vertragsverletzung nach dem Handelsgesetzbuch).
- **Ablehnung** – wenn die Reklamation unbegründet ist. Den Grund erläutern wir stets schriftlich.

6. Was die Garantie nicht abdeckt

- normaler Verschleiß von Verbrauchsmaterial – Dichtungen, Dichtmanschetten und Gummi-Förderrollen,
- Mängel durch Verwendung entgegen der Bedienungsanleitung,
- Schäden durch einen Druckluftdruck von mehr als 15 bar,
- unsachgemäße oder unbefugte Eingriffe in die Maschine und Reparaturen durch Dritte,
- mechanische Beschädigungen, zum Beispiel durch Sturz oder Stoß,
- Transportschäden, die bei der Übernahme der Sendung nicht vermerkt wurden.

7. Kosten

Bei einer berechtigten Reklamation tragen wir die Kosten für Reparatur, Ersatzteile und Rücksendung der Maschine. Verbrauchern erstatten wir auch die notwendigen Kosten, die ihnen im Zusammenhang mit der Reklamation entstanden sind. Ist eine Reklamation unberechtigt, können wir einem Unternehmer die nachweisbaren Kosten für Diagnose und Transport in Rechnung stellen. Über diese Kosten informieren wir Sie vorab.

8. Service nach Ablauf der Garantie

Nach Ablauf der Garantiezeit bieten wir kostenpflichtigen Service in Trnava an. Verbrauchsmaterial und Ersatzteile, zum Beispiel das Dichtmanschetten-Set SET-MZ-TPU8-V1 und das Dichtungs- und Rollenset SET-TS-KL-F30D-V2, haben wir vorrätig. Anleitungen zu den Sets finden Sie unter primaflow.sk/docs/.

9. Schlussbestimmungen

Diese Reklamationsordnung tritt am 17.11.2026 in Kraft. In nicht geregelten Fragen gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die einschlägigen Rechtsvorschriften.

Dieses Dokument ist eine Übersetzung. Im Falle von Widersprüchen hat die slowakische Fassung Vorrang.