

Beschwerdeverfahren

Gültig ab: 04.12.2025

Firma: FLOMAT s.r.o., Firmensitz: Zlepšovatelů 857/15, 70030 Ostrava, Tschechische Republik (CZ)

1. Zweck

Dieses Beschwerdeverfahren regelt, wie Kunden von flomat.de ihre Rechte im Falle von mangelhafter Ware, Problemen mit Lieferung oder Service einreichen und bearbeiten lassen können. Ziel ist eine transparente, faire und zeitnahe Bearbeitung im Einklang mit deutschem Recht (BGB, Verbraucherrechte, Fernabsatzgesetz).

2. Anwendungsbereich

- Für alle **Verbraucher und Geschäftskunden**, die Produkte über flomat.de gekauft haben.
 - Betrifft **Reklamationen, Gewährleistungsfälle und sonstige Beschwerden** im Zusammenhang mit der bestellten Ware oder Dienstleistung.
-

3. Einreichen einer Beschwerde

Kunden können eine Beschwerde über folgende Wege einreichen:

- **E-Mail:** info@flomat.de
- **Online-Kontaktformular:** [Beschwerdeformular](#) für FLOMAT s.r.o.
- **Post:** FLOMAT s.r.o. – Kundenservice, Adresse: Provozní 5492/3, 72200 Ostrava, Tschechische Republik (CZ)

Die Beschwerde sollte folgende Informationen enthalten:

- Name und Kontaktdaten
- Bestellnummer

- Beschreibung des Problems oder Mangels
 - Belege oder Fotos (falls vorhanden)
 - Gewünschte Lösung (z. B. Ersatzlieferung, Reparatur, Preisnachlass)
-

4. Bestätigung des Eingangs

- Eingangsbestätigung **innerhalb von 2 Werktagen**
 - Angabe einer **Vorgangsnummer**
 - Name des zuständigen Mitarbeiters
 - Voraussichtliche Bearbeitungszeit
-

5. Bearbeitung der Beschwerde

- Prüfung der Beschwerde nach den Vorschriften des **BGB (§§ 437, 439)** und der **Gewährleistung**
 - Bei berechtigten Reklamationen wird die Mangelbeseitigung oder Ersatzlieferung unverzüglich oder spätestens innerhalb von **30 Tagen** durchgeführt
 - Bei unberechtigten Beschwerden wird der Kunde schriftlich informiert
 - Bei Bedarf: Einholung von **Gutachten oder externer Fachmeinung**
-

6. Fristen

- **Gesetzliche Gewährleistung:** 24 Monate für neue Ware, 12 Monate optional für gebrauchte Ware
 - **Frist zur Meldung eines Mangels:** unverzüglich nach Feststellung
 - Bearbeitungsfrist für Beschwerden: **bis zu 30 Tage**, Ausnahmen nach Absprache
-

7. Rechte des Kunden

Je nach Art und Schwere des Mangels kann der Kunde wählen:

1. **Nachbesserung / Reparatur**
 2. **Ersatzlieferung**
 3. **Angemessener Preisnachlass**
 4. **Rücktritt vom Vertrag (volle Kaufpreiserstattung)**
- Bei wiederholtem Auftreten eines Mangels oder mehreren Mängeln kann der Kunde ebenfalls vom Vertrag zurücktreten.
-

8. Kosten

- Berechtigte Reklamationen werden **kostenfrei** bearbeitet, inklusive Versandkosten für Rücksendungen innerhalb Deutschlands
 - Für unberechtigte Reklamationen trägt der Kunde die Kosten der Rücksendung oder der Begutachtung, sofern dies im Vorfeld klar kommuniziert wurde
-

9. Widerrufsrecht

Für Verbraucher gilt zusätzlich das **gesetzliche Widerrufsrecht (§ 355 BGB)**:

- **Frist:** 14 Tage ab Erhalt der Ware
 - **Rücksendung:** Verbraucher trägt nur die Rücksendekosten, wenn dies vorher klar angegeben wurde
 - **Rückerstattung:** Bereits gezahlte Beträge werden innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der Widerrufserklärung erstattet
 - Widerrufsformular wird zur Verfügung gestellt: [Widerrufsformular](#)
-

10. Alternative Streitbeilegung

- Kunden können sich bei Konflikten an die **Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform)** wenden:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>
 - Teilnahme an Schlichtungsverfahren ist freiwillig
-

11. Datenschutz

- Alle Angaben der Kunden werden **vertraulich behandelt** und ausschließlich zur Bearbeitung der Beschwerde genutzt (**DSGVO-konform**)
-

12. Inkrafttreten

- Dieses Beschwerdeverfahren tritt am 4.12.2025 in Kraft und ersetzt alle vorherigen Versionen
- Verfügbar **auf der Website von flomat.de** und auf Anfrage in Textform