

## Garantiekarte

**Hersteller:**

Naturewalls® by Mocadu GmbH  
Kubaldallee 4  
D-31535 Neustadt

Produkttyp/Modell: \_\_\_\_\_

Verkaufsdatum: \_\_\_\_\_

**Kontaktinformationen:**

E-Mail: support@naturewalls.de  
Tel.: +49 (0) 5131 445950

**Firmenstempel:**

Vermerk zu Beanstandungen:

## Garantiebestimmungen und -Bedingungen

*Hinweis: Da es sich um natürliche Pflanzen und Moose handelt, verfügen diese auch über den typischen, natürlichen Eigengeruch, der sich allerdings mit der Zeit verflüchtigt. Dieser zuvor genannte Eigengeruch stellt keinen Gewährleistungsanspruch im folgenden Sinne dar.*

### Die folgende Garantie gilt ausschließlich für Naturewalls®-Produkte

**Dauer der Garantiezeit:**

Die Naturewalls®-Garantie wird für einen Zeitraum von 12 Monaten unter normalen Nutzungsbedingungen gewährt (d.h. in Übereinstimmung mit der Beschreibung der Nutzungsempfehlung und Handlungsmaßnahmen in der Bedienungsanleitung).

**Umfang der Garantie:**

Die Garantie deckt ausschließlich Schäden ab, die durch versteckte Produkt- oder Materialfehler verursacht werden, vorausgesetzt, dass:

1. das Produkt noch nicht vom Kunden oder den Naturewalls®-Montageservice installiert wurde;
2. das Produkt nicht von unbefugten Personen demontiert oder verändert wurde;
3. das Produkt entsprechend seinem Verwendungszweck genutzt wurde.

Die Garantie deckt keine Schäden ab, die durch unsachgemäßen Gebrauch, einen Rückgang der Raumluftfeuchtigkeit unter 35 bzw. einen Anstieg der Luftfeuchtigkeit über 65% entstehen. Die Garantie gilt nicht für mechanische Schäden. Die Garantie umfasst nur das Recht, Service und Reparatur zu verlangen. In besonderen Fällen kann Naturewalls® sich dafür entscheiden, dass Produkt zu ersetzen anstatt es zu reparieren, oder einen Teil der Kosten für die reklamierte Ware in der Höhe des festgestellten Mangels zu erstatten.

Die Garantie gilt nicht für Transportschäden, wenn das Produkt vor der Annahme durch den Logistikpartner nicht vom Empfänger überprüft wurde. Alle Produkte müssen bei der Lieferung geöffnet und überprüft werden und etwaige Schäden sollten bei der Unterschrift auf dem Annahmeformular vermerkt werden. Transportschäden müssen innerhalb von 48 Stunden ab dem Lieferdatum gemeldet werden.

## **Gewährleistungsanspruch:**

Innerhalb von 48 Stunden nach der Lieferung ist der Käufer verpflichtet, etwaige Probleme zu melden. Wenn Mängel festgestellt werden, darf das Produkt nicht installiert werden. Nach 48 Stunden werden nur noch Reklamationen berücksichtigt, die sich beziehen auf:

1. Nichtübereinstimmung der Ware mit dem Vertrag

## **Grundlagen der Garantieabwicklung:**

Für die Bearbeitung einer Reklamation ist es unerlässlich, dass der Käufer Folgendes vorlegt:

1. die Verkaufsrechnung mit Angabe des Lieferdatums;
2. Foto-/Videodokumentation;
3. falls das Produkt bereits installiert wurde, muss das Produkt am Installationsort gezeigt werden.

*Hinweis: Reklamationen müssen sofort nach via E-Mail an [support@naturewalls.de](mailto:support@naturewalls.de) gemeldet werden. Naturewalls® hat das Recht, die Reklamation abzulehnen, wenn die Ware ohne Angabe von Schäden bei der Lieferung angenommen wurde.*

Naturewalls® behält sich das Recht vor, die Reklamation innerhalb von 14 Werktagen nach Einreichung der oben im Abschnitt Grundlagen der Garantieabwicklung genannten relevanten Dokumente durch den Käufer zu bearbeiten. Die Person, die die Reklamation entgegennimmt, kann verlangen, dass Sie Zugang zu dem reklamierten Produkt oder dessen Lieferung an die entsprechende Adresse erhält, um die Berechtigung der Reklamation zu prüfen.

Wird die Reklamation als unberechtigt eingestuft, wird der Käufer mit den Kosten belastet, die die empfangende Seite zu tragen hat. Die Haftung im Rahmen der Garantie erstreckt sich nur auf Mängel, die auf Ursachen zurückzuführen sind, die dem verkauften Produkt innewohnen.

Schäden die durch folgende Ursachen verursacht werden, gehören nicht zu den Werksfehlern:

1. Verwendung von Produkten, die nicht mit ihrem eigentlichen Verwendungszweck vereinbar ist;
2. unsachgemäße Installation und Nutzung;
3. mechanische Beschädigung.

## **Verlust der Garantie:**

Die Garantie deckt keine Schäden an Produkten ab, die durch folgende Ursachen verursacht werden, die nicht als Mängel gelten:

1. unsachgemäße Installation und Nutzung;
2. unsachgemäße Produktlagerung / -aufbewahrung;
3. eine nicht bestimmungsgemäße Verwendung der Produkte;
4. mechanische Beschädigung;
5. direkter und indirekter Kontakt von Moosen bzw. Pflanzen mit Wasser oder chemischen Substanzen jeglicher Art;
6. eigenmächtiges Färben der Produkte;
7. schädliche Witterungseinflüsse (Regen, Schnee).

Die Gewährleistungsansprüche erlöschen, wenn die Empfehlungen von Naturewalls® im Produkthandbuch nicht befolgt werden.

Die Garantie gilt nicht für Produkte, die von anderen Personen als den Experten von Naturewalls® verändert, zugeschnitten (einschließlich Kabelführungen) oder dauerhaft an der Wand (oder einer anderen Oberfläche) befestigt wurden, es sei denn, es liegt ein Herstellungsfehler vor.

Ein Vor-Ort-Besuch eines Naturewalls®-Technikers, der die Ursache der Fehlfunktion vor Ort feststellt, anstatt das Produkt an Naturewalls® zurückzuschicken, gilt als separate Dienstleistung und wird als solche gemäß dem Installationstarif in Rechnung gestellt.