**Musterbrief Gewährleistung** **alt für Verträge bis 31.12.2021**

Klicken oder tippen Sie hier, um Ihren Vor- und Nachnamen einzugeben

Klicken oder tippen Sie hier, um Ihre Adresse einzugeben

Klicken oder tippen Sie hier, um Ihre PLZ und Ihren Ort einzugeben

Klicken oder tippen Sie hier, um Ihre Telefonnummer einzugeben

Klicken oder tippen Sie hier, um Ihre E-Mail Adresse einzugeben

Klicken oder tippen Sie hier, um Ort und Datum einzugeben

EINSCHREIBEN

Firma

Klicken oder tippen Sie hier, um den Namen des Unternehmens einzugeben

Klicken oder tippen Sie hier, um die Adresse einzugeben

Klicken oder tippen Sie hier, um PLZ und Ort einzugeben

**Betrifft:** Klicken oder tippen Sie hier, um die gekaufte Ware einzugeben**, Kaufvertragsnummer:** Klicken oder tippen Sie hier, um die Kaufvertragsnummer einzugeben

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich habe bei Ihnen am Klicken oder tippen Sie hier, um das Kaufdatum einzugeben einen Klicken oder tippen Sie hier, um die gekaufte Ware einzugeben zum Preis von € Klicken oder tippen Sie hier, um den Kaufpreis einzugeben gekauft (Kaufvertrag Nr. Klicken oder tippen Sie hier, um die Kaufvertragsnummer einzugeben). Leider funktioniert Klicken oder tippen Sie hier, um die Ware einzugeben bereits nach einigen Wochen nicht mehr. Sie haben Klicken oder tippen Sie hier, um die gekaufte Ware einzugeben. daraufhin am Klicken oder tippen Sie hier, um das Datum einzugeben, wann das Produkt eingeschickt wurde eingeschickt. Seitdem warte ich nun bereits seit mehr als vier Wochen vergeblich auf die Rückgabe des gekauften Produkts. Telefonisch teilten Sie mir mit, dass Klicken oder tippen Sie hier, um die gekaufte Ware einzugeben leider noch immer nicht zurück sei und Sie auch nicht sagen könnten, wann ich Klicken oder tippen Sie hier, um die gekaufte Ware einzugeben zurückbekomme.

Ich räume Ihnen hiermit letztmals eine Nachfrist von einer Woche, also bis zum Klicken oder tippen Sie hier, um das Datum nach der Frist, also nach einer Woche, einzugeben ein. Sollten Sie mir bis dahin Klicken oder tippen Sie hier, um die Ware einzugeben nicht übergeben, ersuche ich Sie, Klicken oder tippen Sie hier, um das gekaufte Produkt einzugeben aufgrund der gesetzlichen Gewährleistung zurück zu nehmen und mir den Kaufpreis zurück zu erstatten.

Mit freundlichen Grüßen

Klicken oder tippen Sie hier, um Ihren Vor- und Nachnamen einzugeben *(=eigenhändige Unterschrift)*

# Wichtige Informationen zum Musterbrief ! Dienen zu Ihrer persönlichen Information !

**Gewährleistung:**

Wenn Sie eine Ware kaufen, können Sie davon ausgehen, dass diese vereinbarungsgemäß und fehlerfrei an Sie übergeben wird. Bemerken Sie bei der Übergabe einen sichtbaren Mangel, sollten Sie die fehlerhafte Ware nicht entgegennehmen. Haben Sie die Ware bereits übernommen und entdecken Sie erst später Mängel, können Sie Ihre Rechte aus der gesetzlichen Gewährleistung gegen den Händler geltend machen.  
Sie können vom Händler zunächst entweder die Reparatur oder den Austausch der mangelhaften Sache verlangen. Das Unternehmen hat also eine „zweite Chance“, den vertragsgemäßen Zustand herzustellen.

Voraussetzung für die Geltendmachung von Gewährleistung ist, dass

* der Mangel schon bei der Übergabe der Sache (zumindest in der Anlage) vorlag. Dies wird bei Mängeln, die innerhalb der ersten sechs Monate nach Übergabe auftreten, gesetzlich vermutet (Ausnahme: gilt z.B. nicht bei Verschleißteilen). Bei später auftretenden Mängeln, müssten Sie dies beweisen.
* die Gewährleistungsfrist noch nicht abgelaufen ist. Diese beträgt bei beweglichen Sachen wie beispielsweise einem Computer zwei Jahre und beginnt ab Übergabe der Sache zu laufen.

Dem Unternehmer ist zunächst nach Ihrer Wahl die kostenlose Behebung des Mangels durch Austausch oder Reparatur des Gerätes zu ermöglichen. Einen sofortigen Austausch des Gerätes können Sie allerdings dann nicht verlangen, wenn der Austausch für den Unternehmer – verglichen mit der Reparatur – mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden wäre. Treten daher Mängel auf, sollten Sie den Unternehmer unverzüglich zur Verbesserung der Mängel auffordern. Gewährleistungsreparaturen unterbrechen die Verjährungsfrist, sodass die Zweijahresfrist (auch die Sechsmonatsfrist der Beweislastumkehr) für den behobenen Mangel neu zu laufen beginnt.

**Weitere Infos zur** [**Gewährleistung**](https://ooe.arbeiterkammer.at/beratung/konsumentenschutz/konsumentenrecht/konsumentenrecht/Gewaehrleistung_ist_gesetzlich_vorgeschrieben.html)

**Garantie:**

Von der gesetzlichen Gewährleistung ist die sogenannte Garantie zu unterscheiden. Unter Garantie versteht man die freiwillige Zusage eines Unternehmens (meist des Herstellers), unter bestimmten Bedingungen für Mängel einer Ware einzustehen (z.B. Reparatur oder Austausch). Durch diese Zusage wird die Garantie ein Vertragsbestandteil und damit verbindlich. Art und Umfang der Garantie (z.B. Garantiefrist) hängen ausschließlich vom Inhalt der Garantiebedingungen ab - sehen Sie daher im Garantieschein nach. Im Unterschied zur Gewährleistung kommt es bei der Garantie nicht darauf an, dass der Mangel schon bei Übergabe der Sache vorhanden war. Der Mangel muss lediglich innerhalb der Garantiefrist auftreten. Allerdings verlängern Garantiereparaturen (oder Austausch) – im Gegensatz zu Gewährleistungsreparaturen (oder Austausch) - die Garantiefrist nicht, es sei denn, Sie erhalten (z.B. anlässlich eines Austauschs) einen neuen Garantieschein.

**Weitere Infos zur** [**Garantie**](https://ooe.arbeiterkammer.at/beratung/konsumentenschutz/konsumentenrecht/konsumentenrecht/Garantie_-_diese_Regeln_gelten.html)