

Garantiebedingungen

Fabryka Mebli Balma S.A.

Version: 05/08/2026

Möbel, die im Hinblick auf Langlebigkeit, Funktionalität und verantwortungsvolle Nutzung entwickelt wurden.

Wichtigste Informationen

Die folgende Übersicht fasst die wichtigsten Regeln zusammen. Der vollständige Inhalt der Garantiebedingungen ist in den nachfolgenden Abschnitten dieses Dokuments enthalten.

Bereich	Regel
Garantiezeitraum	3 Jahre ab dem Tag der tatsächlichen Übergabe des Produkts auf Grundlage des von FM Balma S.A. ausgestellten Lieferscheins.
Beleuchtungselemente und Zahlenschlösser	1 Jahr Garantie.
Adresse für Reklamationen	reklamacje@balma.pl
Form der Einreichung	Schriftlich: per E-Mail, über das im B2B-Portal verfügbare Reklamationsformular oder mithilfe des Reklamationsformulars.
Prüfung der Reklamation	7 Arbeitstage ab Eingang einer ordnungsgemäß eingereichten Reklamation; falls erforderlich - ab dem Tag der Anlieferung des reklamierten Möbels beim Garantiegeber.
Transportschäden	Bei der Annahme auf dem Lieferschein zu vermerken und innerhalb von 3 Tagen ab Lieferung zu melden.
Fehlende Teile in Packstücken	Innerhalb von 7 Tagen ab Lieferung der Produkte zu melden.
Kaufnachweis	Rechnung, Auftragsbestätigung, Lieferschein, Bestellnummer oder ein anderes Dokument, das den Erwerb und die Identifizierung des Produkts bestätigt. Das Fehlen einer Rechnung führt nicht automatisch zur Ablehnung, wenn der Erwerb durch andere Nachweise belegt werden kann.
Zugehörige Dokumente	Anlage A - Regeln für die Nutzung von Möbeln; Anlage B - Reklamationsformular.

Geltungsbereich des Dokuments

Diese Garantiebedingungen regeln die Garantiehaftung von FM Balma S.A., das Verfahren zur Einreichung einer Reklamation, die Fristen für deren Prüfung und Abwicklung, die Regeln für Transport und Auspacken sowie Informationen zu den Materialeigenschaften.

Bestandteil dieser Garantiebedingungen sind:

Anlage A — Regeln für die Nutzung von Möbeln

Anlage B — Reklamationsformular

Allgemeine Garantiebedingungen der Fabryka Mebli Balma S.A.

1. Einleitung

Vielen Dank, dass Sie sich für ein Produkt von Balma entschieden haben. Balma Möbel werden für den täglichen Einsatz in Arbeitsumgebungen entwickelt. Ihre Langlebigkeit beruht sowohl auf der Verarbeitungsqualität als auch auf sachgemäßem Transport, fachgerechter Montage, ordnungsgemäßer Nutzung und Pflege.

Dieses Dokument legt die Garantieregeln, das Verfahren zur Einreichung von Reklamationen sowie Informationen zu den Eigenschaften der in Balma Produkten verwendeten Materialien fest.

2. Definitionen - Garantiegeber, Kunde und zugehörige Dokumente

Garantiegeber - FM Balma S.A., die für die erworbenen Produkte nach den in diesem Dokument festgelegten Regeln eine Garantie gewährt.

Kunde - das Unternehmen, das eine Reklamation für ein von der Garantie erfasstes Produkt einreicht und über einen Nachweis des Kaufs verfügt.

Produkt - ein von FM Balma S.A. hergestelltes oder geliefertes Möbelstück oder Ausstattungselement, das diesen Garantiebedingungen unterliegt.

Mit diesen Garantiebedingungen verbunden sind folgende Dokumente:

- Anlage A - Regeln für die Nutzung von Möbeln.
- Anlage B - Reklamationsformular.

Übergabetag — der Tag, an dem das betreffende Produkt dem Käufer oder einer in seinem Namen handelnden Person tatsächlich übergeben wird, bestätigt durch einen Lieferbeleg oder ein anderes zuverlässiges Dokument.

Mangel — eine Abweichung des Produkts von der vereinbarten Spezifikation oder ein Material-, Verarbeitungs-, Konstruktions- oder Technologiemangel, dessen Ursache zum Zeitpunkt der Übergabe im Produkt lag oder auf Tätigkeiten des Garantiegebers bzw. eines in seinem Auftrag handelnden Unternehmens zurückzuführen ist.

Offensichtlicher Mangel — ein Mangel, der bei angemessener Sorgfalt bei der Annahme, beim Auspacken oder bei einer üblichen Kontrolle des Produkts festgestellt werden kann.

Verdeckter Mangel — ein Mangel, der bei der Annahme oder beim Auspacken vernünftigerweise nicht festgestellt werden konnte und sich erst später gezeigt hat.

Autorisierte Stelle — ein vom Garantiegeber benanntes oder akzeptiertes Unternehmen, das zur Montage, Demontage, Reparatur oder Wartung des betreffenden Produkts berechtigt ist.

3. Garantiezeitraum und Garantieumfang

3.1. Garantiezeitraum

FM Balma S.A. gewährt als Garantiegeber eine 3-jährige Garantie auf die erworbenen Produkte. Der Garantiezeitraum beginnt am Tag der tatsächlichen Übergabe des Produkts auf Grundlage des von FM Balma S.A. ausgestellten Lieferscheins.

Der Garantiezeitraum für Beleuchtungselemente und Zahlenschlösser beträgt 1 Jahr.

3.2. Garantiegegenstand

Der Garantiegeber gewährleistet, dass das erworbene und von dieser Garantie erfasste Produkt frei von Materialfehlern sowie von Fehlern ist, die aus den im Produktionsprozess angewandten technologischen Abläufen entstehen.

Die Garantiehaftung umfasst ausschließlich Mängel, deren Ursache im verkauften Produkt liegt. Die Garantie umfasst keine Schäden, die nach der Übergabe des Produkts infolge eines äußeren Ereignisses, unsachgemäßer Nutzung, fehlerhafter Montage, eines nicht vom Garantiegeber organisierten Transports oder des Eingriffs Dritter entstanden sind, sofern der Garantiegeber den Zusammenhang zwischen einem solchen Ereignis und dem gemeldeten Mangel nachweist.

4. Einreichung einer Reklamation

Wird ein von der Garantie erfasster Mangel festgestellt, reicht der Kunde die Reklamation schriftlich ein: direkt per E-Mail an reklamacje@balma.pl, über das im B2B-Portal verfügbare Reklamationsformular, mithilfe des Reklamationsformulars gemäß Anlage B oder auf eine andere mit dem Garantiegeber vereinbarte Weise.

Die Reklamation sollte Folgendes enthalten:

- vollständige Angaben zu dem Unternehmen, das die Reklamation einreicht,
- Artikelcode oder Bezeichnung des reklamierten Produkts,
- Auftrags- oder Rechnungsnummer,
- genaue Beschreibung des festgestellten Mangels,
- Fotos des festgestellten Mangels,
- bei einem Produkt mit elektrischen Komponenten, z. B. einem Schreibtisch mit elektrischer Höhenverstellung der Tischplatte - zusätzlich Fotos der Typenschilder.

Zur Geltendmachung der Rechte aus dieser Garantie ist ein Kaufnachweis erforderlich, insbesondere eine Rechnung oder ein Kassenbeleg.

5. Fristen für Prüfung und Abwicklung der Reklamation

Der Garantiegeber prüft die Reklamation innerhalb von 7 Arbeitstagen ab Eingang einer ordnungsgemäß eingereichten Reklamation oder, falls der Garantiegeber dies für erforderlich hält, ab dem Tag der Anlieferung des reklamierten Möbels beim Garantiegeber.

Ist eine Beurteilung der Reklamation anhand der Meldung, der Dokumente und der Fotos nicht möglich, informiert der Garantiegeber den Käufer unverzüglich über die Notwendigkeit einer Besichtigung und teilt mit, wie das Produkt bereitzustellen ist. In diesem Fall beginnt die Prüfungsfrist am Tag der Bereitstellung des Produkts oder seiner Anlieferung beim Garantiegeber, sofern die Anlieferung objektiv erforderlich ist.

Nach Anerkennung der Reklamation beseitigt der Garantiegeber den Mangel des von der Garantie erfassten Möbels innerhalb der folgenden Fristen kostenlos:

Art der Reklamationsabwicklung	Frist
Bereitstellung eines Standardprodukts	14 Arbeitstage ab Prüfung der Reklamation
Bereitstellung eines Sonderprodukts	14-21 Arbeitstage ab Prüfung der Reklamation
An den Kunden versandte Beschläge und Komponenten	5 Arbeitstage ab Prüfung der Reklamation
Reparatur eines Standardprodukts	14 Arbeitstage ab Anlieferung des reklamierten Produkts beim Garantiegeber
Reparatur eines Sonderprodukts	14-21 Arbeitstage ab Anlieferung des reklamierten Produkts beim Garantiegeber

Der Garantiegeber behält sich das Recht vor, die oben genannten Fristen für die Abwicklung der Reklamation zu verlängern, wenn hierfür erforderliche Materialien oder Komponenten von Dritten

beschafft werden müssen. Der Kunde wird per E-Mail oder telefonisch über den Termin der Reklamationsabwicklung informiert.

6. Annahme, Transport und Auspacken des Produkts

Die ordnungsgemäße Annahme der Lieferung und die Dokumentation etwaiger Schäden sind für das Reklamationsverfahren von wesentlicher Bedeutung.

6.1. Kontrolle der Lieferung

Bei der Annahme der Lieferung sind der Zustand der Verpackungen, die Anzahl der Packstücke, sichtbare Transportschäden sowie die Übereinstimmung der Lieferung mit den Lieferdokumenten einschließlich des Lieferscheins zu prüfen.

Transportschäden, Schäden an den Verpackungen sowie Abweichungen zwischen der Anzahl der Packstücke und den Lieferdokumenten, die bei der Annahme der Produkte nicht auf dem Lieferschein vermerkt und nicht innerhalb von 3 Tagen ab Lieferung der Produkte gemeldet wurden, stellen einen Grund für die Ablehnung der Reklamation dar.

6.2. Auspacken und Montage

Beim Auspacken festgestellte Möbelschäden sind während des Auspackens zu melden und fotografisch zu dokumentieren, nicht erst nach Abschluss der Montage. Später gemeldete Schäden werden nicht als beim Garantiegeber oder während des Transports entstanden anerkannt und können einen Grund für die Ablehnung der Reklamation darstellen.

Werden fehlende Teile in den Packstücken, z. B. Beschläge, Griffe oder andere Montageelemente, nicht innerhalb von 7 Tagen ab Lieferung der Produkte gemeldet, stellt dies einen Grund für die Ablehnung der Reklamation dar.

7. Anlieferung des reklamierten Produkts beim Garantiegeber

Muss das reklamierte Möbel oder Bauteil beim Garantiegeber angeliefert werden, ist das Produkt so zu verpacken, dass Transportschäden verhindert werden, und mit einer Kopie der Reklamation zu kennzeichnen.

Andernfalls kann ein Vertreter des Garantiegebers die Annahme des reklamierten Gegenstands verweigern.

8. Ordnungsgemäße Nutzung

Die Langlebigkeit der Möbel hängt von ihrer ordnungsgemäßen Nutzung, Reinigung und Pflege ab. Die Produkte sind bestimmungsgemäß, unter für Büromöbel geeigneten Bedingungen sowie gemäß den Anweisungen und Anlage A - Regeln für die Nutzung von Möbeln - zu verwenden.

Die Garantie umfasst keine Schäden oder fehlenden Teile, die durch eine Nutzung entgegen den Regeln für die Nutzung von Möbeln entstanden sind. Die Regeln für die Nutzung von Möbeln sind in Anlage A festgelegt.

9. Fälle, in denen die Garantie nicht gilt

Die Garantie umfasst keine Schäden oder fehlenden Teile, die entstanden sind durch:

- eine Nutzung entgegen den in Anlage A festgelegten Regeln für die Nutzung von Möbeln,
- höhere Gewalt oder Handlungen Dritter, für die der Garantiegeber nicht haftet,
- mechanische Beschädigung des Möbels, die nach seiner Übergabe an den Kunden durch den Verkäufer entstanden ist,
- unsachgemäßen Transport, wenn die Möbel ohne Beteiligung des Garantiegebers oder eines autorisierten Händlers transportiert wurden,
- fehlerhafte Montage,
- Änderungen und Reparaturen, die ohne Wissen des Garantiegebers außerhalb autorisierter Servicestellen oder des Sitzes des Garantiegebers durchgeführt wurden,

- Farbtonunterschiede zwischen der im Katalog dargestellten Produktfarbe und der tatsächlichen Farbe des Möbels,
- Farbtonunterschiede zwischen einem Muster in der Musterkollektion und der tatsächlichen Farbe des Möbels, insbesondere bei Möbeln mit Naturfurnier,
- Unterschiede zwischen Produkten, die der Kunde zu unterschiedlichen Zeitpunkten erwirbt, unter anderem bei den Farbtönen von Naturfurnier, Sperrholz, melaminbeschichteten Platten, Folien, HPL-Laminaten, Beschichtungen und Polsterungen,
- Konstruktionsmerkmale des Möbels, die seine Funktion nicht beeinträchtigen und seine Festigkeit oder Funktionalität nicht verringern,
- Schäden und Farbveränderungen infolge extremer klimatischer Bedingungen oder Umwelteinflüsse, z. B. Säuren, Feuchtigkeit oder Lichteinwirkung, oder infolge unsachgemäßer Nutzung, Reinigung oder Pflege,
- eine unvollständige Bestellspezifikation, einschließlich einer vom Käufer übermittelten unvollständigen oder widersprüchlichen Spezifikation, jedoch nur soweit die fehlenden oder widersprüchlichen Angaben mit der Abweichung des Produkts zusammenhängen.

Bei Ergänzungsbestellungen oder Reklamationen von Produkten mit Naturfurnier ist der Kunde verpflichtet, ein Muster des nachbestellten oder reklamierten Produkts bereitzustellen. Auf dieser Grundlage wird die Ergänzungsbestellung oder Reklamation mit einer möglichst ähnlichen Farbgebung ausgeführt.

10. Natürliche Materialeigenschaften

Bestimmte Materialmerkmale ergeben sich aus ihrer natürlichen Struktur, der Produktionstechnologie oder der Art der Nutzung. Sie stellen keinen Produktmangel und keinen Reklamationsgrund dar, sofern sie die Funktion, Langlebigkeit oder sichere Nutzung des Möbels nicht beeinträchtigen.

Insbesondere stellen die folgenden Eigenschaften der zur Herstellung der Möbel verwendeten Materialien keinen Reklamationsgrund dar:

Material / Bereich	Eigenschaften, die keinen Reklamationsgrund darstellen
Farb- und Maserungsvarianten	Farbtonunterschiede je nach Lichteinfallrichtung und Maserungsverlauf. Der Garantiegeber gewährleistet keine durchgehende Maserung bei melaminbeschichteten, folierten, mit HPL oder HPL extra belegten Platten, Naturfurnier oder Sperrholz.
Melaminbeschichtete Platte	Vom Plattenhersteller zugelassene Einschlüsse und Oberflächenverunreinigungen von höchstens 2 mm ² pro 1 m ² sowie kleine Makel, die aus einer Entfernung von weniger als 0,6 m sichtbar sind, sind zulässig. Insbesondere bei dunklen, einfarbigen Platten kann es schwierig sein, eine streifen- und fingerabdruckfreie Oberfläche zu erzielen.
Glas	Kleine Kratzer und Einschlüsse, Farbunterschiede zwischen einzelnen Glaschargen sowie Verformungen in ESG-Glas sind zulässig, sofern sie auf die physikalischen oder chemischen Eigenschaften des Materials zurückzuführen sind.
Aluminium und Chrom	Kleine Kratzer, Einschlüsse, Eloxalstreifen und andere Unregelmäßigkeiten auf eloxierten Aluminium- oder verchromten Oberflächen, die aus einer Entfernung von weniger als 0,6 m sichtbar sind, sind zulässig.
Naturfurnier	Aufgrund der natürlichen Eigenschaften des Materials kann sich die Maserung bei einzelnen Möbelstücken unterscheiden. Oberflächenmerkmale, die aus den natürlichen Eigenschaften des Materials resultieren, stellen keinen Mangel dar. Dazu gehören Äste, unterschiedliche Farbtöne und Holzstrukturen innerhalb einer

	Möbelcharge, Maserknollen sowie eine ungleichmäßige oder asymmetrische Verteilung der Maserung. Bestimmte Farben heben die natürliche Holzmaserung besonders stark hervor. Möbel aus unterschiedlichen Rohstoffchargen können erheblich voneinander abweichen. Einzelne Furnierblätter, also Streifen des Naturfurniers, können sichtbar sein. Je nach Betrachtungsrichtung und Ausrichtung zur Beleuchtung können auf einem Produkt unterschiedliche Farbtöne oder Maserungen auftreten. Die Regeln für die Nutzung, die Empfindlichkeit gegenüber UV-Strahlung und hohen Temperaturen sowie Pflegehinweise für Naturfurnier sind in Anlage A enthalten.
Lackierte Oberflächen	Einschlüsse auf lackierten Oberflächen von höchstens 2 mm ² pro 1 m ² sind zulässig.
HPL	Eine Anpassung der Maserung auf ebenen Flächen an Modulverbindungen sowie an schmalen Kanten ist nicht möglich. An der Verbindung zweier HPL-Oberflächen kann eine dunkle Kante sichtbar sein. Je nach Lichteinfall auf die Oberfläche kann ein „Fließeffect“ auftreten. Dies ist eine natürliche Materialeigenschaft und stellt keinen Reklamationsgrund dar.
HPL extra	Bei Dekoren in Stein- oder Betonoptik weist das Dekormaterial einen natürlichen Charakter auf, sodass jedes Möbelstück ein individuelles Muster und eine individuelle Struktur haben kann. Eine fehlende Musterwiederholung stellt keinen Mangel dar. Die in Musterkollektionen gezeigten Muster dienen nur zur Veranschaulichung. An der Verbindung zweier HPL-Oberflächen kann eine dunkle, ungleichmäßige oder verdickte Kante sichtbar sein.
Tief strukturierte Materialien	Die Kombination von Beton oder einem anderen tief strukturierten Material mit einem in einer anderen Technologie hergestellten Material gewährleistet keinen geradlinigen Übergang. Dies ist eine natürliche Eigenschaft und stellt keinen Reklamationsgrund dar.
Sperrholz	Dunkle Verfärbungen an schmalen Kanten, ein nicht durchgehender Verlauf einzelner Furnierlagen sowie ein nicht durchgehender Farbverlauf im Sperrholzquerschnitt, die aus den natürlichen Eigenschaften des Holzes resultieren, sind zulässig.
Sperrholz mit Laminaten	Bei Produkten, in denen Sperrholz mit Laminaten kombiniert wird, sind örtliche konkave Oberflächenunebenheiten bis zu einer Fläche von 4 cm ² zulässig.
Kompaktlaminat	Zulässig sind: Krater mit einer Fläche von 1 mm ² in einer Anzahl von bis zu 10 Stück pro 1 m ² , Farbunterschiede zwischen der matten Fläche und der glänzenden oder seidenmatten Kante, Farbeinschlüsse auf der Fläche bis maximal 1 mm ² sowie eine aus der Materialstärke resultierende Abweichung der Kantenlinie.
Nicht sichtbare und innenliegende Teile	Der Garantiegeber akzeptiert kleinere, nicht von der Garantie erfasste Unregelmäßigkeiten an der Unterseite und im Inneren des Produkts, z. B. an Böden oder Rückwänden. Dazu gehören Abplatzungen, Kratzer, Verschmutzungen und Einschlüsse in Laminaten.
Gebrauchsbedingter Verschleiß	Die Garantie umfasst keine für die jeweilige Möbelart typischen Eigenschaftsveränderungen und keinen Verschleiß von Bauteilen infolge ordnungsgemäßer Nutzung.

Polstermöbel	Bei der Nutzung von Polstermöbeln können Erscheinungen auftreten, die sich aus den Eigenschaften der Bezugstoffe, der weichen Füllungen und dem natürlichen Gebrauch ergeben. Zu den typischen Merkmalen von Polstermöbeln gehören insbesondere: – die Bildung von Falten, Wellen und Knicken im Bezugstoff, – eine unterschiedliche Ausrichtung des Flors bei Florstoffen, – Schattierungen des Stoffes infolge der Faserrichtung, von Druck, Sitzweise oder Hautkontakt, – Pilling, also Knötchenbildung bei bestimmten Stoffen, – natürlicher Verschleiß von Polsterung, Nähten, weichen Komponenten und Hilfselementen, – Verformung von Polyurethanschaum und anderen weichen Füllmaterialien, – Veränderung der Festigkeit, Verschiebung oder Verdichtung weicher Einlagen, – Farbtonunterschiede bei Stoffen, Leder oder Kunstleder aufgrund unterschiedlicher Produktionschargen, – Farbveränderungen infolge der Nutzung, Lichteinwirkung oder Umgebungsfaktoren, – Übertragung von Farbpigmenten von Kleidung auf die Polsterung, z. B. von Jeansstoffen.
--------------	---

11. Reparatur, Austausch und Rückgabe des reklamierten Produkts

Führt das Reklamationsverfahren zum Austausch des Möbels gegen ein neues, mangelfreies Möbel, muss das reklamierte Möbel nach den in Abschnitt 7 dieser Garantiebedingungen entsprechend beschriebenen Regeln an den Garantiegeber zurückgegeben werden.

Wird das Möbel nicht innerhalb der von den Parteien vereinbarten Frist zurückgegeben, können dem Kunden die Kosten der Reklamation in Rechnung gestellt werden.

12. Haftung des Garantiegebers

Der Garantiegeber haftet nicht für Beschädigung, Zerstörung, Verlust oder eingeschränkte Funktionalität der Möbel, die auf andere Ursachen als im Möbel vorhandene Mängel zurückzuführen sind.

Die Garantie umfasst keine etwaigen Ansprüche des Kunden wegen entgangener erwarteter Gewinne im Zusammenhang mit einem Mangel und keine sonstigen Schäden, deren Wert den Wert des mangelhaften Möbels übersteigt.

Werden Reparatur, Montage oder Demontage durch vom Garantiegeber nicht autorisierte Personen durchgeführt oder nicht originale Teile für die Reparatur verwendet, erlischt die Garantie.

13. Produktinnovationen und -änderungen

Der Garantiegeber behält sich das Recht vor, Innovationen an Produkten einzuführen, sofern dadurch die Produkteigenschaften nicht vermindert werden und keine wesentlichen Änderungen des äußeren Erscheinungsbilds entstehen.

14. Reparaturen außerhalb der Garantie

Alle Reparaturen außerhalb der Garantie werden von FM Balma S.A. gegen Entgelt durchgeführt.

15. Verfügbarkeit des Dokuments

Die Allgemeinen Garantiebedingungen einschließlich der Anlagen sind am Sitz des Unternehmens sowie unter www.balma.pl verfügbar.

Anlagen

- Anlage A - Regeln für die Nutzung von Möbeln.
- Anlage B - Reklamationsformular.