

# **REKLAMATIONSORDNUNG**

**der Gesellschaft**

**Express Group, a.s.**

**gültig und wirksam ab 01. 07. 2014**

**Artikel 1.****Einleitende Bestimmungen**

1. Die Gesellschaft Express Group, a.s., Plynárenská 7/B, 821 09 Bratislava, Firmennummer: 35 795 123, Eintrag: Handelsregister des Bezirksgerichts Bratislava I, Absatz Sa, Einlage Nr.: 2535/B (nachfolgend als „die Gesellschaft“ bezeichnet) erlässt diese Reklamationsordnung.
2. Der Zweck dieser Reklamationsordnung ist die Sicherstellung eines einheitlichen und effektiven Verfahrens bei Erledigung von Reklamationen seitens der Empfänger von Dienstleistungen der Gesellschaft/der Kunden, und zwar im dem Fall, dass die Weise der Reklamationseinreichung und die Fristen zur Geltendmachung der Reklamation nicht durch einschlägige Rechtsvorschriften der Slowakischen Republik, vor allem die Bestimmungen des Handelsgesetzbuchs in der gültigen Fassung oder einschlägige internationale Rechtsvorschriften, namentlich CMR-Vertrag, COTIF-Übereinkommen, SMGS-Vertrag, Vereinbarung 1520, oder durch Vereinbarung der Vertragsparteien geregelt werden. In solchem Fall haben bei der Erledigung von Reklamationen die durch einschlägige Rechtsvorschriften geregelte Bestimmungen und schriftliche vertragliche Vereinbarungen den Vorrang.
3. Einige den Eisenbahntransport betreffende Sonderbedingungen der Reklamation werden auch in der Transportordnung der Gesellschaft, die auf der Webseite der Gesellschaft [www.expressgroup.sk](http://www.expressgroup.sk) veröffentlicht ist, geregelt.

**Artikel 2.****Erfordernisse der Reklamation, Fristen zur Reklamationseinreichung und Reklamationsbeschreibung, Haftung für Schäden**

1. Der Beanstander reicht die Reklamation schriftlich per Post an die Adresse des Sitzes der Gesellschaft Express Group, a.s., Plynárenská 7/B, 821 09 Bratislava ein.
2. Die Gesellschaft wird eine Bestätigung des Empfangs der Reklamation per Post oder E-Mail innerhalb von 7 Arbeitstagen ab dem Tag deren Erhalts (in Abhängigkeit von der Form der Reklamationseinreichung) senden. Diese schriftliche Bestätigung wird die Gesellschaft dem Beanstander senden, und zwar auch in dem Fall, dass sie die Reklamation im vollen Umfang schon bei deren Geltendmachung seitens des Beanstanders zurückgewiesen hat.
3. Der Beanstander ist verpflichtet, die reklamierten Tatsachen auf eine konkrete, verständliche, richtige und exakte Weise in der Reklamation anzugeben und seine Behauptungen auch glaubwürdig nachzuweisen, vor allem durch Vorlage von rechtlich relevanten Unterlagen (z.B. Frachtbrief, Anhang zum Frachtbrief, Protokoll zum Frachtbrief, Preisbeleg, Rechnung usw.), zu deren Anschaffung auf seine eigene Kosten der Beanstander verpflichtet ist. Der Beanstander ist weiterhin verpflichtet, auch Ansprüche gegenüber der Gesellschaft, die er auf diese Weise geltend macht und zur deren späteren Änderung er ohne Zustimmung der Gesellschaft nicht berechtigt ist, anzugeben.
4. Jede Reklamation muss Folgendes beinhalten:
  - Identifikationsdaten des Beanstanders, genaue Postadresse, an welche der Beanstander die Zustellung der Reklamationserledigung verlangt, den Namen seines

- Geldinstituts mit Angabe der Kontonummer, falls er die Rückgabe der finanziellen Mittel verlangt,
  - Gegenstand der Reklamation (verständliche und kurze Begründung der verlangten Ansprüche),
  - Verzeichnis der zur Reklamation beigefügten Unterlagen und Fotokopien der gegenständlichen Unterlagen,
  - Datum der Entstehung der Situation, die den Anreiz zur Reklamationseinreichung darstellt und Datum der Reklamationseinreichung,
  - Unterschrift des Beanstanders (ausgenommen elektronischer Form).
5. Der Beanstander ist verpflichtet, der Gesellschaft das notwendige Zusammenwirken, das man von ihm gerechterweise verlangen kann, zu leisten.
  6. Wenn der Reklamation nicht alle erforderlichen Dokumente beigefügt sind, die Gesellschaft wird den Beanstander schriftlich oder per E-Mail (in Abhängigkeit von der Form der Reklamationseinreichung) zur Ergänzung der Reklamation mittels Vorlage der fehlenden Unterlagen oder ergänzenden Erklärung auffordern. Der Beanstander ist verpflichtet, innerhalb von 15 Kalendertagen ab dem Tag der Zustellung dieses Antrags die verlangten Unterlagen oder Erklärungen der Gesellschaft zuzustellen. Falls es der Beanstander in der festgelegten Frist nicht macht, wird sein Antrag seitens der Gesellschaft zurückgewiesen und der Beanstander kann ihn nicht wiederholt einreichen.
  7. Der Beanstander ist berechtigt, die Reklamation spätestens innerhalb von 30 Kalendertagen ab dem Tag der Entstehung der Situation, die den Anreiz zur Reklamationseinreichung darstellt, einzureichen. Sofern er dies unterlässt, sein Recht auf Geltendmachung der Reklamation erlischt.
  8. Kosten für die Geltendmachung der Reklamation werden vom Beanstander getragen.
  9. Die Gesellschaft haftet für die Schäden, die bei der Erfüllung des Speditionsvertrags entstanden ist, ausschließlich in dem Fall, dass diese durch sie verursacht wurden. Falls die Schäden an Seite einer Dritten entstanden sind, namentlich bei einem der Lieferanten, Lagerhalter, Zwischenspediteure oder einem anderen an dem Transport beteiligten Subjekt, trägt die Gesellschaft keine Haftung für die Schäden. Im Rahmen des Speditionsvertrags trägt die Gesellschaft keine Haftung für den Spediteur.

### **Artikel 3.**

#### **Fristen zur Erledigung der Reklamation**

1. Die Gesellschaft ist verpflichtet, die eingereichte Reklamation ohne unangemessene Verzögerung zu erledigen, spätestens jedoch innerhalb von:
  - 30 Kalendertagen ab dem Tag deren Empfangs, wenn es sich um: formale Mängel, unberechtigte Rechnungsstellung (nicht erfolgter Transport, Duplizität), Fehler in den vereinbarten Preisen, falsches MwSt.-Verfahren handelt,
  - 100 Kalendertagen, wenn es sich um eine Beanstandung vom Verlust der Ware oder Schäden an der Ware und die Nichteinhaltung der Lieferfrist handelt. Der Erledigung solcher Art von Reklamation geht der Abschluss einer Sondervereinbarung voran,
  - die Frist zur Erledigung der Reklamation wird im Falle von fehlenden Unterlagen verlängert und fängt dann an dem Tag, an dem der Gesellschaft die fehlenden Unterlagen zugestellt wurden, an.
2. Die Gesellschaft hat das Recht, die Erledigung eine Reklamation abzulehnen, falls:
  - diese durch eine unbefugte Person eingereicht wurde,
  - diese nicht innerhalb der festgelegten Frist bzw. nicht im Einklang mit der Reklamationsordnung der Gesellschaft eingereicht wurde,
  - die Gesellschaft den Beanstander zur Vorlage der fehlenden Unterlagen aufgefordert hat und der Beanstander hat diese nicht vorgelegt,

- ein Gerichtsverfahren in dieser Sache eingeleitet bzw. rechtsgültig abgeschlossen wurde.
3. Die Gesellschaft wird dem Beanstander ihre Entscheidung bezüglich der Reklamation schriftlich oder per E-Mail (in Abhängigkeit von der Form der Reklamationseinreichung) mitteilen. Sofern die Gesellschaft die Reklamation nur teilweise anerkennt, wird sie auch die Gründe ihrer Entscheidung anführen. Sofern die Gesellschaft die Reklamation im vollen Umfang zurückweist, wird sie dem Beanstander die Gründe ihrer Entscheidung mitteilen.
  4. Falls der letzte Tag der Frist zur Erledigung der Reklamation ein Feiertag ist, gilt die Frist als eingehalten, wenn die erledigte Reklamation am folgenden Arbeitstag bei der Post aufgegeben bzw. elektronisch am folgenden Arbeitstag abgesandt wurde.
  5. In dem Fall, das der Beanstander mit der Erledigung der Reklamation nicht einverstanden ist, hat er das Recht, seine Anforderungen vor dem zuständigen Gericht geltend zu machen.

**Artikel 4.****Unrechtmäßigkeit und Zurückweisung der Reklamation im Falle von Schäden an der Ware und anderen Schäden**

1. Der Beanstander ist nicht berechtigt, eine Reklamation einzureichen, vor allem wenn:
  - die Gesellschaft an Seite des Beanstanders unbeglichene Forderungen nach Fälligkeit registriert,
  - der Auftraggeber dem Spediteur keine korrekten und vollkommenen Angaben über die Sendung und deren Natur sowie über andere zum Abschluss des Frachtvertrags erforderlichen Tatsachen gegeben hat,
  - der Spediteur dem Auftraggeber einen Bericht über das Risiko von Schäden an der Sendung oder über die an der Sendung entstandenen Schäden erstattet hat, und zwar gleich nachdem er darüber erfahren hat, aber der Auftraggeber hat nicht richtige, vollständige Instruktionen ordnungsgemäß (in schriftlicher Form) und rechtzeitig erteilt bzw. er hat überhaupt keine Instruktionen erteilt,
  - der Auftraggeber den Spediteur auf die relevanten Vorschriften (z.B. Import- und Exportbewilligungen, Zollvorschriften usw.) nicht hingewiesen hat.

**Artikel 5.****Schlussbestimmungen**

1. Die Reklamationsordnung der Gesellschaft ist ab 01.07.2014 gültig und wirksam.
2. Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, jederzeit die Reklamationsordnung zu ändern. Änderungen und Ergänzungen der Reklamationsordnung treten am Tag deren Veröffentlichung in Kraft.
3. Die Reklamationsordnung der Gesellschaft ist auf der Webseite der Gesellschaft [www.expressgroup.sk](http://www.expressgroup.sk) veröffentlicht und steht im Sitz der Gesellschaft zur Verfügung.

In Bratislava, am 01.07.2014

---

**Express Group, a.s.**  
Ing. Kamil Bernáth  
Vorstandsvorsitzender

---

**Express Group, a.s.**  
Ing. Alexej Beljajev  
Stellvertretender Vorstandsvorsitzender