



Reklamations- ordnung

Line **PRESTIGE**

popp

Reklamationsordnung der Firma POPP s.r.o. für verschiebbare Schwimmbadüberdachungen, verschiebbare Terrassenüberdachungen und nicht verschiebbare Terrassenüberdachungen

Diese Reklamationsordnung wurde gemäß den geltenden Gesetzen erstellt und bezieht sich auf Produkte, die von der Firma POPP s.r.o. hergestellt oder angeboten werden und deren Reklamation innerhalb der Garantiezeit geltend gemacht wurde.

Der Verkäufer gewährt auf das Produkt eine Garantie, deren Dauer in Monaten angegeben wird. Die Garantie bezieht sich auf Materialfehler, Funktionsfehler oder Fehler, die bei der Herstellung entstanden sind und die Funktionalität beeinträchtigen. Die Firma POPP s.r.o. gewährt auf alle ihre Produkte eine Standardgarantie von 24 Monaten. Über diese gesetzliche Garantie hinaus gewährt sie:

- Eine verlängerte dreijährige Garantie auf alle elektrischen Komponenten aller ihrer Produkte, die mit einem Elektroantrieb ausgestattet sind.
- Eine verlängerte zehnjährige Garantie auf die Funktionalität der Rollensatz-Systeme.

Alle gesetzlichen und verlängerten Garantien gelten unter der Voraussetzung, dass das Produkt gemäß der Bedienungsanleitung verwendet wird. Die Bedienungsanleitung dient gleichzeitig als Reklamationschein für Endkunden.

Garantieausschlüsse:

- Auf Mängel, die durch unsachgemäße Verwendung des Werkstücks verursacht wurden, auf Mängel, die durch mechanische Beschädigung, Abnutzung, Abschürfung und Verkratzen beweglicher mechanischer Teile der Überdachung (z.B. Schienen) verursacht wurden, auf Mängel, die durch die Verwendung ungeeigneter Reinigungsmittel und Hilfsmittel mit abrasiven Wirkungen entstanden sind.
- Auf Mängel, die im Zusammenhang mit einer unsachgemäßen und qualitativ schlechten Bauvorbereitung und mit einem instabilen geologischen Untergrund entstanden sind, insbesondere bezieht sie sich nicht auf Undichtigkeiten unter den Fahrbahnen und Stirnwänden, die durch eine unsachgemäße Neigung der Oberfläche um den Pool, Whirlpool oder auf der Terrasse verursacht wurden. Weiterhin auf das Eindringen von Regenwasser zwischen der Hausfassade und der Wandlaufschiene bei der Terrassenüberdachung, und zwar im Falle einer extrem unebenen oder rauen Fassade. Als abdichtbar gilt eine Unebenheit der Fassade im Bereich von bis zu +/- 5 mm auf 2 m Länge und eine Rauheit des Fassadenkorns bis zu einer Fraktion von 3 mm. Bei Relief-, Verkleidungsfassaden (z.B. Dielen mit tiefer Nut in der Verbindung oder aus grob verfugten Ziegeln), bei denen der Unterschied im Oberflächenniveau größer als die erwähnte Grenze ist, kann die Wasserdichtheit der Verbindung nicht garantiert werden.
- Auf Undichtigkeiten zwischen den Segmenten der Überdachung bei extrem starkem Wind mit Regen, die durch Überschreiten der gegebenen Materialeigenschaften der Dichtprofile verursacht werden.
- Auf das Eindringen einer geringen Wassermenge unter die Konstruktion. Die Überdachung ist nicht als wasserdicht konstruiert.
- Auf Schäden, die durch unsachgemäße Montage durch ungeschulte Mitarbeiter entstanden sind. Zulässig ist die Montage durch Mitarbeiter der Firma POPP s.r.o. oder geschulte Mitarbeiter anderer Verkaufs- und Montagefirmen. Wenn der Kunde die Schwimmbadüberdachung ohne Montage kauft und die Montage selbst durchführt, ist er verpflichtet, gemäß der mitgelieferten Montageanleitung vorzugehen.
- Auf Farbveränderungen an Profilen ohne Oberflächenbehandlung. Teile von Profilen ohne Oberflächenbehandlung unterliegen einer natürlichen Oxidation, die sich durch Dunkelwerden oder Aufhellen dieser Flächen äußert. Konkret handelt es sich um Flächen von Profilschnitten.
- Auf Abweichungen im Farbton eloxierter Profile und auf Abweichungen in der Farbigkeit einzelner lackierter Profile und Füllungen der Konstruktion.

- Auf die Oxidation der Oberfläche von rohem Edelstahl- und Aluminiummaterial (Verbindungsmaterial) aufgrund von Überschreitung der empfohlenen pH-Werte in einem Bereich außerhalb von 7,2–7,6 und von freiem und gebundenem Chlor im Schwimmbadwasser mit einem Wert von mehr als 0,6 mg/l, oder wenn in der Schwimmbadtechnik Salzwasser oder Salzelektrolyse verwendet wird.
- Auf das eventuelle Eindringen von kleinen Verunreinigungen, Schimmelpilzen, Algen, Pflanzen und Insekten in die Kammern der Polycarbonatfüllung, was ausnahmsweise durch technologische Öffnungen zum Ableiten von Feuchtigkeit aus der Konstruktion der Überdachung geschehen kann.
- Auf die Bildung von Wasserkondensat im Inneren der Kammern von Polycarbonatplatten. Ebenso auf die Bildung von Wasserkondensat an der Innenseite der Füllungen, Profile einzelner Segmente und Stirnwände der Überdachung.
- Auf Verformungen von Profilen, die durch das Gefrieren von Wasserkondensat in den Innenkammern von Profilen im Zusammenhang mit der Beheizung des Pools im Winter verursacht werden.
- Auf Schäden, die durch unsachgemäße, grobe Behandlung entstanden sind.
- Auf nicht standardmäßige Umweltbedingungen, insbesondere auf das Auftreten von Algen und Schimmelpilzen in den Verbindungen von Profilen und Auslassöffnungen von Profilen.
- Auf normale Abnutzung und den Austausch von Verschleißteilen. Verschleißteile sind für diesen Zweck solche Teile, die aufgrund ihrer Funktion und Beschaffenheit normalerweise während ihrer normalen Lebensdauer ausgetauscht werden (z.B. Dichtungs-EPDM-Folien, Bürsten, Laufräder von Segmenten und Türen und Kontaktflächen zwischen ihnen, Schösser, Scharniere, Sicherungselemente usw.).
- Auf normale Betriebsverschleiß der Arretierungselemente.
- Auf Schäden, die durch die Wahl eines ungeeigneten Modells für den jeweiligen Standort entstanden sind. Alle Schwimmbadüberdachungen der Firma POPP s.r.o. werden nach Kategorien gemäß ihrer Windbeständigkeit und Schneelast eingeteilt. Diese Kategorisierung ist Teil der technischen Datenblätter.
- Auf Schäden an der Überdachung, die durch Einwirkung von Elementar-, Naturgewalten (Belastung durch eine Schneedecke, die die Einstufung des Modells in die SK-Kategorie übersteigt, Wind, der die Einstufung des Modells in die WK-Kategorie übersteigt, Hagel - Hagelkörner größer als 2 cm Durchmesser usw.) und die Nichteinhaltung der Empfehlungen des Herstellers für den Winterzeitraum verursacht wurden, auf Schäden, die durch das Herabfallen der Schneedecke vom Dach eines Hauses oder eines anderen Gebäudes auf die Konstruktion der Überdachung und die Polycarbonatfüllung verursacht wurden, oder auf mechanische Beschädigungen durch Dritte.
- Wenn die Polycarbonatplatte mit chemischen Substanzen in Berührung gekommen ist (siehe allgemeine Ratschläge und Empfehlungen in der Bedienungsanleitung).
- Wenn die Polycarbonatplatte zerkratzt oder abgerieben ist.
- Wenn die Polycarbonatplatte Hitze ausgesetzt oder warmverformt wurde.
- Zulässige Mängel der Füllplatten, die keinen begründeten Reklamationsgrund darstellen (Die Klassifizierung der zulässigen Mängel wurde in Anlehnung an die vom Hersteller der Füllmaterialien festgelegten Bedingungen erstellt): Eine Blase oder ein Einschluss kleiner als 2 mm² ist kein begründeter Reklamationsgrund. Wenn mehr als ein solcher Mangel pro m² vorhanden ist, ist dies ein Grund für eine berechnete Reklamation. Mängel der Füllungen, die so beschaffen sind, dass sie aus einer Entfernung mit bloßem Auge nicht erkannt oder fotografiert werden können, sind kein begründeter Reklamationsgrund. Die Reklamation kann nur aufgrund von eingereichten Fotos und einem Eintrag im Übergabeprotokoll anerkannt werden. Fotos, die nach Unterzeichnung des Übergabeprotokolls aufgenommen wurden, können Schäden zeigen, die anders und zu einem anderen Zeitpunkt als durch Verschulden der Monteure verursacht wurden und sind daher für die Anerkennung der Reklamation nicht akzeptabel.
- Schlüssel von abschließbaren Teilen sind nicht für das dauerhafte Einsetzen in die Schösser bestimmt, sondern für die Anbringung an einem Schlüsselring. Als solche sind sie nicht als rostfrei konstruiert. Ihr dauerhaftes Einsetzen in das Schloss kann zum Eindringen von Wasser und zu Schäden an den Schössern führen. Mängel, die durch dieses Fehlverhalten entstanden sind, können nicht als berechtigter Reklamationsgrund anerkannt werden.

Der Anspruch auf Reklamation kann nicht geltend gemacht werden, wenn der Käufer die Anweisungen in der Reklamationsordnung und in der Bedienungsanleitung nicht befolgt hat. Ansprüche auf Garantie erlöschen mit ihrer Nichtinanspruchnahme innerhalb der Garantiezeit. Die Garantie erlischt durch nicht autorisierte Modifikationen und Reparaturen, die außerhalb des Produktionswerks durchgeführt wurden, sowie durch die Nichteinhaltung der Garantiebedingungen.

Allgemeine Bedingungen

Die Garantie wird von der Firma POPP s.r.o. im Umfang der Garantiebedingungen gewährt.

Der Beginn der Garantiezeit beginnt mit dem Datum der Übergabe des Werkes zur Nutzung an den Käufer. Über die Übergabe des Werkes wird ein Übergabeprotokoll erstellt, das dem Käufer entweder in schriftlicher Form zusammen mit der Bedienungsanleitung übergeben oder sofort nach Unterzeichnung des Übergabeprotokolls auf einem elektronischen Gerät (Tablet) in elektronischer Form zugesandt wird.

Der Käufer ist damit einverstanden, dass aufgrund der Beschaffenheit des Produkts nach der Reparatur kleinere ästhetische Veränderungen auftreten können, die keinen Einfluss auf die Gesamtqualität und Funktionalität des Produkts haben.

Bei Geltendmachung einer Reklamation während der Garantiezeit verfährt die Firma POPP s.r.o. nach folgenden Bedingungen:

Eine anerkannte Reklamation wird im Falle eines behebbaren Mangels durch eine fachgerechte Reparatur behoben, wodurch das Recht des Käufers aus der Mängelhaftung gemäß Gesetz Nr. 89/2012 Sb., Bürgerliches Gesetzbuch, in der jeweils gültigen Fassung, nicht berührt wird.

Der Käufer ist verpflichtet, die Reklamation unverzüglich geltend zu machen, sobald der Mangel des Produkts auftritt. Die Mitteilung über die festgestellten Mängel muss der Käufer schriftlich und nachweislich zustellen oder nachweislich per E-Mail an die Adresse des Verkäufers senden, der den Auftrag ausgeführt hat.

Es ist anzugeben, um welche Mängel es sich handelt und wie sie sich äußern, sowie der Anspruch, den er aufgrund des Auftretens von Mängeln geltend macht. Die Berechtigung jeder Reklamation und die Beurteilung der Behebbarkeit oder Nichtbehebbarkeit des Mangels wird ein fachkundiger, verantwortlicher Mitarbeiter des Verkäufers durchführen und dem Käufer seine Stellungnahme mitteilen. Wenn die Beurteilung des Reklamationsanspruchs dies erfordert, ist der Reklamierende verpflichtet, Informationen und Unterlagen zu ergänzen, die für die Beurteilung der Reklamation von wesentlicher Bedeutung sein können. Der Lieferant kann diese Unterlagen oder ergänzende Informationen anfordern (dies sind insbesondere Fotos oder Videoaufnahmen). Wenn der Reklamierende mit der Entscheidung des verantwortlichen Mitarbeiters nicht einverstanden ist, kann er schriftlich gegen die Ablehnung der Reklamation Berufung einlegen. Der verantwortliche Mitarbeiter wird die Reklamationsentscheidung seinen Vorgesetzten zur Überprüfung vorlegen und über das Ergebnis der Berufung schriftlich oder elektronisch informieren.

Die Kosten, die mit der Reparatur oder dem Austausch von Teilen und Komponenten des Produkts nach Ablauf der Garantiezeit verbunden sind, insbesondere die damit verbundenen Baukosten, Transport- und Montagekosten, gehen zu Lasten des Käufers. Die entsprechenden Reparaturen werden so schnell wie möglich durchgeführt, damit die Funktionalität des Produkts so wenig wie möglich beeinträchtigt wird. Die Reparaturfrist kann jedoch ausnahmsweise verlängert werden, wenn sie vom Liefertermin einiger Komponenten und Teile abhängt, die bei einem anderen Hersteller bestellt werden müssen, oder wenn das reklamierte Teil zur Reparatur an einen anderen Hersteller geschickt werden muss, bzw. die Reparatur aufgrund der aktuellen klimatischen Bedingungen nicht durchgeführt werden kann.

Garantiereparaturen dürfen ausschließlich von Mitarbeitern der Firma POPP s.r.o. oder geschulten Mitarbeitern anderer Verkaufs- und Montagefirmen durchgeführt werden.

Hat der Käufer das Produkt erst nach dem Tag übernommen, an dem er es hätte übernehmen müssen, beginnt die Garantiezeit bereits mit dem Tag, an dem er diese Pflicht hatte. Wird die Ware oder ein Teil davon ausgetauscht, deckt diese kostenlos gelieferte Ware die verbleibende Zeit zur Erfüllung der ursprünglichen Garantiefrist ab.

Für neu gekaufte Teile gilt eine neue Garantiefrist.

Zur Geltendmachung der Reklamation ist das Übergabeprotokoll mit der Bestellnummer vorzulegen. Geschäftspartner reichen Reklamationen elektronisch über Reklamationstickets ein.

Die Rechte aus der Mängelhaftung für Waren, für die die Garantiezeit gilt, erlöschen, wenn sie nicht innerhalb der Garantiezeit und auf nachweisbare Weise - in schriftlicher Form - geltend gemacht wurden.

POPP s.r.o. 1.1.2025