

**ALLGEMEINE GARANTIEBEDINGUNGEN**  
**Möbelfabrik BALMA S.A.**

1. Als Garantiegeber gewährt die Möbelfabrik BALMA S.A. eine 3-jährige Garantie auf gekaufte Produkte. Der Garantiezeitraum beginnt mit der Produktausgabe gemäß dem durch BALMA S.A. ausgestellten Lieferschein.
2. Der Garantiegeber gewährleistet, dass das erworbene, von dieser Garantie abgedeckte Produkt frei ist von Material- und Herstellungsfehlern.
3. Bei Auftreten eines durch die Garantie abgedeckten Mangels muss der Kunde eine schriftliche Reklamation direkt an die E-Mail-Adresse reklamacje@balma.pl senden unter Verwendung des vom Garantiegeber vorgesehenen Reklamationsformulars (Anhang B) und mit den folgenden Angaben: ausführliche Daten zum reklamierenden Unternehmen, Symbol oder Bezeichnung der beanstandeten Ware, Auftrag- oder Rechnungsnummer, detaillierte Beschreibung des Mangels, Fotos des festgestellten Mangels. Verfügt das reklamierte Produkt über elektrische Komponenten (z. B. ein Schreibtisch mit elektrischer Höhenverstellung der Tischplatte), sind zusätzlich Fotos der Typenschilder einzusenden.
4. Der Kunde muss einen Kaufbeleg (Rechnung, Quittung) vorlegen, um seine Garantierechte geltend zu machen.
5. Der Garantiegeber gewährleistet die Bearbeitung der Reklamation innerhalb von 7 Werktagen ab dem Eingang der ordnungsgemäß vorgelegten Reklamation und, falls er es für notwendig erachtet, ab dem Eingang des beanstandeten Möbelstücks bei dem Garantiegeber nach dessen Rücksendung. Darüber hinaus gewährt der Garantiegeber die kostenlose Beseitigung von durch die Garantie abgedeckten Mängeln gemäß den folgenden Richtlinien:
  - 5.1. typisches Fertigprodukt – 14 Werktage nach Anerkennung der Reklamation,
  - 5.2. untypisches Fertigprodukt – 14–21 Werktage nach Anerkennung der Reklamation,
  - 5.3. Beschläge und Komponenten (Auslieferung an den Kunden) – 5 Werktage nach Anerkennung der Reklamation,
  - 5.4. Reparatur eines typischen Fertigprodukts – 14 Werktage nach Eingang der beanstandeten Ware bei dem Garantiegeber,
  - 5.5. Reparatur eines untypischen Fertigprodukts – 14–21 Werktage nach Eingang der beanstandeten Ware bei dem Garantiegeber,
  - 5.6. Der Garantiegeber behält sich das Recht vor, die oben genannten Bearbeitungsfristen zu verlängern, falls erforderliche Materialien oder Komponenten von Dritten angefordert werden müssen. Der Kunde wird über den Zeitpunkt des Abschlusses seiner Reklamation per E-Mail oder telefonisch in Kenntnis gesetzt.
6. Transport- oder Verpackungsschäden sowie eine von den Lieferdokumenten abweichende Anzahl von Packstücken, die bei Eingang der Produkte nicht auf dem Lieferschein vermerkt wurden und nicht innerhalb von 3 Tagen nach Eingang der Produkte gemeldet wurden, können zu einer Ablehnung der Reklamation führen.
7. Beim Auspacken der Möbel festgestellte Mängel müssen sofort gemeldet und fotografisch dokumentiert werden und nicht erst nach deren Montage. Erst später gemeldete Mängel werden nicht als durch den Garantiegeber verschuldet oder beim Transport entstanden anerkannt und können zu einer Ablehnung der Reklamation führen.
8. Nicht innerhalb von 7 Tagen ab Lieferung der Produkte gemeldete in den Packstücken fehlende Elemente (z. B. Beschläge, Griffe usw.) können zu einer Ablehnung der Reklamation führen.
9. Falls eine Rücksendung der reklamierten Möbelstücke oder ihrer Elemente notwendig ist, müssen diese so verpackt werden, dass Transportschäden vermieden werden, und dem Produkt muss eine Kopie des ausgefüllten Reklamationsformulars (auf dem Vordruck des Garantiegebers) beigelegt werden. Andernfalls kann der Vertreter des Garantiegebers die Annahme des reklamierten Produkts verweigern.
10. Die Garantie deckt keine Schäden oder Mängel ab, die durch folgende Ursachen entstanden sind:
  - 10.1. nicht bestimmungsgemäße Nutzung der Möbel gemäß den Hinweisen für die Nutzung, Reinigung und Pflege der Möbel (Anhang A),
  - 10.2. höhere Gewalt oder Handlungen Dritter, für die der Garantiegeber keine Haftung übernimmt,
  - 10.3. nach der Auslieferung an den Kunden entstandene mechanische Beschädigungen an den Möbelstücken,

- 10.4. unsachgemäßer Transport (bei Transport der Möbel ohne Beteiligung des Garantiegebers oder einen autorisierten Händler) und unsachgemäße Montage,
  - 10.5. nicht von autorisierten Servicestellen oder Niederlassungen des Garantiegebers und ohne dessen Wissen vorgenommene Änderungen und Reparaturen,
  - 10.6. Abweichungen zwischen der im Katalog abgebildeten und der tatsächlichen Farbe eines Möbelstücks,
  - 10.7. Abweichungen zwischen den Farben im Musterkatalog und den tatsächlichen Farben eines Möbelstücks (insbesondere Möbel mit Naturfurnier),
  - 10.8. Abweichungen bei sukzessiv durch den Kunden erworbenen Produkten, u. a. bei:
    - 10.8.1. Naturfurnieren, Sperrholz, mit Melamin beschichteten oder mit Folie beklebten Platten, HPL-Laminaten und Polstern,
    - 10.8.2. HINWEIS: Für ergänzende Bestellungen oder Reklamationen von Naturfurnier-Produkten ist der Kunde verpflichtet, ein Muster der ergänzend bestellten bzw. beanstandeten Ware bereitzustellen, auf dessen Basis die ergänzende Bestellung bzw. Reklamation unter Einhaltung einer ähnlichen Färbung bearbeitet wird.
  - 10.9. Konstruktion des Möbelstücks ohne Auswirkungen auf dessen Funktionalität oder Haltbarkeit,
  - 10.10. Beschädigungen und Farbveränderungen aufgrund von extremen Wetterverhältnissen oder Umweltfaktoren (z. B. Säuren, Feuchtigkeit, Lichteinfall usw.) oder infolge von unsachgemäßer Nutzung, Reinigung und Pflege der Möbel gemäß den entsprechenden Anweisungen im Anhang A,
  - 10.11. unvollständige Angaben in der Bestellung.
11. Von der Reklamation ausgeschlossen sind folgende Eigenschaften der in den Möbeln verwendeten Materialien:
- 11.1. Farbunterschiede in Abhängigkeit von der Richtung des Lichteinfalls und der Maserung,
  - 11.2. der Garantiegeber gewährleistet keine Linearität der Maserung bei mit Melamin beschichteten, mit Folie beklebten sowie mit HPL oder HPL Extra überzogenen Platten, bei Naturfurnier sowie Sperrholz,
  - 11.3. Melaminplatten: gemäß Hersteller der Platten zulässige Einschlüsse und Verunreinigungen der Oberfläche unter 2 mm<sup>2</sup> auf einer Fläche von 1 m<sup>2</sup> sowie kleine optische Mängel, die aus einer Entfernung von unter 0,6 m sichtbar sind,
  - 11.4. Melaminplatten: insbesondere bei durchgehenden Platten in dunklen Farbtönen lässt sich eine von Streifen und Fingerabdrücken freie Oberfläche möglicherweise nur schwer erzielen. Die Hinweise für die Nutzung, Reinigung und Pflege der Möbel sind im Anhang A angegeben,
  - 11.5. Glas: zulässig sind leichte Kratzer und Einschlüsse, Farbabweichungen bei einzelnen Glaschargen, Verformungen bei gehärtetem Glas, sofern sie auf physikalische oder chemische Eigenschaften des Materials zurückzuführen sind,
  - 11.6. Aluminium und Chrom: zulässig sind kleine Kratzer, Einschlüsse und Streifen nach dem Eloxieren und andere Oberflächenmängel von eloxiertem Aluminium oder verchromten Oberflächen, die aus einer Entfernung von weniger als 0,6 m sichtbar sind,
  - 11.7. Naturfurnier: Aufgrund der natürlichen Eigenschaften dieses Materials ist eine unterschiedliche Zeichnung auf den einzelnen Möbelstücken zulässig; Oberflächenmerkmale, die sich aus den natürlichen Eigenschaften des Materials ergeben (Astansätze, Farbveränderungen durch Lichteinwirkung, Möglichkeit unterschiedlicher Farbschattierungen und unterschiedlicher Holzmaserungen in einem Möbelstück, Maserholzaussehen, ungleichmäßige oder asymmetrische Holzmuster usw.), sind nicht zu beanstanden und stellen keinen Mangel dar. Einige Farben heben die natürliche Maserung des Holzes stark hervor. Möbel, die aus verschiedenen Partien von Rohmaterial hergestellt werden, können sich erheblich voneinander unterscheiden. Einzelne Blätter (Streifen) des Naturfurniers können ebenfalls sichtbar sein. Je nach Blickrichtung und Position im Verhältnis zur Beleuchtung ist es möglich, dass auf einem Produkt unterschiedliche Farbtöne/Zeichnungen erscheinen. Furnierte Oberflächen (Naturfurnier) sind ein relativ weiches Material, das aufgrund von UV-Strahlung und hohen Temperaturen (z. B. heißer Becher) leicht verkratzt und verfärbt werden kann. Es wird empfohlen, Untersetzer zu verwenden, um die Oberfläche vor Beschädigung zu schützen.
  - 11.8. Lackierte Oberflächen: Einschlüsse in lackierten Oberflächen nicht größer als 2 mm<sup>2</sup> auf einer Fläche von 1 m<sup>2</sup>.
  - 11.9. HPL-Es besteht keine Möglichkeit, die Maserung bei flachen Oberflächen an den Verbindungsstellen der Module sowie den schmalen Kanten an den Verbindungsstellen zweier aus HPL hergestellter Oberflächen abzustimmen. An den Verbindungsstellen zweier aus HPL hergestellter Oberflächen ist möglicherweise ein dunkler Rand sichtbar. Durch Lichteinwirkung kann bei den Oberflächen ein Fließeffekt auftreten. Dabei handelt es sich um eine inhärente Eigenschaft, die keinen Reklamationsgrund darstellt.
  - 11.10. HPL Extra – betrifft die Nachahmung von Stein und Beton: Es handelt sich um ein dekoratives Material natürlichen Ursprungs, mit dem jedes Möbelstück ein individuelles Muster und eine individuelle Struktur erhält. Diese Muster sind nicht reproduzierbar. Die Musterkataloge dienen der Anschauung und die darin enthaltenen Muster können nicht bei der Reklamation von Oberflächeneigenschaften geltend gemacht werden, die natürliche Materialeigenschaften sind. An den Verbindungsstellen zweier aus HPL hergestellter Oberflächen kann eine dunklere, unregelmäßige oder verdickte Kante sichtbar sein.

- 11.11 Der Einsatz von Stein, Beton oder tiefgezogenen Furnieren oder anderen Materialien mit einer Tiefenstruktur in Verbindung mit in anderen Technologien hergestellten Materialien garantiert keine Linearität dieser Verbindung. Da es sich um natürliche Eigenschaften handelt, stellt dies keinen Reklamationsgrund dar.
- 11.12 Sperrholz – dunkle Verfärbungen an schmalen Kanten, mangelnde Linearität einzelner Furnierblätter und mangelnde Farblinearität am Sperrholzquerschnitt sind aufgrund der natürlichen Eigenschaften von Holz zulässig;
- 11.13 11.13 Bei Produkten, bei denen Sperrholz in Kombination mit Laminaten verwendet wurde, sind lokale Unebenheiten der Oberfläche zulässig – konkav mit einer Fläche von nicht mehr als 4 cm<sup>2</sup>
- 11.14 11.14 Kompaktlaminat:
- „Krater“ 1 mm<sup>2</sup> auf der Oberfläche in einer Menge von 10 Stück pro m<sup>2</sup>,
  - Farbunterschiede auf der Oberfläche (matt), „glänzend“ oder halbmatt Kanten,
  - Farbeinschlüsse auf der Fläche mit einer maximalen Größe von 1 mm<sup>2</sup>,
  - Kantennichtlinearität ist aufgrund der Materialdicke zulässig
- 11.15 Der Garantiegeber lässt geringfügige Mängel auf der Unterseite und im Inneren des Produkts zu (nicht durch die Garantie abgedeckt). Zu solchen Mängeln gehören: Absplitterungen, Kratzer, Verunreinigungen und Einschlüsse in Laminaten.
- 11.16 Die Garantie deckt keine Änderungen der Beschaffenheit und oder Verschleißerscheinungen ab, die für eine Möbelart typisch sind und auch bei ordnungsgemäßer Nutzung entstehen.
- 11.17 Der Garantiezeitraum für Beleuchtungskörper und Codeschlösser ist 1 Jahr.
12. Falls ein Möbelstück im Rahmen der Reklamation durch ein neues, mängelloses Exemplar ersetzt wird, muss das reklamierte Exemplar analog zu den unter Punkt 9 beschriebenen Bedingungen an den Garantiegeber zurückgegeben werden. Wird das Möbelstück nicht bis zum durch beide Seiten vereinbarten Termin zurückgegeben, kann der Kunde mit den Reklamationskosten belastet werden.
13. Der Garantiegeber haftet nicht für Schäden, Zerstörung, Verlust oder Funktionseinschränkungen der Möbel, die nicht auf inhärente Mängel des Möbelstücks zurückzuführen sind.
14. Die Garantie deckt keinerlei Ansprüche von Kunden aufgrund von entgangenen Gewinnen ab, die durch aufgetretene Mängel oder andere Schäden entstanden sind und den Wert des mangelhaften Möbelstücks übersteigen.
15. Die Allgemeinen Garantiebedingungen samt Anhängen sind am Sitz des Unternehmens sowie auf der Internetseite [www.balma.pl](http://www.balma.pl) erhältlich.
16. Der Garantiegeber behält sich das Recht vor, Neuerungen an seinen Produkten vorzunehmen, die keine Verringerung der Qualität oder wesentliche Veränderungen des Produktdesigns zur Folge haben.
17. Die Reparatur oder Montage bzw. Demontage durch eine von dem Garantiegeber nicht befugte Person oder die Verwendung von nicht originalen Ersatzteilen bei der Reparatur führt zum Verlust der Garantie.
18. Die Garantieverantwortung gilt nur für Mängel, die durch inhärente Produkteigenschaften entstanden sind.
19. Sämtliche Reparaturen außerhalb der Garantie werden von der Möbelfabrik BALMA S.A. kostenpflichtig vorgenommen.