

# GARANTIESCHEIN FÜR SONNENSCHUTZSYSTEME SOWIE GARAGENTORE

## Warenidentifizierung:

Der Garantieschein gilt für Bauelemente aus dem ROLTEK-Herstellungsprogramm und deren Montag.

Der Käufer hat das Recht auf Beschaffenheit bezüglich Form, Maße, Farbe und technischer Eigenschaften des Produkts. Gegenstand der Garantie ist auch die Ware, die der Käufer bestellt hat und die ein Bestandteil der Bauelemente ist, sowie die erworbene Dienstleistung. Die Garantie ist zusammen mit der Rechnung gültig. Die Garantie schließt keine Rechte des Käufers aus, die sich aus der Haftung des Herstellers für Mängel am Produkt ergeben.

## Garantieerklärung:

Der Hersteller haftet für die Qualität bzw. das einwandfreie Funktionieren des Produkts innerhalb der Garantiefrist, die mit dem Tag der Übergabe und Montage beginnt und in der Europäischen Union gültig ist. Der Verkäufer gewährleistet dem Käufer zehn Jahre nach der Übergabe des Produkts und der Ware den Kundendienst und die Wartung sowie die Ersatzteile für die gekaufte Ware. Als Datum der Warenübergabe gilt das Datum, das auf der Abnahmedokumentation genannt wird. Als Ersatzteile gelten auch Teile, die optisch mit dem Original nicht identisch, aber vergleichbar sind – sie haben die gleiche Funktion wie das Original. Bestandteil der Garantieerklärung ist die Liste der bevollmächtigten Vertreter und die Bedienungs- und Wartungsanleitungen, die bei der Übergabe des Produkts beigelegt wird. Mit der Unterzeichnung des »Abnahmeprotokolls bezüglich der erbrachten Arbeiten« bzw. des Lieferscheins wird davon ausgegangen, dass der Käufer mit dem Inhalt des Garantiescheines vertraut ist.

### I. Reklamationen:

Die gelieferte Ware wird vom Käufer bei der Übergabe überprüft. Die Übergabe erfolgt, wenn der Käufer und der Verkäufer oder sein bevollmächtigter Vertreter das Protokoll unterzeichnen. Mit der Unterzeichnung des Protokolls bestätigt der Käufer, dass er die Ware ohne sichtbare Fehler und Mängel in Empfang genommen hat.

Der Käufer ist verpflichtet, mit der Ware nach dem Prinzip des guten Geschäftsmanns umzugehen. Sofern es wegen der Verletzung dieses Grundsatzes an der Ware zu qualitativen und quantitativen Abweichungen kommt, wird die Reklamation nicht anerkannt.

Bei Reklamation der Ware wird die Zahlung der reklamierten Menge nicht einbehalten. Eine Auftragsbestätigung gemäß Angebot oder Vertrag bedeutet, dass der Käufer mit dem Inhalt der Bestellung vollständig vertraut ist. Eine vertragswidrige oder angebotswidrige Beschwerde des Kunden gilt nicht als Reklamation.

Die Schutzfolie, die der Käufer bei der Montage nicht entfernen wollte, ist nicht Gegenstand eines nachträglichen Reklamationsanspruches.

Im Falle einer Reklamation während des Transports ist der Käufer verpflichtet, folgendes vorzulegen:

- einen sowohl vom Übernehmer als auch dem Spediteur oder Transportführer unterzeichneten Mängelbericht,
- den Frachtbrief im Original,
- eine Abtretungserklärung (Zession), dass ein Schadenersatz nur vom Verkäufer geltend gemacht werden kann.

### II. Der Verkäufer hat folgende Möglichkeiten, die Ansprüche auf Mängelhaftung zu erfüllen:

- mangelhafte Ware ersetzen oder nur Teile der mangelhaften Ware ersetzen,
- Ware nach Rückerstattung des Kaufpreises mit Rechnung zurücknehmen und vom Vertrag zurücktreten,
- mangelhafte Ware zur Reparatur bringen (innerhalb der Garantiefrist).

Die umgetauschte Ware und deren Teile gehen in das Eigentum des Verkäufers über. Im Falle einer schriftlichen Zustimmung des Verkäufers können die Mängel vom Käufer selbst oder einer dritten Person beseitigt werden. Nur aufgrund einer solchen Einwilligung werden dem Käufer die Kosten der Mängelbeseitigung anerkannt. Mit der Mängelbeseitigung verlängert sich nicht die Dauer der Mängelhaftung.

### III. Zur Geltendmachung des Anspruchs aus der Garantieerklärung ist der Käufer verpflichtet folgendes vorzulegen:

- Die Rechnung der gekauften Waren und Dienstleistungen.
- Das Abnahmeprotokoll bezüglich der erbrachten Arbeiten (Waren und Dienstleistungen).
- Ein Foto des beschädigten Produkts.

### IV. Garantiefristen:

Garantiefristen bei Rollläden:

- Fünf (5) Jahre allgemeine Produktgarantie, einschließlich Antriebsmotor, Untersetzungsgetriebe der Antriebsstange, Witterungsbeständigkeit und vorgeschriebene Festigkeit der Profile (automatische Krümmung).
- Von diesen fünf (5) Jahren der Garantie auf den Motor ist in den ersten zwei (2) Jahren der gesamte kostenlose Motor austausch eingeschlossen, in den übrigen drei (3) Jahren ist der kostenlose Motor eingeschlossen, die Dienstleistung des Austausches wird aber nach der geltenden Preisliste abgerechnet.
- Ein (1) Jahr Garantie auf den Treibriemen und Gurtwickler.

Garantiefristen bei HERO Raffstoren:

- Fünf (5) Jahre allgemeine Produktgarantie, einschließlich Wetterschutz der Elemente (Witterungsbeständigkeit) und vorgeschriebene Festigkeit der

Profile (automatische Krümmung), Leistung des Antriebmotors und das Untersetzungsgetriebe der Antriebsstange.

- Von diesen fünf (5) Jahren der Garantie auf den Motor ist in den ersten zwei (2) Jahren der gesamte kostenlose Motor austausch eingeschlossen, in den übrigen drei (3) Jahren ist der kostenlose Motor eingeschlossen, die Dienstleistung des Austausches wird aber nach der geltenden Preisliste abgerechnet.

Garantiefristen bei Insektenschutz:

- Fünf (5) Jahre Garantie auf die Produktleistung, den Antriebsmotor und Wetterschutz der Elemente (Witterungsbeständigkeit).
- Von diesen fünf (5) Jahren der Garantie auf den Motor ist in den ersten zwei (2) Jahren der gesamte kostenlose Motor austausch eingeschlossen, in den übrigen drei (3) Jahren ist der kostenlose Motor eingeschlossen, die Dienstleistung des Austausches wird aber nach der geltenden Preisliste abgerechnet.
- Ein (1) Jahr Garantie auf die Beständigkeit des reißfesten Insektenschutzgewebes.

Garantiefristen bei Rollläden und Deckenlaufotoren:

- Fünf (5) Jahre allgemeine Produktgarantie, einschließlich Wetterschutz der Elemente (Witterungsbeständigkeit) und vorgeschriebene Festigkeit der Lamellenprofile (automatische Krümmung).
- Fünf (5) Jahre auf den Antriebsmotor und die Elektronik, das Untersetzungsgetriebe der NHK- und INB-Antriebsstange, auf den Befestigungsmechanismus und die Federn, die den Lamellenvorhang mit dem Rohr, dem Schalter, der Fotozelle, der Elektronik und dem optischen Sensor verbinden. Von diesen fünf (5) Jahren der Garantie auf den Motor ist in den ersten zwei (2) Jahren der gesamte kostenlose Motor- und Elektronikaustausch eingeschlossen, in den übrigen drei (3) Jahren ist der kostenlose Motor und die Elektronik eingeschlossen, die Dienstleistung des Austausches wird aber nach der geltenden Preisliste abgerechnet.

Garantiefristen bei Industrierollläden und Garagentoren, die für Mehrfamilienutzung, Geschäfts-, Gewerbetätigkeit und die Nutzung von Gemeinschaftsgaragen bestimmt sind:

- Zwei (2) Jahre allgemeine Garantie auf die Industrietore des Typs F1 und F400.
- Zwei (2) Jahre allgemeine Garantie für alle Modelle der ROLENTO-, SILENTO.2- in B3-Tore sowie Deckenlaufotoren.
- Im Fall der Unterzeichnung eines Wartungsvertrags wird die Garantie auf (5) Jahre verlängert. Von diesen fünf (5) Jahren der Garantie auf den Motor ist in den ersten zwei (2) Jahren der gesamte kostenlose Motor- und Elektronikaustausch eingeschlossen, in den übrigen drei (3) Jahren ist der kostenlose Motor und die Elektronik eingeschlossen, die Dienstleistung des Austausches wird aber nach der geltenden Preisliste abgerechnet.

Garantiefristen bei Markisen und Außentextilscreens:

- Fünf (5) Jahre allgemeine Produktgarantie, einschließlich Wetterschutz der Elemente (Witterungsbeständigkeit) und vorgeschriebene Festigkeit der Profile (automatische Krümmung), auf den Markisenstoff unter Berücksichtigung der beiliegenden Gebrauchs- und Wartungsanweisungen, auf die Produktleistung, den Antriebsmotor und auf das Untersetzungsgetriebe der Antriebsstange.

- Von diesen fünf (5) Jahren der Garantie auf den Motor ist in den ersten zwei (2) Jahren der gesamte kostenlose Motor austausch eingeschlossen, in den übrigen drei (3) Jahren ist der kostenlose Motor eingeschlossen,

die Dienstleistung des Austausches wird aber nach der geltenden Preisliste abgerechnet.

Garantiefrieten bei Innenschutz:

- Ein Jahr (1) Garantie auf den Wetterschutz der Elemente (Witterungsbeständigkeit), den Markisenstoff, den Antriebsmechanismus, den Motor, das Untersetzungsgetriebe und auf den Antriebsmotor (im Falle eines motorisierten Sonnenschutzes).
- Sechs (6) Monate auf die Antriebsschnur und das Befestigungsmaterial.

Garantiefrieten bei der Montage:

- Ein (1) Jahr Garantie auf die fehlerfreie Montage von Produkten.

Die Mängelhaftung beginnt mit der Übergabe der Ware an den Käufer.

Der Verkäufer ist dafür verantwortlich, das Produkt in der Garantiefrieten innerhalb von 45 Arbeitstagen zu reparieren, andernfalls muss ein neues Produkt zur Verfügung gestellt werden. Im Falle des Umtausches eines Produkts oder des Umtausches eines wesentlichen Teils des Produkts tritt die Garantieerklärung erneut in Kraft.

### V. Die Mängelhaftung gilt in folgenden Fällen nicht:

- Bei geringfügigen Oberflächenfehlern in den Profilen und Lamellen, wenn diese nicht durch mechanische Einflüsse bei der Herstellung verursacht werden (Kerben, Abriebe), die Funktionalität des Produkts nicht beeinträchtigen und aus einer Entfernung von 1 m nicht sichtbar sind.
- Bei geringfügigen Abweichungen in Konstruktion, Farbe, Abmessungen u. Ä.
- Falls die reklamierte Ware nicht zur Gänze bezahlt ist.
- Wenn der Käufer die Ware übernimmt und bestätigt, dass diese ohne sichtbare Mängel ist, danach aber nachträglich Schaden an der Ware bzw. fehlende Stücke meldet.
- Wenn auf der Innenseite der Wartungsöffnung oder auf einem anderen Teil der Markise keine Original-CE-Kennzeichnung von ROLTEK (Qualitätssiegel) vorhanden ist, bzw. diese vom Käufer entfernt wurde, sofern im Vertrag nichts anderes bestimmt ist.
- Falls die reklamierte Ware trotz der zuvor festgestellten Mängel eingebaut wurde (der Verkäufer gab keine Zustimmung, dass die reklamierte Ware eingebaut werden kann).
- Falls das Produkt vor und nach der Montage extremen Wetterbedingungen, Salzwasser oder aggressiven Gasen ausgesetzt ist.
- Bei gewaltsamer Anwendung und in Fällen höherer Gewalt (Naturkatastrophen, Explosionen, Brände, Unwetter).
- Wenn Mängel auf Eingriffe einer nicht autorisierten Person in den Kasten oder den Antriebsmechanismus zurückzuführen ist.
- Im Falle eines motorisierten Sonnenschutzes, bei dem die beiliegenden Montageanleitungen und Anleitungen für den Elektroanschluss nicht beachtet wurden.
- Bei motorisiertem Sonnenschutz, wo die Anleitungen für die Motorantriebs-Vorbereitung nicht beachtet und der Anschluss des Motorantriebs anders als vorgeschrieben durchgeführt wurde.
- Bei automatischen Türsystemen, die sich wegen eines Hindernisses nicht schließen und dies von der Lichtschranke nicht erkannt wird, und bei denen es zu Schäden aufgrund dieser Behinderung kommt.
- Wenn die Motoren aufgrund eines falschen Anschlusses durch den Elektriker nicht fehlerfrei funktionieren oder der Kunde im Nachhinein den Boden anhebt.
- Wenn das Produkt in Gebäude mit feuchten Wänden eingebaut wird – beim Auftreten von Schimmel oder der Entstehung von Kondensat am Produkt.
- Wenn das Produkt vom Hersteller ordnungsgemäß montiert wurde, aber Mängel auf spätere Bauarbeiten (z. B. Eingriffe in die Fassade) zurückzuführen sind.
- Wenn es zu Mängeln in der Produktleistung kommt, weil der Motor vom Kunden falsch eingestellt wurde.
- Der Verlust der Verbindung zwischen der Fernbedienung und dem Motor, die in Folge einer Überspannung oder atmosphärischen statischen Aufladung entsteht, ist kein Reklamationsgegenstand.
- Wenn das Produkt nicht gemäß den Bedienungs- und Wartungsanleitungen in Stand gehalten wird.
- Wenn die Ware gemäß Konstruktionsangaben des Kunden angefertigt wurde, aber nicht den technischen Maßstäben und Vorschriften des Herstellers entspricht.
- Eine durch Umwelteinflüsse verursachte Änderung der Oberfläche ist kein Gegenstand einer Reklamation.
- Eine Abweichung von Farbtönen und Struktur der Holzmuster an der Lamellenkonstruktion ist kein Fehler.
- Ein Unterschied in den Farben und Farbtönen zwischen den Profilen und Beschlägen (Automat, Steuerstange, Schraubenkappen oder Führungen) ist kein Fehler.
- Wenn die Montage, Reparatur oder der Umtausch von einer nicht autorisierten Person bzw. von einem Nichtfachmann durchgeführt wurde.
- Wenn bei dem Gebrauch Abdrücke von Federn oder Montageringen auf den Lamellenprofilen auftreten.
- Eine Beschränkung der Flügelöffnung, die aufgrund der montierten Mechanismen für den Einsatz von Sonnenschutz auftritt, ist kein Fehler.

- Das hörbare Rütteln bei Wind ist kein Fehler. Bei stärkerem Wind wird empfohlen, den Sonnenschutz in die Endposition anzuheben oder abzusenken.
- Für Mängel an Rollos, bei denen der Käufer das Produkt durch Gewaltanwendung deformiert (Stift-Deformierung), wird keine Garantie übernommen.
- Für Mängel an der Produktleistung von Rollläden, die auf übermäßiges Hochziehen seitens des Käufers während des Gebrauchs zurückzuführen sind, wird keine Garantie übernommen.
- Bei Rollläden mit einem PVC-Lamellenvorhang in heller Holzfarbe oder schokoladenbrauner Farbe wird keine Garantie auf den Lamellenvorhang gewährt.
- Die Garantie gilt nicht für Fernbedienungen und Empfänger, es sei denn, bei der Montage bzw. Übergabe wird die Untauglichkeit des Artikels festgestellt.
- Herstellungsbedingte Zeichen auf dem Produkt (Aufschriften, Etiketten) sind kein Fehler.
- Die Garantie auf den Treibriemen gilt nicht, wenn beim Umtausch mechanische Schäden sichtbar werden, die nicht Folge regelmäßiger Abnutzung des Riemens sind.
- Das Aufrollen und die seitliche Kürzung des Anti-Lärm-Gummis ist kein Gegenstand der Reklamation.
- Bei Insektengittern kann es dazu kommen, dass das Gitter nicht plan anliegt – es gilt eine Toleranz für Abweichungen bis +/- 7 mm.
- Beschädigungen des Gitters, die auf physische Beschädigungen, falsche Anwendung oder Beschädigungen durch Tiere (Katzen, Vögel, Insekten u. Ä.) zurückzuführen sind, sind kein Gegenstand der Reklamation.
- Bei Plissees wird auf Zugschnüre keine Garantie gewährt.
- Bei den Enddimensionen des hergestellten Produkts gilt eine Toleranz für Abweichungen bis zu +/- 2 mm.
- Bei den Enddimensionen des montierten Produkts gilt eine Toleranz für Abweichungen bis zu +/- 1 mm.

### Empfehlungen:

Lesen Sie die Bedienungs- und Wartungsanleitungen sorgfältig durch. Verwenden Sie keine aggressiven Reinigungsmittel und groben Hilfsmittel, da diese die Oberfläche beschädigen bzw. ihr Aussehen verändern können. Schützen Sie alle Gummidichtungen vor dem Kontakt mit konzentrierten Reinigungsmitteln und öligen Substanzen. Bei dem Arbeiten mit einem Schneidegerät in der Nähe des Produkts kann die Oberfläche des Sonnenschutzes oder der Lamelle beschädigt werden. In solchen Fällen sollte die gesamte Oberfläche des Sonnenschutzes mechanisch mit einem unbrennbaren Hindernis geschützt werden. Das Produkt muss während der Bauarbeiten entsprechend abgeschirmt sein. Baumaterialien können die Oberfläche des Sonnenschutzes beschädigen bzw. ihr Aussehen verändern. Ein Sonnenschutz-Service darf nur durch einen autorisierten Kundendienst durchgeführt werden.

### Verbindliche Regel:

Die Schutzfolie auf dem Kasten und den Führungen ist nicht dazu geeignet, die Elemente vor Maurerarbeiten zu schützen. Die Schutzfolie muss sofort nach der Montage entfernt werden. Nur auf diese Weise kann sichergestellt werden, dass das Produkt schön und funktional bleibt. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass das spätere Entfernen der Schutzfolie zu Flecken auf den Profilen und Oberflächen führen kann. Diese sind sehr schwer zu entfernen oder lassen sich manchmal überhaupt nicht entfernen.

### Reklamationsverfahren:

Die Reklamation muss vom Käufer an die Adresse bzw. E-Mailadresse ([office@neha-gmbh.at](mailto:office@neha-gmbh.at)) oder mündlich unter der Telefonnummer +43 1 402 68 80 eingereicht werden. Bei der Reklamationsmeldung sind eine Kopie der Rechnung und ein Foto erforderlich.

Die Haltbarkeit des Produkts beträgt 15 Jahre ab dem Datum der Abnahme. Die ROLTEK-Produkte werden aus Materialien, die 100% wiederverwertbar sind, hergestellt. Beim Kauf eines neuen Produkts können Sie ausgediente Produkte uns überlassen. Das ROLTEK-Unternehmen wird für die entsprechende Wiederverwertung der Materialien sorgen.

