

**PALMAKO**  
**GARANTIEBEDINGUNGEN FÜR GARTENPRODUKTE UND VERFAHREN ZUR ABWICKLUNG**  
**VON REKLAMATIONEN**

**1. Allgemeine Bestimmungen**

- 1.1. Dieses Dokument (nachfolgend die „Bedingungen“) regelt die allgemeinen Anforderungen an die Lagerung, Installation und Wartung von Produkten, die von Palmako AS (nachfolgend der „Verkäufer“) verkauft werden, die Bedingungen der Garantie, die auf die Produkte gewährt wird, sowie das Verfahren zur Erhebung und Abwicklung von Ansprüchen oder sonstigen Reklamationen im Rahmen dieser Garantie.
- 1.2. Sofern nicht anders bestimmt gelten die Bedingungen für den Verkauf eines Produkts, das der Verkäufer hergestellt hat (nachfolgend das „Produkt“ oder im Plural die „Produkte“), durch den Verkäufer oder dessen autorisierte Wiederverkäufer, gleich, ob es sich bei dem Käufer um eine Person, die gewerblich oder professionell tätig ist, oder um einen Konsumenten (nachfolgend der „Käufer“) handelt.

**2. Allgemeine Anforderungen an die Lagerung, Installation und Wartung der Produkte**

- 2.1. Lagerung der Produkte und Verpackung vor der Installation. Der Käufer muss das Produkt nach Erhalt so lagern, dass sichergestellt wird, dass das Produkt und dessen Verpackung intakt bleiben. Das Produkt und dessen Verpackung sollten an einem trockenen Ort ohne direkten Kontakt zum Boden gelagert werden, es muss vor Wettereinwirkungen geschützt werden (einschließlich direkter Sonneneinstrahlung und Feuchtigkeit), und das Produkt darf nicht in einem beheizten Raum gelagert werden. Das Paket muss unmittelbar vor der Montage geöffnet werden, um zu vermeiden, damit Einzelteile schmutzig oder deformiert werden. Aus den gleichen Gründen darf die Montage nicht an nassen und heißen Tagen (>30 C) erfolgen.
- 2.2. Schutz vor Wettereinwirkungen. Um das Produkt vor Wettereinwirkungen zu schützen, muss der Käufer das Produkt mit einer passenden Farbe unmittelbar nach der Installation anstreichen (sofern der Anstrich oder die Druckbehandlung nicht vom Verkäufer vorgenommen wurden). Diese Anforderung gilt auch für „getauchte“ Häuser, bei denen der Verkäufer die primäre Behandlung durchgeführt hat. Je nach Besonderheit eines Produkts (Holzhaus, Brettschichtholzprodukt oder sonstiges Holzprodukt) sollte das Produkt wie folgt behandelt werden, damit die Garantie für das Produkt in Kraft bleibt:
  - 2.2.1. Ein Holzprodukt sollte mit einem Holzschutzmittel behandelt und dann regelmäßig gestrichen werden, da dies die Nutzungsdauer des Produkts erheblich verlängert. Ein Holzhaus (einschließlich Fenster und Türen) sollte mit einer allgemein anerkannten Anstrichfarbe für Holzhäuser spätestens 4 Wochen nach Errichtung der Wände erneut gestrichen werden. Sowohl der Erstanstrich als auch der zweite Anstrich sollten den Spezifikationen und Hinweisen entsprechen, die der Hersteller der Farbe angegeben hat.
  - 2.2.2. Das Dach muss mit einem Abdeckmaterial abgedeckt werden, das den Wetterbedingungen vor Ort standhält. Die in den Paketen einiger Produkte enthaltene Dachpappe ist kein abschließendes Produkt, sondern lediglich eine Unterschicht.
  - 2.2.3. Bei der Auswahl des Standorts für ein Holzhaus ist es die Aufgabe des Käufers, sicherzustellen, dass das Produkt nicht extremen Wetterbedingungen ausgesetzt ist (starker Schneefall oder Wind), ansonsten muss das Produkt im Untergrund verankert werden (z. B. durch Anker), und Schnee muss regelmäßig beseitigt werden.
  - 2.2.4. Mindestens während der ersten drei Jahre sollten die verstellbaren Schraub-Pfostenträger und Gewindestangen des Holzhauses (sofern diese Teil des Produkts sind) nach Bedarf angezogen oder gelockert werden.

- 2.2.5. Bei einem Streifenfundament oder einer Pfahlgründung mit geschlossenem Rand muss für eine angemessene Belüftung gesorgt werden.
  - 2.2.6. Das Dach muss regelmäßig auf Undichtigkeiten geprüft werden, und bei der Kaldachkonstruktion muss die Angemessenheit der Firstbelüftung überprüft werden.
  - 2.2.7. Das Produkt ist vor Schäden durch Menschen, Tiere oder Pflanzen zu schützen (Schläge, Kratzer, Schäden, die durch Druckwasser oder die Wurzeln von Pflanzen usw. verursacht wurden).
  - 2.2.8. Alle Löcher in dem Produkt aufgrund von Astlöchern sollten mit einem für Holz geeigneten Füllmaterial gefüllt werden.
- 2.3. Aufbewahrung von Dokumenten und Daten. Der Käufer muss Begleitdokumente zu dem Produkt (einschl. Rechnung, Lieferschein, CMR-Lieferschein und Montagehandbuch mit Inspektionsblatt) aufbewahren und sicherstellen, dass die einmalige Identifikationsnummer des Produkts erhalten bleibt (die Identifikationsnummer ist auf dem Label der Produktverpackung und auf dem Inspektionsblatt, das dem Montagehandbuch beigelegt ist, angegeben). Der Verkäufer hat das Recht, vom Käufer zu verlangen, diese Dokumente jeder Reklamation beizufügen. Ein Versäumnis des Käufers, diese Dokumente vorzulegen, wird als Versäumnis angesehen, sich an die Dokumente und die darin enthaltenen Anweisungen zu halten.
- 2.4. Anforderungen an produktspezifische Installation, Nutzung und Wartung. Zusätzlich zu den Bestimmungen in diesem Absatz muss der Käufer bei der Lagerung, Nutzung und Wartung des Produkts die Anforderungen einhalten, die aus der Dokumentation und den Handbüchern resultieren, die dem Produkt beigelegt sind.

### **3. Garantiebedingungen**

- 3.1. Garantiegeber. Die Garantie wird auf die Produkte von Palmako AS, Adresse Näituse 25, Tartu 50409, Telefon 7 355 530, E-Mail [contact@palmako.ee](mailto:contact@palmako.ee) gewährt.
- 3.2. Garantiedauer. Der Verkäufer stellt eine Fünf-Jahres-Garantie auf die Produkte bereit, sofern in den zusätzlichen Garantiebedingungen, die einem bestimmten Produkt beigelegt sind oder zusammen mit diesem bereitgestellt werden oder in diesen Bedingungen nicht anderes bestimmt. Der Garantiezeitraum beginnt bei Lieferung des Produkts an den Käufer. Es wird davon ausgegangen, dass das Lieferdatum eines Produkts mit dem Datum der Rechnung übereinstimmt, die dem Käufer für das Produkt ausgestellt wurde. Die Reparatur oder der Austausch eines Produkts während des Garantiezeitraums hat keine Verlängerung des Garantiezeitraums oder eine neue Garantie mit einer neuen Laufzeit zur Folge. Die Garantie für Teile, die während des Garantiezeitraums des Produkts ausgetauscht oder repariert wurden, läuft bei Ablauf des Garantiezeitraums für die Produkte als Ganzes ab.
- 3.3. Garantieumfang. Die für das Produkt gewährte Garantie gilt nicht für alle anderen Produkte, die zusammen mit dem Produkt verkauft wurden (wie zum Beispiel Bedachungsmaterialien, Acryl- oder Glasoberflächen, Tür- und Fensteranschlüsse und Anschlüsse, Schließsysteme oder sonstige Zubehörteile), die nicht der Verkäufer hergestellt hat, oder für die Installation des Produkts oder dazugehörige Kosten.
- 3.4. Bedingungen zur Gültigkeit der Garantie. Die Garantie ist nur dann gültig, wenn:
- 3.4.1. das Produkt vom Verkäufer oder einem autorisierten Wiederverkäufer des Verkäufers oder über dessen offizielle Vertriebskanäle gekauft wurde, und die Garantie gilt nur für die Person, die das Produkt von diesen Personen gekauft hat;
  - 3.4.2. zum Zeitpunkt des Garantieanspruchs der Käufer alle in Bezug auf das Produkt ausgestellten Rechnungen bezahlt hat;

- 3.4.3. das Produkt ordnungsgemäß gelagert, installiert, genutzt und gewartet wurde;
- 3.4.4. an dem Produkt keine Verbesserungen oder Änderungen vorgenommen wurden, die nicht dem Produkthandbuch oder den Anforderungen an die Nutzung und Wartung entsprechen.
- 3.5. Garantieanspruch. Garantieansprüche können aufgrund von Konstruktionsfehlern an dem Produkt, fehlenden Elementen, der Nichtkonformität des Materials oder der Qualität und aufgrund sonstiger Mängel an dem Produkt geltend gemacht werden, die eine Nichtkonformität des Produkts mit den Vertragsbedingungen zur Folge haben, deren Aufnahme in den Garantiumfang durch diese Bedingungen nicht ausgeschlossen ist.
- 3.6. Folgende Dinge sind durch die Garantie nicht abgedeckt:
- 3.6.1. Ausdehnung, Schrumpfen und Schattierungen aufgrund des natürlichen Verhaltens und der Besonderheiten von Holz als einem natürlichen Material;
- 3.6.2. feste/eingewachsene Äste in den Elementen des Produkts, welche die Stabilität des Produkts nicht beeinträchtigen;
- 3.6.3. Astlöcher mit einem Durchmesser von bis zu 10 mm in den Elementen des Produkts (auch wenn diese an den Kanten der Elemente auftreten, jedoch nicht nach der Endbearbeitung in der Struktur sichtbar sind);
- 3.6.4. feine Risse oder Spalten in den Elementen des Produkts (aufgrund des Trocknens), wenn diese nicht quer verlaufen und die Stabilität der Konstruktion des Produkts nicht gefährden;
- 3.6.5. Verdrehen oder Abknicken der Elemente des Produkts, welche die Installation nicht verhindern;
- 3.6.6. Harzgallen und Abdichtungen in den Elementen des Produkts;
- 3.6.7. ungerade Oberflächen, Farbtonvariationen, Kanten und Astlöcher auf den Boden- und Deckenplatten, vorausgesetzt, dass die Platten derart installiert werden können, dass die Mängel nach der Fertigstellung nicht mehr sichtbar sind (z. B. durch Drehen der Platten);
- 3.6.8. Zinkfugen an den Wänden, Türen oder Fenstern des Produkts;
- 3.6.9. Mängel an dem Produkt, die durch folgende Dinge verursacht wurden:
- unsachgemäße oder unvollständige Montage oder unzureichendes Fundament;
  - unsachgemäße Handhabung oder Nutzung des Produkts und dessen Einzelteile oder der Materialien durch den Käufer oder Verletzung der Anforderungen an Lagerung und Wartung des Produkts;
  - Änderungen, die an dem Produkt oder einem Teil des Produkts ohne die vorherige Zustimmung des Verkäufers vorgenommen wurden;
  - zu starke Befestigung von Sturmleisten oder -schielen, Anschrauben von Türrahmen oder Zierleisten an Wandelemente usw., wodurch sich die Holzelemente nicht normal weiten bzw. schrumpfen können;
  - Versäumnis, das Produkt vor Wettereinwirkungen zu schützen (z. B. durch Anker, Befestigungsstreifen usw.);
  - Menschen, Tiere oder Naturgewalten, wie zum Beispiel Wind der Windstärke 7 oder höher auf der Beaufort-Skala, Naturkatastrophen oder andere Ereignisse mit verheerenden externen Auswirkungen (zum Beispiel Blitz, Gewitter oder Tornado);
  - unangemessene Auswahl oder unsachgemäße Installation der Bedachungsmaterialien (einschl. Versäumnis, die Tragfähigkeit des Daches des Produkts zu berücksichtigen) als auch unzureichende Isolierung der Schindelunterlage oder der Dachpappe bei der Dachkonstruktion;
  - Lagerung des unmontierten Produkts durch den Käufer für mehr als ein Jahr;
  - Ersatzteile, Ergänzungsteile oder andere Zubehörteile, die bei dem Produkt verwendet wurden, bei denen es sich nicht um Originalteile handelt und deren Nutzung nicht zuvor mit dem Verkäufer vereinbart wurde;
- 3.6.10. Leck an der Wand des Gartenhauses aufgrund von Regen und Seitenwind;

3.6.11. Alle sonstigen Produkteigenschaften, wenn das Produkt die Qualitätsstandards des Verkäufers in Bezug auf diese Eigenschaften erfüllt.

3.7. Der Käufer verwirkt die Rechte im Rahmen der Garantie in folgenden Fällen:

3.7.1. Der Käufer hat es versäumt, die Menge, Vollständigkeit und Qualität des Produkts bei Erhalt ordnungsgemäß zu prüfen, wenn der Mangel an dem Produkt bei einer angemessen sorgfältigen Prüfung hätte festgestellt werden können. Der Käufer ist verpflichtet, die Menge, Vollständigkeit und Qualität des Produkts schnellstmöglich nach Erhalt des Produkts zu prüfen, jedoch auf jeden Fall vor Montagebeginn;

3.7.2. der Käufer hat es versäumt, den Verkäufer rechtzeitig über den Mangel an dem Produkt zu informieren. Jedes Problem hinsichtlich der Menge, Vollständigkeit oder Qualität des Produkts sollte der Käufer dem Verkäufer unverzüglich melden, jedoch spätestens sieben (7) Kalendertage, nachdem der Käufer das Problem festgestellt hat oder hätte feststellen sollen;

3.7.3. der Käufer hat dem Verkäufer falsche Informationen im Zusammenhang mit dem Produkt oder Garantieanspruch vorgelegt.

3.8. Rechte im Rahmen der Garantie und Ausübung dieser. Die Garantie berechtigt den Käufer dazu, die Korrektur eines Mangels an dem Produkt während des Garantiezeitraums wie in Absatz 4.3 dieser Bedingungen beschrieben, zu verlangen. Die Garantie gewährt dem Käufer keine sonstigen Rechte, einschließlich des Rechts, Entschädigung für Schäden oder Ausgaben zu fordern, die dem Käufer entstanden sind. Um diese Rechte, die aus der Garantie resultieren, auszuüben, muss der Käufer eine Reklamation bei dem Verkäufer einreichen, die den Anforderungen von Absatz 4.1 der Bedingungen genügt. Jede Unstimmigkeit hinsichtlich der Existenz und der Ausübung von Rechten aufgrund der Garantie werden zuerst gemäß Absatz 4.2 beigelegt.

#### 4. **Verfahren zur Einreichung und Abwicklung von Reklamationen**

4.1. Einreichen einer Reklamation. Alle Reklamationen in Bezug auf die Produkte müssen beim Verkäufer schriftlich oder per E-Mail eingereicht werden, und diesen müssen folgende verpflichtende Daten und Dokumente beigelegt werden:

- 1) Name oder Code und Identifikationsnummer des Produkts (diese sind auf dem Label auf der Verpackung des Produkts und auf dem Inspektionsblatt abgebildet, das dem Montagehandbuch beigelegt ist, in der Form: PE-...);
- 2) eine Kopie des Inspektionsblattes, das dem Montagehandbuch des Produkts beigelegt ist, zusammen mit einer Beschreibung des Problems durch den Käufer und Vorschlägen zur Lösung der Situation, dem Namen des Käufers und dessen Kontaktdaten;
- 3) eine Kopie des Produktdatenblatts bzw. der Produktdatenblätter für die Teile des Produkts, auf dem/denen der Käufer die Positionsnummern und die Menge der problematischen Teile angegeben hat;
- 4) Rechnung für Produktkauf.

Es wird dringend empfohlen, auch ein Foto bzw. Fotos beizufügen.

4.2. Unstimmigkeiten aufgrund einer Reklamation. Bei Unstimmigkeiten zwischen den Parteien hinsichtlich der Berechtigung einer Reklamation oder der Art und Weise, in der die Reklamation abzuwickeln ist, wird eine Stellungnahme von einem unabhängigen Experten oder Gutachter eingeholt, den die Parteien gemeinsam auswählen. Sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren, werden die Kosten für die Beauftragung des Experten oder Gutachters zu gleichen Teilen zwischen den Parteien aufgeteilt.

- 4.3. Möglichkeiten der Abwicklung einer Reklamation. Falls während des Garantiezeitraums ein Garantieanspruch oder eine andere begründete Reklamation bezüglich der Nichtkonformität des Produkts mit den Bedingungen des Vertrags erhoben wird, für die der Verkäufer verantwortlich ist:
- 4.3.1. wird der Verkäufer in seinem Ermessen den Mangel an dem Produkt auf seine Kosten beheben, das/die defekte(n) Teil(e) des Produkts austauschen oder/oder das/die fehlende(n) Teil(e) liefern. Wenn der Verkäufer die Reparatur des Produkts für nicht durchführbar erachtet, hat der Verkäufer das Recht, das Produkt zu ersetzen, anstatt es zu reparieren. Wenn der Verkäufer das Produkt oder ein Teil dieses Produkts ersetzt, muss der Käufer das defekte Produkt oder Teil nach Aufforderung an den Verkäufer zurückschicken.
- 4.3.2. In besonderen Fällen können sich die Parteien darauf einigen, dass der Käufer den Mangel behebt. In diesem Fall muss der Käufer dem Verkäufer eine Kostenschätzung für die Behebung des Mangels im Voraus vorlegen. Wenn der Verkäufer diese Schätzung zustimmt, wird der Käufer dem Verkäufer die Ausgabenbelege und andere Dokumentationen zu den vereinbarten Ausgaben nach Entstehung der Ausgaben vorlegen.  
Es werden ausschließlich Ausgaben, die direkt zum Zweck der Behebung des Mangels entstanden sind und durch die sichergestellt wurde, dass der Mangel in der effizientesten und angemessensten Art und Weise behoben wurde, und die zuvor mit dem Verkäufer vereinbart wurden, als erstattungsfähige Ausgaben angesehen.
- 4.3.3. Die Parteien können sich auf die Beseitigung des Mangels in einer anderen Art und Weise einigen.
- 4.4. Transportkosten. Der Verkäufer erstattet die Kosten für den Transport des Produkts oder dessen Teile im Zusammenhang mit der Ausübung seiner Rechte durch den Käufer, die ihm laut Garantie zustehen, oder wenn er eine sonstige begründete Reklamation vorbringt, sofern nicht erkennbar wird (auch später), dass der Garantieanspruch unbegründet war, wenn die Reklamation sich als unbegründet herausstellt oder der Transport des Produkts oder von dessen Teilen sich aufgrund von Umständen, die dem Käufer zuzurechnen sind, als unnötig erweist. Der Verkäufer wird nur zusätzliche Kosten zurückerstatten (einschließlich Transportkosten), die dem Käufer entstanden sind, wenn die Parteien sich darauf geeinigt haben, bevor diese Kosten entstanden sind.

## **5. Sonstige Bedingungen**

- 5.1 Die vom Verkäufer bereitgestellte Garantie schließt das Recht des Käufers zur Nutzung anderer Rechte nicht aus, einschl. Rechtsmittel, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder dem Vertrag resultieren.
- 5.2 Keine Bestimmung in diesen Bedingungen schränkt die gesetzlichen Rechte des Konsumenten nach dem Konsumentenkaufvertrag ein, die nicht durch den Vertrag zwischen den Parteien eingeschränkt werden dürfen.
- 5.3 Diese Bedingungen und die vom Verkäufer für die Produkte bereitgestellte Garantie unterliegen estnischem Recht. Alle Streitigkeiten in Bezug auf die Garantie unterliegen der Zuständigkeit der estnischen Gerichte, wobei das Tartu Amtsgericht (Tartu Courthouse) als erstinstanzliches Gericht zuständig ist.
- 5.4 Die Bedingungen sind in estnischer und englischer Sprache verfasst, und diese können in eine andere Sprache übersetzt und in dieser vorgelegt werden. Lediglich die Versionen dieses Dokuments in estnischer und englischer Sprache sind rechtswirksam, und bei Konflikten zwischen dem übersetzten und dem vorliegenden Dokument hat die englische Version des Dokuments Vorrang. Bei Widersprüchen zwischen der estnischen und englischen Version hat die estnische Version Vorrang.
- 5.5 Dieser Wortlaut der Bedingungen ist ab dem 1. Januar 2020 in Kraft.