

ROKA

Garantie der produktqualität

I. Garantiebedingungen

1. ROKA (im Folgenden auch „Garantiegeber“ genannt) garantiert, dass die von ihr hergestellten Produkte (im Folgenden „Produkte“ genannt) während der Garantiezeit (im Folgenden „Garantie“ genannt) frei von Material- und Produktionsfehlern sind.
2. Die Haftung im Rahmen der Garantie erstreckt sich nur auf Mängel, die auf Ursachen zurückzuführen sind, die mit dem verkauften Produkt zusammenhängen. Von Beginn des Lebenszyklus unserer Produkte an achten wir auf höchste Qualität der angewandten Verfahren, sowohl in der Entwicklungsphase als auch bei der Lieferung von Materialien und Komponenten, während der Produktion, der Qualitätskontrolle und des Vertriebs.
3. Die Garantie für ROKA-Produkte gilt für einen Zeitraum von:
 - a. 5 Jahren in Bezug auf die Türkonstruktion und die verwendeten Beschichtungen;
 - b. 2 Jahren für elektrische Komponenten wie Motoren, Tasten, Schlösser, Griffe, Rosetten, mechanische Schlösser und Türdrücker.
4. Die Garantiezeit läuft ab dem Zeitpunkt der Rechnungsstellung für das jeweilige Produkt durch einen autorisierten ROKA-Partner (im Folgenden auch „Verkäufer“ oder „Vertragshändler“ genannt) oder den Garantiegeber.
5. Die Garantie gilt nur für Produkte, die bestimmungsgemäß verwendet werden und den Regeln für eine sachgerechte Montage und Verwendung (wie in der Montageanleitung bzw. der Bedienungsanleitung des jeweiligen Produkts dargelegt) sowie den Bedingungen für Betrieb, Wartung und Pflege (wie in Anhang 1 dieser Garantie dargelegt) entsprechen.
6. Für Bauteile und Materialien von anderen Herstellern als Garantiegeber, die vom Garantiegeber oder seinem Vertragshändler verkauft werden, wie z. B. Beschläge, elektronische Bauteile, Verbundglas, Türbeschichtungen, Oberflächenbehandlungen, gilt die Garantie des jeweiligen Herstellers.
7. Der Garantiegeber weist darauf hin, dass er nicht für die Richtigkeit der vom Kunden durchgeführten Bauarbeiten haftet und die Arbeiten auch nicht baurechtlich überprüft.

II. Garantiausschlüsse - die Garantie deckt nicht ab:

1. Mängel und Schäden, die mit unsachgemäßer Montage und Lagerung sowie unsachgemäßem Transport und Betrieb im Zusammenhang stehen; diese Bestimmung gilt nicht, wenn ROKA die Lieferung und Montage der Produkte übernimmt;
2. Mängel, die aus Verschulden des Kunden oder eines Dritten entstanden sind;
3. Schäden, die durch vom Kunden oder von einem Dritten vorgenommene Änderungen

ROKA

ul. ks. Józefa Londzina 31, 43-382 Bielsko-Biała, PL
info@rokadoors.com — rokadoors.com

ROKA

verursacht wurden;

4. mechanische Mängel, die u. a. durch scharfe Werkzeuge oder chemische Substanzen während der Nutzung verursacht werden;
5. Schäden, die durch vom Kunden oder einem Dritten durchgeführte Reparaturen verursacht wurden;
6. Mängel, die auf Ausfall von Stromkreisen zurückzuführen sind, auf die ROKA keinen Einfluss hat, wie z. B. Kurzschlüsse, Überspannungen oder andere Probleme des Stromnetzes, an das das Produkt angeschlossen ist;
7. Produktschäden, einschließlich Glasschäden, die nach der Abholung des Produkts entstanden sind;
8. Schäden (Mängel), die durch unsachgemäße Wartungs- oder Reparaturarbeiten durch den Kunden oder Dritte, die nicht im Auftrag des Garantiegebers handeln, verursacht wurden;
9. Schäden, welche durch die Verwendung von Reinigungsmitteln verursacht wurden, die sich nachteilig auf die Beschichtungen von Aluminiumprofilen, Beschlägen, Verglasungen und Dichtungen auswirken können;
10. Produkte, die ohne Zustimmung des Garantiegebers geändert wurden;
11. Mängel, die nach dem Einbau unsichtbar sind und den Gebrauchswert des Produkts nicht beeinträchtigen (z. B. Kratzer der Türzarge);
12. Geringfügige Unregelmäßigkeiten in Abmessungen, Konstruktion und auf lackierten Oberflächen, wobei unter geringfügigen Unregelmäßigkeiten solche zu verstehen sind, die den Gebrauchswert des Produkts nicht beeinträchtigen und insbesondere solche, die bei Tageslicht in einem Abstand von 3 m (von außen) und 2 m (von innen) nicht wahrgenommen werden können;
13. Produkte, die nicht vollständig bezahlt wurden;
14. Produkte, die nicht bestimmungsgemäß verwendet wurden;
15. Produkte, die trotz vor oder während der Montage festgestellter Fehler eingebaut wurden;
16. Produkte, die nicht von einem vom Garantiegeber oder Vertragshändler empfohlenen Fachpersonal eingebaut wurden;
17. Elektrische Komponenten, die von keinen geschulten Elektrofachkräften installiert wurden;
18. Schäden, welche durch Witterungsbedingungen verursacht werden, wenn das Produkt nicht angemessen geschützt wurde (gemäß den Empfehlungen des Garantiegebers in der Benutzerdokumentation, wie z. B. die Vermeidung direkter Sonneneinstrahlung, die Notwendigkeit, den Ort der Montage und Nutzung des Produkts vor den direkten Auswirkungen von Meersalz, Sand usw. zu schützen).

ROKA

ul. ks. Józefa Londzina 31, 43-382 Bielsko-Biała, PL
info@rokadoors.com — rokadoors.com

ROKA

19. Schäden (Mängel), die auf höhere Gewalt zurückzuführen sind;
20. Natürliche Abnutzung des Produkts;
21. Abweichungen der fertigen Produkte von Probestücken/Mustern/Werbematerialien (z. B. Katalogen);
22. Schäden, die auf die Instabilität der Bodenstruktur und der Wände des Gebäudes zurückzuführen sind, in dem das Produkt eingebaut ist;
23. Abweichungen der Farbintensität und Farbveränderungen auf der Produktoberfläche, die auf die natürlichen Eigenschaften der Struktur der zur Herstellung des Produkts verwendeten Verbundstoffe zurückzuführen sind oder durch Witterungseinflüsse verursacht wurden.

III. Garantieservice

1. Eine Reklamation (im Folgenden „Reklamation“ genannt) ist unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen ab Feststellung des Mangels oder dem Datum, an dem der Kunde ihn bei angemessener Sorgfalt hätte bemerken müssen (je nachdem, welcher der frühere Zeitpunkt ist) anzumelden, sofern er unter die Bedingungen dieser Garantie fällt. Die Reklamation ist auf dem Reklamationsformular anzumelden, das unter www.rokadoors.com abrufbar ist. Das Formular ist auch Anlage 2 zu dieser Garantie. Das Reklamationsformular ist per E-Mail an office@rokadoors.com zu schicken. Die Nichteinhaltung der oben genannten Fristen führt zum Erlöschen der Garantieansprüche. Darüber hinaus sind alle Mängel an den Produkten spätestens am letzten Tag der Garantiezeit anzumelden. Mängel, die nach dieser Frist angemeldet werden, fallen nicht unter diese Garantie.
2. Die Reklamation wird bearbeitet, wenn sie vom Kunden elektronisch an die E-Mail-Adresse des Kundenbetreuers der ROKA-Verkaufsabteilung übermittelt wird. Um wirksam zu sein, muss die Reklamation auf dem in Absatz 1 genannten Formular eingereicht werden und mindestens folgende Angaben enthalten:
 - a. Angaben zum Produkt (inkl. Typ des Produkts),
 - b. Anzahl der beanstandeten Produkte,
 - c. Einkaufsdatum des Produkts,
 - d. Datum und Ort der Bauleistungen (sofern diese vom Garantiegeber erbracht wurden),
 - e. eine genaue Beschreibung des Mangels zusammen mit einer geeigneten Foto- oder Videodokumentation,
 - f. Lieferpapiere, Rechnungen, Bestellungen und Etiketten für das beanstandete Produkt,
 - g. das Verlangen des Kunden gemäß Absatz 5.
3. Der Garantiegeber behält sich das Recht vor, vom Kunden zusätzliche Erklärungen

ROKA

ul. ks. Józefa Londzina 31, 43-382 Bielsko-Biała, PL
info@rokadoors.com — rokadoors.com

ROKA

und Informationen im Zusammenhang mit der Reklamation zu verlangen, die für ihre Bearbeitung erforderlich sind. Die Reklamation wird innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum bearbeitet, an dem die endgültige bearbeitbare Fassung eingegangen ist. Sind zusätzliche Prüfungen durchzuführen oder zusätzliche Erklärungen und Informationen im Zusammenhang mit der Reklamation einzuholen, kann diese Frist verlängert werden, wovon der Kunde unverzüglich unterrichtet wird. Der Kunde wird schriftlich oder per E-Mail über das Ergebnis der Reklamation unterrichtet. Der Kunde muss der Verlängerung der oben genannten Frist für die Prüfung der Reklamation nicht zustimmen; in dem Fall entscheidet der Garantiegeber über die Reklamation aufgrund der ihm vorliegenden Informationen und Unterlagen.

4. Wird die Reklamation vom Garantiegeber anerkannt, werden die vereinbarten Korrektur- und Abhilfemaßnahmen innerhalb von 30 Tagen ab Anerkennung der Reklamation durchgeführt.
5. Der Garantiegeber verpflichtet sich, die in der Garantiezeit nach Absatz 4 anerkannten Mängel zu beheben. Im Falle einer berechtigten Reklamation wird der Garantiegeber eine der folgenden Maßnahmen ergreifen:
 - a. Reparatur des mangelhaften Produkts innerhalb von 30 Tagen ab Anerkennung der Reklamation gemäß Absatz 4,
 - b. Umtausch des Produkts gegen ein neues, mangelfreies Produkt innerhalb von 10 Wochen ab Anerkennung der Reklamation,
 - c. Minderung des Kaufpreises des mangelhaften Produkts um den Gegenwert der Wertminderung des mangelhaften Produkts innerhalb von 30 Tagen, wenn andere Optionen nicht durchführbar sind oder für den Garantiegeber übermäßige Kosten verursachen würden.
6. Der Garantiegeber behält sich das Recht vor, zu entscheiden, wie die Reklamation zu erledigen ist, insbesondere wenn die vom Kunden gewählte Lösung nicht durchführbar ist oder für den Garantiegeber mit übermäßigen Kosten verbunden wäre.
7. Wird eine Preisminderung verlangt, sollte der Kunde die Höhe der Preisminderung angemessen begründen.
8. Das beanstandete Produkt sollte bis zur Bearbeitung der Reklamation in dem Zustand erhalten werden, in dem es geliefert und eingebaut wurde. Der Garantiegeber haftet nicht für die vom Kunden selbst oder von einem Dritten vorgenommenen Versuche, das Produkt zu reparieren.
9. Der Kunde ist verpflichtet, alle möglichen Maßnahmen zu ergreifen, um die mit der Nutzung des mangelhaften Produkts verbundenen Schäden zu minimieren. Unterlässt der Kunde die vorgenannten Maßnahmen, so haftet der Garantiegeber nicht für Schäden, die bei Ergreifung dieser Maßnahmen durch den Kunden gemindert werden könnten.
10. Ein Vertreter des Garantiegebers oder eine vom Garantiegeber benannte Person kann am Montageort erscheinen, wenn dies erforderlich ist.

ROKA

ul. ks. Józefa Londzina 31, 43-382 Bielsko-Biała, PL
info@rokadoors.com — rokadoors.com

ROKA

11. Ersetzte Teile sind das Eigentum von ROKA.
12. Sind die Reparaturen aufwendiger als die übliche Reparatur des betreffenden Typs, behält sich der Garantiegeber das Recht vor, die Reparaturfrist zu verlängern, wobei der Kunde über die voraussichtliche Reparaturzeit zu informieren ist. In dem in diesem Absatz genannten Fall führt der Garantiegeber die Reparatur spätestens innerhalb von 30 Tagen durch, wenn der Mangel in den Komponenten liegt, die vom Garantiegeber hergestellt werden.
13. Ist eine termingerechte Mangelbehebung aufgrund ungünstiger Witterungsbedingungen nicht möglich, wird der Garantiegeber seinen Reklamationsverpflichtungen nachkommen, nachdem die Bedingungen, die die Mangelbehebung unter Einhaltung der technologischen Anforderungen verhindern, beendet worden sind.

IV. Allgemeine Bestimmungen

1. Name und Anschrift des Garantiegebers: ROKA Robert Karasek, ks. Józefa Londzina 31, 43-382 Bielsko-Biała.
2. Die Garantie gilt weltweit für Produkte, die beim Garantiegeber gekauft wurden.
3. Wenn in dieser Garantie vom Kunden die Rede ist, ist damit die Person gemeint, die Anspruch auf die Garantie hat.
4. Die Garantie schließt die Rechte des Käufers nicht aus, die sich aus den Vorschriften über die Sachmängelhaftung ergeben, beschränkt sie nicht und setzt sie nicht aus.
5. Zur Vermeidung der Ungültigkeit bedarf die Übertragung von Rechten oder Pflichten aus dieser Garantie der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Garantiegebers.
6. In den mit dieser Garantie nicht geregelten Angelegenheiten finden die Vorschriften polnischen Rechts, insbesondere des Bürgerlichen Gesetzbuches, Anwendung. Jegliche Streitigkeiten werden durch polnische Gerichte entschieden, die für den Sitz der ROKA sachlich und örtlich zuständig sind. Diese Rechtswahlklausel berührt nicht den Schutz, der dem Kunden (als Verbraucher) durch die zwingenden Gesetze des Landes, in dem er seinen gewöhnlichen Wohnsitz hat, gewährt wird. Wenn die im Land des Kunden geltenden Vorschriften für den Kunden günstiger sind und sie nicht vertraglich ausgeschlossen werden können, finden sie Anwendung.
7. Die Anlagen sind ein fester Bestandteil dieses Dokuments.

V. Anlagen:

1. Betriebs-, Wartungs- und Pflegebedingungen
2. Reklamationsformular

ROKA

ul. ks. Józefa Londzina 31, 43-382 Bielsko-Biała, PL
info@rokadoors.com — rokadoors.com