

ALLGEMEINE VERKAUFSBEDINGUNGEN VON SOMFY GEGENÜBER VERBRAUCHERN IN DEUTSCHLAND UND ÖSTERREICH

Stand 10/2026

1. ZU DEN ALLGEMEINEN VERKAUFSBEDINGUNGEN

Diese Allgemeinen Verkaufsbedingungen (nachfolgend die „Allgemeinen Bedingungen“) gelten für sämtliche Käufe von Dienstleistungen und Produkten (einschließlich Zubehör), die von einem Verbraucher im Sinne des § 13 BGB (nachfolgend „Sie“ oder der „Kunde“) unmittelbar bei der Somfy GmbH (nachfolgend „Somfy“ oder „wir“) getätigt werden. Sie gelten ebenso für jede Anfrage an den Kundendienst, einschließlich Angebotsanfragen.

Die Somfy GmbH mit Sitz in der Felix-Wankel-Str. 50, 72108 Rottenburg/N., eingetragen unter HRB 390348 beim Amtsgericht Stuttgart unter der Nummer WEEE-Reg. Nr. DE 82102257.

Die Allgemeinen Bedingungen sowie die Informationen zu Ihrer Bestellung werden in deutscher Sprache bereitgestellt, und Bestellungen von Produkten oder Dienstleistungen werden ausschließlich nach Deutschland und Österreich geliefert.

Mit Aufgabe einer Bestellung bestätigen Sie, dass Sie diese Allgemeinen Bedingungen gelesen und akzeptiert haben. Für Ihre Bestellung gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Allgemeinen Bedingungen bzw. diejenigen, die Ihnen mit der Auftragsbestätigung übermittelt wurden. Wir empfehlen Ihnen, eine Kopie dieser Bedingungen zu speichern oder auszudrucken.

2. PRODUKT- UND VERFÜGBARKEITSINFORMATIONEN

Alle Informationen zu Produkten und Dienstleistungen (einschließlich der Verfügbarkeit) werden auf der Somfy Website und der Plattform bereitgestellt. Diese Informationen helfen Ihnen sicherzustellen, dass das Produkt oder die Dienstleistung Ihren Bedürfnissen entspricht.

Vor der Bestätigung Ihrer Bestellung werden Sie über die Liefermethoden und die voraussichtlichen Lieferkosten informiert.

Was gilt, wenn das Produkt nicht verfügbar ist? Sollte ein Produkt oder eine Dienstleistung nach Aufgabe Ihrer Bestellung ausnahmsweise nicht verfügbar sein, informieren wir Sie unverzüglich. Sie können dann wählen, ob Sie auf die Verfügbarkeit warten, ein anderes Produkt auswählen oder Ihre Bestellung stornieren und, sofern die Zahlung bereits erfolgt ist, innerhalb von vierzehn (14) Tagen eine Rückerstattung erhalten möchten.

3. BESTELLVORGANG

3.1 BESTELLUNG

Sie können eine Bestellung aufgeben

- Online, auf unserer Website.

Bestellungen dürfen nur von Personen aufgegeben werden, die mindestens achtzehn (18) Jahre alt und voll geschäftsfähig sind. Bestellungen dürfen nur in haushaltsüblichen Mengen aufgegeben werden. Somfy behält sich das Recht vor, Bestellungen aus berechtigten Gründen abzulehnen, insbesondere wenn die bestellten Mengen nicht haushaltsüblich sind.

3.2 AUFTRAGSBESTÄTIGUNG

Nach Aufgabe Ihrer Bestellung erhalten Sie eine E-Mail, die den Eingang bestätigt und die wesentlichen Bedingungen Ihrer Bestellung zusammenfasst, zusammen mit den Allgemeinen Bedingungen, die Sie herunterladen können.

Jede aufgegebene Bestellung begründet einen Kaufvertrag zwischen Somfy und Ihnen unter Ausschluss Dritter. Der Kaufvertrag kommt mit Zugang der Auftragsbestätigung zustande. Sie bestätigen daher, diese Verkaufsbedingungen vor Aufgabe Ihrer Bestellung gelesen zu haben, und stimmen ihnen mit der Bestätigung Ihrer Bestellung zu. Wenn Sie eine Bestellung über eine Plattform aufgeben, ist Ihnen bewusst, dass Sie sich auch den Nutzungsbedingungen der Plattformen unterwerfen sollten.

Eine Stornierung der Bestellung ohne Angabe von Gründen ist nur möglich, solange das Produkt noch nicht versandt wurde. Die gezahlten Beträge werden spätestens vierzehn (14) Tage nach dem Datum der Stornierung des Kaufs vollständig zurückerstattet.

4. PREISE

4.1 PREISE DER PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN.

Die Preise sind in Euro angegeben und enthalten die geltende Mehrwertsteuer.

Die Preise gelten nur für den jeweiligen Vertriebskanal und können nach Bestätigung Ihrer Bestellung nicht mehr geändert werden. Solange Ihre Bestellung noch nicht bestätigt wurde, können sich die Preise ändern, insbesondere bei einer Änderung des Mehrwertsteuersatzes oder bei neuen Steuern oder Abgaben, wie etwa Umweltabgaben.

In Übereinstimmung mit den deutschen Vorschriften über die Zusammensetzung von Elektro- und Elektronikgeräten und die Entsorgung von Abfällen dieser Produkte (Elektro- und Elektronikgerätegesetz – „ElektroG“) können bestimmte Produkte Rücknahme- und Recyclingpflichten unterliegen. Die Registrierungsnummer von Somfy erscheint auf den Rechnungen und am Ende dieser Allgemeinen Bedingungen.

4.2 LIEFERKOSTEN

Die Lieferkosten sind nicht in den Preisen der Produkte und Dienstleistungen enthalten.

Die Kosten werden auf Grundlage des Bestellwerts und der gewählten Liefermethode berechnet. Die Lieferkosten werden bei Aufgabe Ihrer Bestellung automatisch berechnet und vor der Zahlung angezeigt.

Für Käufe über neunundneunzig Euro (99 €) (inkl. Steuern) auf der Website wird eine Befreiung von den Versandkosten angeboten.

Für Bestellungen über die Plattform werden die für ein Produkt geltenden Mindestliefergebühren auf dem entsprechenden Produktdatenblatt unterhalb des Verkaufspreises angezeigt. Da sie für jede Plattform spezifisch sind, können die angegebenen Lieferkosten je nach bestellter Menge und Liefergebiet variieren.

5. RECHNUNGSSTELLUNG & ZAHLUNG

Vor der Zahlung können Sie Ihre Bestellung sowie alle Preisbedingungen und die Lieferdetails überprüfen.

Alle Zahlungen müssen in Euro und inklusive Steuern erfolgen und werden über die von Ihnen gewählte Zahlungsart abgewickelt. Es werden nur die angezeigten Zahlungsarten akzeptiert; keine andere Zahlungsform wird akzeptiert.

Die Online-Zahlung ist gesichert: Die Transaktion und die Online-Zahlung sind gemäß den Sicherheitsstandards des Secure Socket Layer („SSL“) vollständig gesichert. Diese Website ermöglicht es Ihnen, Ihre Zahlung direkt online mit einer der angegebenen Kreditkarten unter Einhaltung der Sicherheitsbedingungen vorzunehmen. Über unsere Website werden keine Zahlungsdaten durch Somfy verarbeitet. Die Erhebung Ihrer Zahlungsdaten durch unsere Mitarbeiter erfolgt unter denselben Bedingungen. Ihre Zahlungsanfrage wird in Echtzeit an das gesicherte Zahlungssystem übermittelt, und die Bank stellt sicher, dass Ihre Kreditkarte gültig ist (bzw. gegebenenfalls nicht von einem Eingabefehler oder einer Sperrung betroffen ist), und bestätigt die Abwicklung Ihrer Zahlung durch Ausstellung eines elektronischen Zertifikats mit der Transaktionsnummer oder informiert Sie, falls die Transaktion abgelehnt wird. Somfy behält sich das Recht vor, die Wahl seines Sicherungssystems sowie seines Partners bei solchen Vorgängen zu ändern.

Sie bestätigen im Zahlungsschritt zugleich die Allgemeinen Bedingungen und die Allgemeinen Garantiebedingungen.

Somfy stellt bei Versand Ihrer Bestellung eine Rechnung aus, die Ihnen per E-Mail zugesandt wird. Die Rechnung wird, sofern Sie über ein Konto verfügen, in Ihrem Konto bereitgestellt.

6. LIEFERUNG

6.1 LIEFERBEDINGUNGEN

Wir liefern Produkte innerhalb Deutschlands und Österreichs an die von Ihnen bei der Bestellung angegebene Adresse, und Sie erklären sich damit einverstanden, Ihre Bestellung entgegenzunehmen.

Die Gefahr des Verlusts oder der Beschädigung der verkauften Produkte geht auf Sie über, wenn Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter den unmittelbaren Besitz an den Produkten erlangt. Werden die Produkte jedoch durch einen Transporteur an Sie geliefert, geht die Gefahr des Verlusts oder der Beschädigung mit Übergabe der Ware an den Transporteur auf Sie über. Das bestellte Produkt bleibt gleichwohl bis zur vollständigen Zahlung, einschließlich der Lieferkosten und etwaiger zusätzlicher Kosten, Eigentum von Somfy.

6.2 LIEFERZEIT

Die voraussichtliche Lieferzeit wird auf der Produktdetailseite ausschließlich zu Informationszwecken angegeben. Die Lieferzeit beginnt mit dem ersten Werktag, der auf den Tag des Eingangs Ihrer Bestellung folgt.

Bei Bestellungen mit mehreren Produkten mit unterschiedlichen Lieferzeiten gilt die längste Lieferfrist. Außer in Ausnahmefällen ist eine Aufteilung der Lieferungen nicht möglich.

6.3 SENDUNGSVERFOLGUNG

Für Bestellungen, die auf der Somfy Website angemeldet in „Mein Konto“ im Somfy Shop aufgegeben wurden, können Sie Ihre Bestellung im Bereich „Meine Bestellungen“ auf der Website verfolgen.

Für Bestellungen, die ohne Konto auf der Website aufgegeben wurden, werden alle Informationen zur Verfolgung Ihrer Bestellung per E-Mail mitgeteilt.

Informationen erhalten Sie auch telefonisch beim Kundenservice unter +49 (0) 7472 930-0 oder per E-Mail über den Bereich „Hilfe-Center“ des Somfy Shops.

7. PRÜFUNG DES PRODUKTS BEI ERHALT

Sie erklären sich damit einverstanden, die Lieferung an der in Ihrer Bestellung angegebenen Adresse anzunehmen. Zur Durchführung der Lieferung können Ihre Daten an unseren Transporteur weitergegeben werden. Bei der Lieferung können Sie oder der Empfänger aufgefordert werden, einen Identitätsnachweis vorzulegen.

Wenn Ihre Bestellung geliefert wird, müssen Sie unabhängig vom Lieferort das/die Paket(e) in Anwesenheit des Transporteurs öffnen und prüfen und anschließend den Lieferschein unterzeichnen oder den erforderlichen Sicherheitscode angeben.

Weisen die Produkte und/oder deren Verpackung zum Zeitpunkt der Lieferung oder Abholung sichtbare Mängel auf (zum Beispiel beschädigte Siegel, aufgerissene Pakete, fehlende Teile oder beschädigte Produkte), können Sie:

- Die Lieferung verweigern. In diesem Fall müssen Sie Ihre Vorbehalte auf dem Abhol- oder Lieferscheint festhalten, das gemeinsam mit dem Transporteur oder der die Bestellung übergabenden Person unterzeichnet wird, und eine Kopie aufbewahren.
- Die Lieferung annehmen und Somfy schriftliche Vorbehalte übermitteln, gegebenenfalls einschließlich der vom Transporteur auf dem unterzeichneten Lieferschein vermerkten Vorbehalte.

Sie haben anschließend drei (3) Tage Zeit, Ihre Vorbehalte gegenüber dem Transporteur zu bestätigen.

Werden innerhalb dieser Frist keine Vorbehalte hinsichtlich sichtbarer Mängel des Produkts, seiner Verpackung oder fehlender Bedienungsanleitungen geltend gemacht, gelten die Produkte als in einwandfreiem Zustand angenommen. Eine Beanstandung des äußeren Zustands kann dann nicht mehr geltend gemacht werden.

Kann die Lieferung aus einem von Ihnen zu vertretenden Grund nicht durchgeführt werden (zum Beispiel versäumter Liefertermin, Nichtabholung des Pakets nach Benachrichtigung oder Nichtabholung an der Abholstelle), werden die Lieferkosten nicht erstattet. Wenn Sie Ihr Widerrufsrecht ausüben, werden etwaige Rücksendekosten von Ihrer Rückerstattung abgezogen. Wenn Sie eine erneute Lieferung wünschen, müssen Sie die Lieferkosten erneut tragen.

8. IHR WIDERRUFSRECHT

In Übereinstimmung mit dem geltenden Recht haben Sie das Recht, Ihre Bestellung innerhalb von vierzehn (14) Tagen ab dem Datum Ihrer Bestellung oder dem Abschluss einer Dienstleistung zu widerrufen.

Zur Ausübung dieses Rechts müssen Sie uns dies eindeutig in Textform unter Angabe Ihres Namens, Ihrer Telefonnummer und Ihrer E-Mail-Adresse sowie aller erforderlichen Angaben, über die auf der Somfy Webseite verfügbaren Widerrufsformulare mitteilen oder auf die mit Ihrer Auftragsbestätigung verfügbare Widerrufsschaltfläche klicken.

Alle unsere Produkte und Dienstleistungsabschlüsse unterliegen dem Widerrufsrecht, mit Ausnahme der gesetzlich und durch die Rechtsprechung vorgesehenen Fälle. Das Produkt muss auf Ihre Gefahr und auf Ihre Kosten unbeschädigt, in einwandfreiem Zustand und vollständig (Zubehör, Anleitungen ...) zurückgesandt werden, sodass es wieder in den Verkauf gebracht werden kann und keine Gebrauchsspuren aufweist, und zwar innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Absendung Ihrer Widerrufserklärung.

Umfasst Ihre Bestellung ein Produktbündel oder ein Paket, muss sich der Widerruf auf das gesamte Bündel beziehen. Teilrücksendungen werden nicht akzeptiert.

Ein Rücksendeantrag im Rahmen der Widerrufsfrist kann nach Ablauf einer Frist von vierzehn (14) Tagen nach Erhalt des Produkts oder dem Abschluss der Dienstleistung oder bei Nichteinhaltung der vorgenannten Rücksendebedingungen nicht mehr berücksichtigt werden. Die Einhaltung der Rücksendebedingungen gilt auch im Fall eines Antrags auf Stornierung der Bestellung.

Die Rückerstattung des Preises des Produkts oder der Dienstleistung und der Lieferkosten erfolgt ohne ungerechtfertigte Verzögerung und spätestens vierzehn (14) Tage ab dem Datum, an dem Somfy über die Widerrufsentscheidung des Verbrauchers informiert wurde. Bei Produkten können wir die Rückerstattung zurückhalten, bis wir das Produkt oder einen Versandnachweis erhalten haben, je nachdem, was zuerst eintritt. Bei Produkten mit Einstellungen ist zuvor ein Zurücksetzen auf die Werkseinstellungen vorzunehmen. Sie sind für alle bereitgestellten Daten verantwortlich, die nicht zuvor gelöscht wurden. Rückerstattungen erfolgen über dasselbe Zahlungsmittel, das für den Kauf verwendet wurde, es sei denn, Sie stimmen einem anderen Zahlungsmittel zu, sofern Ihnen hierdurch keine zusätzlichen Kosten entstehen. Wir sind jedoch nicht verpflichtet, die zusätzlichen Kosten zu erstatten, wenn Sie ausdrücklich eine teurere Liefermethode als die von uns angebotene Standardlieferung gewählt haben.

9. BEDINGUNGEN FÜR DIE „INBETRIEBNAHME“-DIENSTLEISTUNG VON SOMFY

9.1 Somfy bietet Inbetriebnahme-Dienstleistungen an (nachfolgend die „Dienstleistung“).

9.2 Um solche Dienstleistungen zu ermöglichen, müssen alle Montageprodukte vor Ort ordnungsgemäß installiert und für die jeweilige Technologie geeignet sein. Die folgenden Technologien sind einschlägig:

- io-Technologie: Steckbare Antriebe, Funkempfänger und Sensoren müssen elektrisch angeschlossen und betriebsbereit sein.
- RTS-Technologie: Bei RTS-Antrieben ist eine Stromunterbrechung Voraussetzung für die Programmierung. Die Antriebe müssen daher einzeln von der Stromversorgung getrennt werden können. Klar beschriftete Abzweigboxen sowie der Zugang zum Sicherungskasten durch die Somfy Techniker sind erforderlich. Sensoren und Funkempfänger müssen zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme ordnungsgemäß installiert und elektrisch angeschlossen sein.

- Protexial: Die Steuerzentrale und alle zugehörigen Komponenten müssen vor Ort ordnungsgemäß installiert und betriebsbereit sein. Für den Fernzugriff über die App müssen die Ports des vorhandenen Routers freigegeben/geöffnet werden.
- Animeo-Technologie: Alle Komponenten müssen ordnungsgemäß angeschlossen und verkabelt sein

9.3 LEISTUNGSUMFANG

Die von Somfy erbrachte Inbetriebnahme-Dienstleistung umfasst die Konfiguration, Parametrierung, Prüfung und Aktivierung der vor Ort installierten Somfy Produkte, um deren ordnungsgemäße Funktion gemäß den geltenden technischen Spezifikationen sicherzustellen.

Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, umfasst die Dienstleistung nicht:

- Installation, Verkabelung oder physische Veränderung des Produkts oder der elektrischen Anlage;
- Behebung bereits bestehender Mängel oder nicht ordnungsgemäßer Installationen;
- Bereitstellung zusätzlicher Ausrüstung;
- Wartungs- oder Kundendienstleistungen.

9.4 PFLICHTEN DES KUNDEN

Der Kunde stellt sicher, dass Somfy zum vereinbarten Datum und zur vereinbarten Uhrzeit Zugang zu den Räumlichkeiten hat und dass während des gesamten Einsatzes ein sachkundiger Ansprechpartner anwesend ist. Der Kunde stellt alle erforderlichen technischen Informationen bereit, einschließlich Plänen, Netzwerkzugang und Zugangsdaten, sowie alle wichtigen Informationen im Zusammenhang mit der Installation, einschließlich elektrischer und sicherheitsrelevanter Aspekte. Der Kunde stellt zudem sicher, dass die Umgebung eine sichere und ordnungsgemäße Erbringung der Dienstleistung ermöglicht. Nach ihrem angemessenen Ermessen kann Somfy die Erbringung der Dienstleistungen ablehnen oder neu planen, wenn sich die Räumlichkeiten nicht im erforderlichen Zustand befinden, einschließlich etwaiger Sicherheitsrisiken.

9.5 DURCHFÜHRUNG UND FRIST

Zur Findung eines Vor-Ort-Termins setzt sich SOMFY mit dem Kunden in Verbindung und unterbreitet Terminvorschläge. Die Dienstleistung wird zu dem zwischen den Parteien vereinbarten Datum erbracht. Fristen sind unverbindlich und können angepasst werden, insbesondere bei Nichteinhaltung der hier festgelegten Bestimmungen, bei Nichtverfügbarkeit des Standorts oder der erforderlichen Ausrüstung oder bei technischen Einschränkungen, die während des Einsatzes festgestellt werden.

9.6 ABSCHLUSS UND ABNAHME DER DIENSTLEISTUNG

Die Dienstleistung gilt mit Abschluss der Inbetriebnahmearbeiten durch Somfy als erbracht, sofern nicht innerhalb von drei Tagen nach dem Datum des Einsatzes ausdrückliche schriftliche Vorbehalte erklärt werden. Gegebenenfalls kann ein Leistungsbericht oder ein Abnahmedokument ausgestellt werden.

9.7 FEHLGESCHLAGENER EINSATZ ODER NEUTERMINIERUNG

Kann Somfy die Dienstleistung aufgrund von Umständen, die dem Kunden zuzurechnen sind, nicht erbringen, behält sich Somfy das Recht vor:

- dem Kunden den versuchten Einsatz gemäß der geltenden Preisliste in Rechnung zu stellen; und/oder
- die Dienstleistung auf Kosten des Kunden neu zu terminieren.

9.8 ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Es gelten die zum Zeitpunkt der Bestellung im Onlineshop angezeigten Preise, inklusive Mehrwertsteuer. Dies sind Endpreise, zu denen etwaige Lieferkosten hinzukommen können.

Die Lieferkosten richten sich nach Größe und Gewicht der Artikel und werden in der Auftragsbestätigung klar ausgewiesen.

Kunden können per Kreditkarte, PayPal oder Buy Now Pay Later bezahlen.

10. GARANTIE

Verbraucher sind durch die geltende gesetzliche Gewährleistung und die Somfy Herstellergarantie geschützt. Im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung haben Verbraucher ab dem Lieferdatum zwei

Jahre Zeit, einen Anspruch geltend zu machen. Einzelheiten zur Garantie sind in den „Allgemeinen Garantiebedingungen“ festgelegt.

Die Garantiebestimmungen sind in den Allgemeinen Garantiebedingungen festgelegt.

11. HÖHERE GEWALT

Wir bemühen uns nach Kräften, unsere Verpflichtungen im Rahmen Ihrer Bestellung zu erfüllen. Wir können jedoch nicht verantwortlich gemacht werden, wenn die Nichterfüllung einer unserer Verpflichtungen auf höhere Gewalt oder auf Handlungen eines Dritten zurückzuführen ist. Tritt ein Ereignis höherer Gewalt im nachstehend definierten Sinne ein, informieren wir Sie unverzüglich. Höhere Gewalt bezeichnet jedes unvorhersehbare, außerhalb der Kontrolle von Somfy liegende Ereignis, das uns an der Erfüllung unserer Verpflichtungen hindert. Dazu können, wie gesetzlich definiert, gehören: Transport- oder Versorgungsstörungen, Erdbeben, Brände, Epidemien, Pandemien, Streiks, Stürme, Überschwemmungen, Blitzschlag, Transportunterbrechungen, Ausfall von Telekommunikationsnetzen oder Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Telekommunikationsnetzen außerhalb des Einflussbereichs der Parteien, Mangel an Energie, Wasser oder Rohstoffen oder Störungen bei den Lieferanten von Somfy, Einschränkungen der Produktionskapazität, Unfälle oder Ereignisse jeglicher Ursache, die zu Entlassungen oder zum vollständigen oder teilweisen Stillstand der Werke von Somfy und/oder seiner Lieferanten führen. Im Fall eines solchen Ereignisses höherer Gewalt, das zu einer Verzögerung der Produktlieferung führt, bemühen wir uns, unsere Verpflichtungen so schnell wie möglich zu erfüllen. Somfy kann für die Nichterfüllung seiner Verpflichtungen aufgrund eines Falls höherer Gewalt nicht haftbar gemacht werden.

12. SCHUTZ IHRER PERSONENBEZOGENEN DATEN

Wir erheben und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, um Ihre Bestellungen und Lieferungen abzuwickeln. Diese Daten werden sicher gespeichert und können unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften an vertrauenswürdige Partner und Auftragsverarbeiter weitergegeben werden. Sie können zudem für Zufriedenheitsbefragungen oder, mit Ihrer Einwilligung, für Marketingzwecke verwendet werden.

Sie haben das Recht: auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung oder Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten sowie auf deren Übertragbarkeit. Um diese Rechte auszuüben, kontaktieren Sie uns unter Felix-Wankel-Str. 50, 72108 Rottenburg oder privatkunden_de@somfy.com.

Weitere Einzelheiten finden Sie in unserer Datenschutzerklärung oder bei der zuständigen Datenschutzbehörde ([Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit - BfDI](#)).

13. ANWENDBARES RECHT UND STREITIGKEITEN

Jede Bestellung und diese Allgemeinen Bedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Regelungen über den internationalen Warenkauf.

Bei einer Streitigkeit im Zusammenhang mit der Ausführung der Bestellung können Sie den Somfy Kundenservice unter den im Artikel „Kontakte“ unten aufgeführten Kontaktdaten kontaktieren, um eine gütliche Einigung zu erzielen. Wird keine gütliche Einigung erzielt, wird die Streitigkeit den Gerichten in Deutschland vorgelegt. Dies hindert Sie als Verbraucher nicht daran, Ihre Rechte vor einem anderen zuständigen Gericht nach den geltenden zivilprozessualen Vorschriften geltend zu machen.

Somfy ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des geltenden Rechts teilzunehmen.

14. GEISTIGE EIGENTUMSRECHTE

Somfy ist Inhaber der geistigen Eigentumsrechte, namentlich der Marken-, Design- und Modellrechte sowie des Urheberrechts, an den Produkten und Dienstleistungen, an seiner Website und an jedem ihrer Bestandteile, einschließlich grafischer Gestaltungsrichtlinien, Daten, Software, Texte, Logos, Fotografien, Marken, Verkaufsunterlagen für Somfy Produkte sowie Installations- und Bedienungsanleitungen für Somfy Produkte, die durch das Recht des geistigen Eigentums geschützt sind, einschließlich Urheberrecht, Designrecht und/oder Markenrecht.

Sämtliche auf der Website wiedergegebenen geschützten Inhalte, die nicht Somfy gehören, wurden mit der ausdrücklichen vorherigen Genehmigung der Rechteinhaber verwendet.

Somfy gewährt ein privates und nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der Website in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser Allgemeinen Bedingungen. Folglich sind die teilweise oder vollständige Vervielfältigung der Bestandteile der Website auf welchem Medium auch immer sowie deren Nutzung und Bereitstellung gegenüber Dritten streng untersagt.

Jede andere Nutzung der Website oder eines ihrer Bestandteile (Text, Logo, Fotografie, visuelles Element usw.) stellt eine Verletzung von Rechten dar und kann nach den Gesetzen zum geistigen Eigentum geahndet werden, sofern keine vorherige und ausdrückliche Genehmigung eingeholt wurde.

15. KONTAKTE

Bei Fragen zu den von Somfy angebotenen Produkten und Dienstleistungen steht Ihnen Somfy zur Verfügung:

a) Kontaktieren Sie uns schriftlich

- E-Mail: privatkunden_de@somfy.com
- Postanschrift: Kundenservice – Somfy GmbH, Felix-Wankel-Str. 50, 72108 Rottenburg

b) Kontaktieren Sie uns telefonisch

- Für alle Anfragen zur Verfolgung Ihrer Bestellung, zur Vertragsabwicklung, zu Ihrem Kundenservicekontakt oder zu einer Reklamation: +49 (0) 7472 930-0 (**kein Sondertarif**);
- Für jede andere Frage, Information oder Beratung zu einem Somfy Produkt oder einer Somfy Dienstleistung, die nicht die Verfolgung Ihrer Bestellung, die Vertragsabwicklung, den Kundenservice oder eine Reklamation betrifft: +49 (0) 7472 930-0 (Ortsstarif) bei einem Ortsgespräch aus dem Festnetz

Die Öffnungs- und Schließzeiten des Kundenservice können Sie unter <https://www.somfy.de/hilfe-service> einsehen.

**Somfy GmbH, Felix-Wankel-Str. 50, 72108 Rottenburg,
HRB 390348 Amtsgericht Stuttgart – WEEE-Reg. Nr. DE 82102257**

WIDERRUFSFORMULAR

(Bitte füllen Sie dieses Formular nur dann aus und senden Sie es zurück, wenn Sie den Vertrag widerrufen möchten.)

An Somfy, Kundenservice, Felix-Wankel-Str. 50, 72108 Rottenburg

Somfy Telefonnummer: +49 (0) 7472 930-0 (kein Sondertarif aus dem Festnetz)

Somfy E-Mail-Adresse: privatkunden_de@somfy.com

Hiermit widerrufe ich den Vertrag über den Kauf des nachfolgend beschriebenen Produkts oder der nachfolgend beschriebenen Dienstleistung:

Referenz Produkt/Dienstleistung: _____

Rechnungsnummer: [_____] Bestellnummer: _____

[_____]

Bestellt am [_____]*/erhalten am [_____]*

Verwendete Zahlungsart: _____

Name des Kunden und ggf. des Bestellempfängers: _____

Anschrift des Kunden: _____

Lieferanschrift: _____

Datum: [_____]

Unterschrift des Kunden (außer bei Übermittlung per E-Mail) (*) Nichtzutreffendes streichen

ALLGEMEINE GARANTIEBEDINGUNGEN FÜR VERBRAUCHER IN DEUTSCHLAND UND ÖSTERREICH

Stand 10/2026

Diese Garantiebedingungen („Garantiebedingungen“) gelten für die nachfolgend aufgeführten Produkte, die von einem Verbraucher (nachfolgend der „Kunde“) in Deutschland und Österreich im Somfy E-Shop oder auf einem Online-Marktplatz unmittelbar bei der Somfy GmbH gekauft werden.

Die Somfy GmbH hat ihren eingetragenen Sitz in der Felix-Wankel- Straße 50 - D-72108 Rottenburg / N, nachfolgend „SOMFY“ genannt.

Die Garantiebedingungen ersetzen ab ihrem Datum des Inkrafttretens die bisherigen Garantiebedingungen gleicher Art.

Die Garantiebedingungen werden jedem Verbraucher beim Kauf von Somfy Produkten systematisch mitgeteilt. Die Garantiebedingungen können auch unter <https://www.somfy.de/agb> heruntergeladen werden.

I – HERSTELLERGARANTIEN

Die von SOMFY angebotene Herstellergarantie gilt unbeschadet des Rechts des Kunden, die gesetzliche Gewährleistung in Anspruch zu nehmen. Die Herstellergarantie gilt ausschließlich für Produkte, die unmittelbar bei SOMFY gekauft wurden (einschließlich solcher auf Online-Marktplätzen).

A) DAUER UND UMFANG DER HERSTELLERGARANTIE

Die Dauer der von SOMFY angebotenen Herstellergarantie beginnt mit dem Datum des Erhalts beim Kauf durch den Kunden. Wir garantieren:

- **Fünf (5) Jahre:**

Alle Somfy Markenlösungen (Motoren, Steuerungen, Zubehör, Sensoren, Automatisierung, Management und vernetzte Lösungen) für:

- Rollläden,
- Klappläden*,
- Schiebeläden
- Innen-/Außenjalousien,
- Außenraffstores
- (Zip-)Screens
- Vorhänge,
- Markisen
- Pergolen,
- Sicherheit (Alarmanlagen, Kameras, Rauchmelder)**
- Home-Automation-Boxen ab dem Datum der ersten Aktivierung (Garantieverlängerungen je nach laufenden Serviceangeboten verfügbar),
- Garagentore*,
- Tore,
- Video-Türsprechanlagen.
- Funkempfänger
- Heizung
- Beleuchtung
- Steckdosen

**Ausgenommen Batterien für Klappläden sowie Batterien für Tore und Garagentore der Marke Somfy (Garantie drei (3) Jahre).*

***Ausgenommen wiederaufbereitete Produkte.*

• **Drei (3) Jahre:**

Batterien für Klappläden, Tore und Garagentore der Marke Somfy. Solarstromlösungen für Tore und Garagentore.

• **Zwei (2) Jahre:**

- Wiederaufbereitete Produkte,
- Die Visidom-Reihe,
- Alle Ersatzteile.

- Verbrauchsmaterialien (Batterien, Leuchtmittel usw.) sind von der Garantie ausgenommen.

Die vorstehenden Bedingungen gelten nicht für Zubehör und Produkte von Drittmarken.

Die gesetzliche Gewährleistung für die von Somfy bereitgestellte digitale Dienstleistung oder den digitalen Inhalt beträgt zwei (2) Jahre ab dem Lieferdatum des Produkts.

Garantieleistungen verlängern die Garantie nicht und setzen keine neue Garantiefrist in Gang. Die Garantiedauer ist während des Zeitraums des Austauschs des defekten Produkts gehemmt und wird ab dem Versand des ausgetauschten Produkts durch SOMFY fortgesetzt.

B) INHALT DER HERSTELLERGARANTIE

Bei einer Fehlfunktion des Produkts nach der Inbetriebnahme finden Sie nützliche Informationen im Hilfebereich unter <https://www.somfy.de/hilfe/hilfe-center>. Sie können auch das SOMFY Hilfeforum konsultieren. Sollten Sie die zur Lösung Ihres Problems erforderlichen Informationen nicht finden, können Sie Somfy über die im Artikel „Kontakte“ angegebenen Kontaktdaten kontaktieren.

Während dieser Herstellergarantie wird ein Produkt, das aufgrund von Material- oder Herstellungsfehlern nicht ordnungsgemäß funktioniert, entweder repariert oder durch ein identisches Produkt oder, falls nicht verfügbar, durch ein Produkt mit ähnlichen Funktionen ersetzt, abhängig vom Wert des Produkts und der Erheblichkeit des Mangels (Austausch oder Reparatur des Produkts nach alleiniger Wahl von SOMFY nur dann, wenn diese Wahl im Verhältnis zur jeweils anderen Option zu offensichtlich unverhältnismäßigen Kosten führt, abhängig vom Wert des Produkts oder der Erheblichkeit des Mangels).

Damit wir Ihren etwaigen Anspruch möglichst schnell bearbeiten können, bitten wir Sie, Ihren Kauf auf unserer Website im Bereich „Mein Konto“ zu registrieren; für einige Produkte ist diese Registrierung für die Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich.

Bitte bewahren Sie Ihren Kaufnachweis (Kopie oder Duplikat der Rechnung oder des Kaufbelegs) oder den Lieferschein auf, der im Fall der Inanspruchnahme der Herstellergarantie erforderlich ist.

Ein im Rahmen der Garantie repariertes oder ersetztes Produkt bleibt bis zu deren Ablauf durch die zum Zeitpunkt des Kaufs gewährte Herstellergarantie abgedeckt. Jedes zurückgesandte Produkt geht mit dem Austausch in das Eigentum von SOMFY über.

Vermutet der Somfy Kundenservice einen Material- oder Herstellungsfehler, informieren wir Sie über das Verfahren zur Reparatur oder zum Austausch. Wir stellen Ihnen eine Rücksendenummer zur Verfügung, die uns zusammen mit Ihrem Kaufnachweis oder Lieferschein (bei Online-Käufen auf der Website) die Bearbeitung Ihres Anliegens ermöglicht.

C) AUSSCHLÜSSE VON DER HERSTELLERGARANTIE

Diese Garantie gilt nicht, wenn die Produkte unter Verstoß gegen die von Somfy bereitgestellten Anweisungen und Hinweise verwendet und installiert wurden, sowie bei einer Endverwendung, die nicht dem bestimmungsgemäßen Gebrauch des Produkts entspricht.

Ebenso deckt die Garantie keine Fehlfunktionen von durch Somfy verkauften Produkten ab, die auf die Beschaffenheit der Umgebung zurückzuführen sind, in der sie installiert sind:

- Funkabschirmung und elektrische Störungen infolge von Geräten, elektrischen Belastungen oder Überspannungen oder der Qualität des Stromnetzes.
- Ausfälle, Störungen und mangelhafte Qualität von Telekommunikationsnetzen wie Telefon und/oder ADSL bei Produkten, die an diese Medien angeschlossen sind.

Insbesondere deckt die Garantie nicht ab:

- Kosten im Zusammenhang mit der ursprünglichen Bestellung des defekten Produkts: Bearbeitungskosten, Versandkosten, Verwaltungskosten oder Gebühren für eine damit verbundene Dienstleistung;
- Kosten für den Ausbau und den Wiedereinbau der Produkte;
- Produkte, die infolge von Fahrlässigkeit oder Fehlern bei Installation oder Gebrauch beschädigt wurden, insbesondere in folgenden Fällen:
 - o Verwendung außerhalb der Bereiche der Motorisierung oder Automatisierung von Rollläden, Klappläden, Markisen, Toren und Garagentoren,
 - o Verwendung zugehöriger Elemente (Automatiksysteme, Zubehör usw.), die nicht den von SOMFY festgelegten Kompatibilitätskriterien entsprechen,
- Produkte, die geöffnet, zerlegt, gebrochen, durchbohrt oder zerschnitten wurden, - Verbrauchsmaterialien (Batterien, die oben nicht in der Liste der garantierten Produkte genannt sind, usw.).
- Folgen von Naturkatastrophen, Fällen höherer Gewalt oder unabwendbaren Naturereignissen.

Die Herstellergarantie deckt nicht die Installation und Inbetriebnahme des Produkts ab, die allein in Ihrer Verantwortung liegen.

Es liegt in Ihrer Verantwortung, sicherzustellen, dass das Produkt gemäß den Anweisungen von SOMFY installiert, in Betrieb genommen und verwendet wird. SOMFY kann nicht für eine Nichtübereinstimmung der Produkte mit den besonderen Bedürfnissen des Kunden haftbar gemacht werden.

Somfy leistet keine Garantie für die Produkte und lehnt jede Verantwortung ab im Fall einer Installation, Inbetriebnahme, Verwendung oder Wartung, die nicht den Eigenschaften des Produkts, den Anweisungen von SOMFY, der allgemeinen Praxis oder den geltenden Normen entspricht.

II – GESETZLICHE GEWÄHRLEISTUNG

Die Herstellergarantie unterscheidet sich von der gesetzlichen Gewährleistung für Mängelfreiheit. Unabhängig von der Herstellergarantie bleibt SOMFY für die gesetzliche Gewährleistung verantwortlich.

In Übereinstimmung mit dem geltenden Recht bleibt unabhängig von der Herstellergarantie der Unternehmer, bei dem der Kunde das Produkt unmittelbar gekauft hat (nachfolgend der „Verkäufer“), an die gesetzliche Gewährleistung gebunden.

Bei neuen Produkten haben Sie im Fall einer Vertragswidrigkeit eine Frist von zwei Jahren ab der Lieferung, um die gesetzliche Gewährleistung geltend zu machen.

Während der ersten zwölf (12) Monate ab Lieferung bei neuen Waren ist der Verbraucher von der Pflicht befreit, nachzuweisen, dass der Mangel zum Zeitpunkt des Kaufs bestand.

Bei Produkten, die eine digitale Dienstleistung enthalten, finden Sie Informationen zu Aktualisierungen der digitalen Dienstleistungen in den Allgemeinen Bedingungen des vernetzten Dienstes, denen Sie in der entsprechenden mobilen Anwendung zugestimmt haben.

Es besteht Einigkeit darüber, dass bei Produkten des allgemeinen Verbrauchersortiments keine Installationskosten abgedeckt sind, da diese Produkte für die Selbstinstallation durch den Verbraucher und nicht durch einen Dritten oder Fachmann bestimmt sind und somit keine Installationskosten anfallen.

III – VON DER HERSTELLERGARANTIE ODER GESETZLICHEN GEWÄHRLEISTUNG AUSGESCHLOSSENE PRODUKTE

Produkte, die nicht von dieser Herstellergarantie oder einer gesetzlichen Gewährleistung abgedeckt sind und ohne vorherige Zustimmung an den Somfy Kundenservice zurückgesandt werden, können von Somfy zurückgewiesen werden oder mit Verwaltungs-, Lager- oder Transportkosten im Zusammenhang mit ihrer Rücksendung belegt werden, die Ihnen in Rechnung gestellt werden.

Wenn Sie Ihr Produkt im allgemeinen Handelsnetz (Baumärkte, Fachmärkte, Online-Marktplätze) oder in einem Fachnetz in Deutschland oder Österreich gekauft haben, können Sie auch Ihr Geschäft bitten, Ihr Produkt zu ersetzen oder eine Komponente dieses Produkts zu reparieren. Somfy weist Sie jedoch darauf hin, dass der über Ihr Geschäft erbrachte Kundendienst den allgemeinen Verkaufs- und/oder Dienstleistungsbedingungen Ihres Geschäfts unterliegt und nicht diesen Allgemeinen Bedingungen.

KONFORMITÄT DER SOMFY PRODUKTE MIT DER GELTENDEN GESETZGEBUNG

SOMFY PRODUKTE ERFÜLLEN DIE WESENTLICHEN ANFORDERUNGEN UND SONSTIGEN EINSCHLÄGIGEN BESTIMMUNGEN DER IN DER EUROPÄISCHEN UNION GELTENDEN RICHTLINIEN. INSBESONDERE ERFÜLLEN SOMFY PRODUKTE MIT FUNKFUNKTION DIE WESENTLICHEN ANFORDERUNGEN DER RICHTLINIE 1999/5/EG ÜBER FUNKANLAGEN UND TELEKOMMUNIKATIONSENDEINRICHTUNGEN UND DIE GEGENSEITIGE ANERKENNUNG IHRER KONFORMITÄT.

DIE KONFORMITÄTSEKTLÄRUNGEN KÖNNEN EINGESEHEN WERDEN UNTER: www.somfy.com/ce.

IV - Sonstiges

Die Garantie gilt für alle von Somfy an Kunden verkauften Produkte mit einem Herstellungsdatum ab 01/2024, mit Ausnahme von Antrieben für den innen liegenden Sonnenschutz vom Typ „WireFree“. Für diese Antriebe gilt die Standardgarantie von fünf (5) Jahren, sofern sie von Somfy seit dem 01.01.2021 an Verbraucher oder mit einem Herstellungsdatum ab 01/2021 an gewerbliche Kunden verkauft wurden.

Die Garantie kann von Somfy jederzeit mit Wirkung für zukünftige Verkäufe geändert oder aufgehoben werden.

Diese Garantie unterliegt dem geltenden Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).