

Der Anhang Nr. 2 der Geschäftsordnung des Online-Shops ist ein Beispiel für ein Beschwerdeformular.

### **BESCHWERDEFORMULAR**

1. Kundendaten des Online-Shops:

Vor- und Nachname des Kunden:

.....  
.....  
.....

Adresse:

.....  
.....  
.....

E-Mail und Telefon:

.....  
.....  
.....

2. Informationen über den Gegenstand der Beanstandung - Beschreibung des Mangels

Waren (Warencode/Seriennummer, Name):

.....  
.....  
.....

Datum des Kaufs der Waren:

.....  
.....  
.....

Eine Beschreibung des Mangels, einschließlich des Zeitpunkts des Auftretens des Mangels, oder eine Beschreibung der Umstände, unter denen der Mangel aufgetreten ist, wird offengelegt:

.....  
.....  
.....  
.....

3. Im Zusammenhang mit Art. 561 des Gesetzes vom 23. April 1964 über das Bürgerliche Gesetzbuch beantrage ich:

- kostenlose Reparatur der von mir gekauften Waren
- Ersetzen der mangelhaften Ware durch neue Ware
- Rücktritt vom Vertrag und Rückerstattung des gezahlten Preises \*
- Minderung des Warenpreises \*

\*Anweisung: Art. 560 des Bürgerlichen Gesetzbuches § 1. Wenn die verkaufte Sache einen Mangel aufweist, kann der Käufer eine Erklärung über die Preisminderung oder den Rücktritt vom Vertrag abgeben, es sei denn, der Verkäufer ersetzt die mangelhafte Sache unverzüglich und ohne unzumutbare Unannehmlichkeiten für den Käufer durch eine mangelfreie Sache oder beseitigt den Mangel. Diese Beschränkung gilt nicht, wenn die Sache vom Verkäufer bereits ersetzt oder repariert wurde oder der Verkäufer der Verpflichtung zur Ersatzlieferung der Sache durch eine mangelfreie Sache oder zur Beseitigung des Mangels nicht nachgekommen ist.

Datum des Ausfüllens des Formulars: .....

\* Entsprechend ankreuzen

.....

(Unterschrift des Kunden)