

# **REKLAMATIONSORDNUNG UND GEWÄHRLEISTUNGS-/GARANTIEBEDINGUNGEN (DE-AT)**

für Produkte und Leistungen im Bereich Sonnenschutz (Außenjalousien, Rollläden, Screen-Rollos, Markisen, Pergolen etc.)

Stand: 02.02.2026

## **1. Gegenstand und Begriffe**

Diese Reklamationsordnung regelt die Abwicklung von Mängelmeldungen (Reklamationen) sowie die gesetzliche Gewährleistung und etwaige freiwillige Garantien für Waren und Leistungen des Verkäufers/Unternehmers (nachfolgend „Unternehmer“).

„Verbraucher“ ist eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

„Unternehmerkunde“ ist jede Person, die nicht Verbraucher ist.

Soweit diese Reklamationsordnung zwingende gesetzliche Rechte (insbesondere für Verbraucher) beschreibt, gelten im Konfliktfall die gesetzlichen Bestimmungen vorrangig.

## **2. Gesetzliche Gewährleistung (Mängelhaftung)**

Der Unternehmer haftet im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung für Mängel, die bei Übergabe der Ware bzw. Abnahme/Übergabe der Leistung bereits vorhanden waren (auch wenn sie erst später hervortreten).

Die Gewährleistungsfrist beträgt grundsätzlich 2 Jahre bei beweglichen Sachen und 3 Jahre bei unbeweglichen Sachen bzw. fest mit einem Gebäude verbundenen Leistungen/Teilen. Bei Verbrauchergeschäften können zusätzlich Bestimmungen des Verbrauchergewährleistungsgesetzes (VGG) zur Anwendung kommen, insbesondere bei Warenkäufen ab 01.01.2022.

Im Verbrauchergeschäft wird in den ersten 12 Monaten ab Übergabe vermutet, dass ein auftretender Mangel bereits bei Übergabe vorhanden war, sofern diese Vermutung mit der Art der Ware bzw. des Mangels vereinbar ist.

## **3. Freiwillige Garantie (zusätzliche Hersteller-/Unternehmergarantie)**

Eine Garantie ist eine freiwillige, zusätzliche Leistung und berührt die gesetzlichen Gewährleistungsrechte nicht. Soweit vertraglich/auftragsbezogen vereinbart, gelten folgende Garantiezeiten (für Verbraucher):

- 24 Monate allgemeine Garantie (sofern vereinbart)
- 48 Monate Garantie auf Produkte der Marke Climax (sofern vereinbart)
- 5 Jahre Garantie auf Motoren von Außenjalousien, Rollläden und Markisen des Herstellers Somfy (sofern vereinbart)

Die konkreten Garantiebestimmungen (Umfang, Voraussetzungen, Ausschlüsse) ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag/der Auftragsbestätigung, einem Garantieverprechen oder Herstellerunterlagen.

#### **4. Ausschlüsse und Mitwirkungspflichten**

Keine Gewährleistung bzw. Garantie besteht insbesondere für Mängel, die verursacht wurden durch:

- unsachgemäße oder zweckwidrige Nutzung, mangelnde Pflege/Wartung oder Nichtbeachtung von Bedienungs- bzw. Montageanleitungen
- nicht rechtzeitig gemeldete Mängel, wenn dadurch Folgeschäden entstehen oder sich der Schaden vergrößert
- Eingriffe, Änderungen oder Reparaturversuche durch nicht autorisierte Personen sowie unsachgemäße Montage durch Dritte
- äußere Einwirkungen (z.B. Sturm, Hagel, außergewöhnliche mechanische Belastung), soweit nicht vom Unternehmer zu vertreten

Der Kunde hat mitzuwirken, den Mangel zu dokumentieren (Fotos/Video, Fehlerbeschreibung) und dem Unternehmer eine angemessene Möglichkeit zur Prüfung und Behebung zu geben.

#### **5. Wo und wie kann eine Reklamation eingebracht werden?**

Reklamationen sind schriftlich (E-Mail/Brief) oder persönlich beim Unternehmer einzubringen. Der Kunde hat - soweit möglich - folgende Unterlagen bereitzuhalten:

- Kauf- bzw. Werkleistungsnachweis (Rechnung/Auftragsbestätigung)
- Seriennummer/Produktdaten (falls vorhanden)
- Beschreibung des Mangels und, wenn möglich, Foto-/Videodokumentation

Kontaktstelle (Beispiel - anpassen): Profirol s.r.o., Prielohy 1C, 010 01 Žilina, Slowakei.

#### **6. Ablauf der Reklamationsbearbeitung**

Nach Eingang der Reklamation prüft der Unternehmer den gemeldeten Mangel. Je nach Sachlage erfolgt:

- Verbesserung (Reparatur) oder Austausch/Nachlieferung, sofern dies möglich und verhältnismäßig ist, oder
- Preisminderung oder Vertragsauflösung (Rückabwicklung), wenn Verbesserung/Austausch unmöglich ist, verweigert wird oder nicht innerhalb angemessener Frist bzw. ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Kunden erfolgt.

Der Unternehmer informiert den Kunden über das Ergebnis der Prüfung und die weitere Vorgehensweise. Erforderliche Vor-Ort-Termine werden abgestimmt. Ausfallzeiten, die durch die Prüfung/Behebung

entstehen, gelten - soweit gesetzlich zulässig - nicht als Fristverlängerung für Garantie-/Gewährleistungsansprüche, sondern werden nach den gesetzlichen Regeln berücksichtigt.

## **7. Besonderheiten bei Unternehmerkunden (B2B)**

Bei beidseitigen Unternehmergeeschäften trifft den Käufer grundsätzlich eine Untersuchungs- und Rügepflicht. Mängel sind nach Ablieferung/Übergabe unverzüglich zu untersuchen und - bei erkennbaren Mängeln - ohne schuldhaftes Zögern zu rügen; ansonsten gilt die Ware als genehmigt.

## **8. Schlussbestimmungen**

Diese Reklamationsordnung gilt ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Unternehmers. Zwingende Verbraucherschutzbestimmungen bleiben unberührt.

Hinweis: Für Verbraucher können je nach Vertragsschluss (Fernabsatz/außerhalb von Geschäftsräumen) gesetzliche Rücktrittsrechte bestehen; bei Maßanfertigungen können gesetzliche Ausnahmen gelten.