



FAQ

# HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN UND ANTWORTEN



**my-pergola24.com**

WE DO IT YOUR WAY

Hier finden Sie häufig gestellte Fragen mit Antworten. Wir empfehlen Ihnen sehr, dass Sie sich Zeit nehmen und vor Bestellung alle Fragen durchlesen. Sie können natürlich auch jederzeit bei unserem Supportteam anrufen. Wir helfen immer gerne.

## FRAGEN ZUR BESTELLUNG UND ZUM KONFIGURATOR

### **Worauf ist besonders zu achten bevor ich bestelle?**

Messen Sie richtig, wählen Sie geschmacklich gut aus und überlegen Sie sich die Extras gut. Wenn einmal nach Maß gebaut, kann nichts mehr geändert werden und es ist auch nicht möglich alle Extras später nach zu bestellen. Gewisse Extras wären zu teuer am Weg der Einzellieferung und andere sind nur mit Bestellung umsetzbar. Daher nehmen Sie lieber ein Extra mehr, als zu wenig. Es lohnt sich die Pergola gut auszustatten. Vor allem die Heizung und das Licht sind sehr beliebte Features und die motorisierten seitlichen Zip-Rollos, die automatisch per Fernbedingung steuerbar sind.

### **Wie muss ich die Maße eintragen und worauf ist zu achten?**

Messen Sie immer Außenmaße. Wir empfehlen Ihnen die Maße zu nehmen, alles aufzuzeichnen und nochmals nachzumessen. Falsche Maße können später nicht verändert werden. Der Konfigurator funktioniert in cm-Schritten. Sollten Sie an engen Stellen keine vollen Zentimeter Platz mehr übrig haben, so müssen sie abrunden. Auch ist auf eine rechtwinkelige und waagrechte Ausrichtung der Pergola, des Lamellendaches bzw. Terrassendaches zu achten. Das interne Regenabflusssystem ist bereits mit kleinem Gefälle integriert. Breite – Länge und Höhe sind im Konfigurator immer Außenmaße.

### **Welche Größen kann ich konfigurieren?**

Sie können online Pergolas und Lamellendächer von Breiten zwischen 1m bis 13,5 m, Längen 1m bis 13,5 m und Höhen von 2m bis 3,6 m in Zentimeterschritten frei konfigurieren. Ab 4,5 m wird automatisch ein neues Feld erzeugt und ein zusätzlicher Steher hinzugefügt. Der Konfigurator berechnet es automatisch. Man kann hier nichts falsch machen und unser technisches Team prüft jedes Projekt vor Produktion auf Fehler und meldet sich ggf. Alles was im Konfigurator möglich ist, kann auch produziert werden. Darüber hinaus können Sie uns jederzeit auch individuelle Anfragen senden. Wir produzieren auch Sondermaße und -formen und senden Ihnen auch Angebote nach Maß zu bzw. helfen bei der Konfiguration. Jedes Projekt durchläuft vor Produktion die technische Kontrolle und wird von Fachpersonal grundlegend überprüft. Bei Fragen oder Fehlern in der Konfiguration meldet sich auch unser Supportteam.

### **Hat jede Pergola motorisierte Dachlamellen?**

Ja. Sie müssen das nicht extra wählen. Die Lamellen kippen sich, sie können seitwärts aber nicht verschoben werden. Wir haben uns aus Qualitätsgründen dazu entschieden die seitliche Verschiebung nicht anzubieten. Die Stabilität, Langlebigkeit und Schneelast erhöhen sich durch unsere Fixposition signifikant.

### **Sind unterschiedliche Seitenteile möglich?**

Ja. Sie können alle Varianten selbstwählen. Da die Pergola nach Maß angefertigt wird, sind nach der 14-tägigen Rücktrittsmöglichkeit aber keine Veränderungen mehr möglich. Dh. Sie tragen auch dafür Verantwortung, dass Ihnen die Pergola gefällt und der Mode entspricht. Reklamationen zur eigenen Farb- und Extraauswahl können wir leider nicht berücksichtigen. Überlegen Sie sich das Design gut. Wir haben dafür auch fotorealistische Darstellungen im Konfigurator ermöglicht.

### **Wie klein und wie groß kann ich maximal konfigurieren?**

Mindestmaß ist 1m (Breite/Länge) maximal 13,5 m – in Zentimeterschritten wählbar. Die Höhe kann zwischen 2 m und 3,6 m variieren. Alle Maße sind Außenmaße. Beachten Sie daher, wenn Sie eine Raumhöhe von 2 m Innen haben wollen, dass Sie mind. 2,2 m Gesamthöhe dann wählen.

### **Muss alle 4,5 m ein Steher sein oder kann man darauf auch verzichten?**

Bei Sonderanfragen sind auch Änderungen möglich. Jedoch empfehlen wir in Hinblick Statik die Vorschläge des Konfigurators zu verwenden.

### **Was muss ich beim Dachanschluss beachten?**

Achten Sie genau darauf, was unter dem Dach liegt. Sie tragen die Verantwortung für die Statik, wenn eine Seite nicht stabil verankert ist oder die Unterkonstruktion dafür nicht geeignet ist, dann kann auch die Schneelast nicht gewährleistet sein.

### **Wie farbecht sind die beschriebenen Farben?**

Der Konfigurator zeigt eine fotorealistische Abbildung. Die Farben können aber abweichen. Wir geben auch die genauen RAL Farbcodes bekannt. Sie können in jedem Baumarkt diese Farben anhand einer Farbpalette überprüfen und uns ggf. RAL Farbwünsche auch mitteilen. 200 Standardfarben finden Sie im Pergola-Lamellendach-Konfigurator verfügbar.

### **Kann ich nach Bestellung mein Projekt nochmals ändern?**

Innerhalb der 14-tägigen Rücktrittsfrist können Sie das Projekt stornieren und neu konfigurieren. Kleine Änderungen können Sie uns per Mail mitteilen, die wir in der technischen Konfigurator-Qualitätskontrolle mitaufnehmen und ans Werk direkt weitergeben.

### **Kann ich meine Konfigurationen im Pergola-Lamellendach-Konfigurator speichern und später fortführen?**

Ja – eröffnen Sie ein Kundenkonto und nehmen Sie sich Zeit für Ihre Entscheidung.

### **Sind Sonderformen und Sonderlackierungen möglich?**

Im Konfigurator direkt nein, aber Sie können uns gerne Ihre Anfragen auch per Mail senden. Besondere Formen und Anforderungen, die unser Pergola-Lamellendach-Konfigurator nicht abbildet, bearbeiten wir gerne individuell. Grundsätzlich gilt: Alles ist möglich und kann angefragt werden. Unser Produzent baut weltweit nach Maß und ist einer der führenden Alutech-Hersteller.

### **Bieten Sie auch Systeme an, die im Konfigurator nicht abgebildet sind?**

Ja – fragen Sie uns. Wir kümmern uns gerne um individuelle Angebote, auch für Gewerbe, Gastronomie und Hotellerie.

### **Kann ich auch Projekte nach Maß anfragen, die im Konfigurator nicht abgebildet sind?**

Ja. Messen Sie genau und fragen Sie mit einer guten Skizze bitte Ihr Projekt bei uns per Mail unter office@my-pergola24.com an. In der Regel können wir innerhalb von 72 h eine CAD Zeichnung mit Preisangebot zu senden.

### **Wo kann ich mir die Produkte vor Kauf ansehen?**

Sie können die Produkte in Musterhausparcs sehen, auf Messen, bei Referenzkunden in Ihrer Nähe oder bei uns im Showroom in Hallein in Salzburg – Österreich. Gerne senden wir aber auch Referenzvideos und -fotos zu. Kontaktieren Sie uns.

### **Kann ich mit jemanden persönlich auch sprechen?**

Jederzeit – Sie erreichen uns immer. Vertrauen und Support stehen bei uns an oberster Stelle. Nur so erhalten wir auch online Bestellungen und wir setzen höhere Maßstäbe an unsere Erreichbarkeit und unseren Service als mancher Fachhändler.

### **Ist es möglich Extras nachzubestellen?**

Nur begrenzt. Am besten wählen Sie die Extras direkt bei Bestellung. Es wäre teils zu teuer bzw. ist es bei gewissen Extras auch nicht möglich. Daher nehmen Sie lieber ein Extra mehr, als zu wenig. Es lohnt sich die Pergola gut auszustatten. Vor allem die Heizung und das Licht sind sehr beliebte Extras und die motorisierten seitlichen Zip-Rollos, die automatisch per Fernbedingung steuerbar sind.

### **Wie ist der Preis der Extras im Vergleich?**

my-pergola24.com liegt ca. 50 % unter Markt und bei den Extras bieten wir die größte Auswahl am Markt und verfügen über noch größere Preisunterschiede. Unser

Ziel ist es motorisierte Lamellendach- Terrassendach- und Pergola Alu-Systeme in hoher Stückzahl mit geringen Aufschlägen nach Maß zu produzieren. Dadurch erreichen wir unvergleichbare Preisvorteile, vor allem bei den Zusatzfunktionen und Extras.

## **FRAGEN ZUR BEZAHLUNG, KÄUFERSCHUTZ UND SICHERHEIT**

### **Ab wann ist der Kauf bindend?**

Sie haben eine 14-tägige Rücktrittsfrist in der Sie auch noch Veränderungen am Projekt uns mitteilen können. Danach ist der Kauf bindend und geht im Werk in Produktion.

### **Wie lange kann ich vom Kauf zurücktreten?**

14 Tage, danach ist die Bestellung nach Maß in Produktion und es besteht Abnahme-, Kauf und Zahlungsverpflichtung. Wir können Planungen nach Maß nicht Rücknehmen, weshalb der Widerruf nur 14 Tage gilt.

### **Wieso sind keine anderen Zahlungsmöglichkeiten möglich?**

Auf Grund der doch hohen Projektpreise und weil wir die Pergolas, Lamellendächer, Terrassendächer hier preiswert anbieten wollen, ist nur die Überweisung möglich. Außerdem sind so auch alle Kundengelder insolvenzabgesichert, wenn sie auf unserem Firmenkonto einlangen. Das bietet zusätzlichen Schutz, den Ihnen der Fachhandel nicht bietet. Vertrauen ist uns eben sehr wichtig.

### **Was passiert, wenn ich die Pergola nicht bezahlen kann?**

Dann bitte nicht bestellen und sollte Ihnen ein schlimmes Schicksal erfahren, dann müssen wir bei Ratenzahlung die Pergola zurücknehmen. Bereits getätigte Zahlungen werden aber nicht rückerstattet. Bei Vorkasse wird ohne Bezahlung nicht geliefert und produziert wird nur, wenn die Anzahlung von 50 % eingetroffen ist.

### **Kann ich die Ratenzahlung auch ohne die notwendigen Dokumente beantragen?**

Nein. Wir brauchen ein Mindestmaß an Unterlagen um Ihre Bonität zu prüfen, um Ihnen den Kredit zu gewähren. Bitte um Verständnis, dass wir nur vollständige Anträge genehmigen können.

### **Was muss ich beachten, wenn ich die Ratenzahlung als Unternehmen beantrage?**

Es gibt andere Unterlagen zu erbringen, dies zeigt Ihnen der Warenkorb im Bezahlvorgang aber an. Laden Sie alles vollständig hoch.

### **Kann ich auch als Einzelunternehmer so einen Kauf machen?**

Ja – es gelten die Regeln für Unternehmen.

### **Was muss ich beachten, wenn Kinder in der Nähe sind?**

Beim Aufbau sind viele scharfe und spitze Teile dabei. Auch die Holzkiste kann splintern. Am besten die Kinder in der Aufbauzeit nicht im direkten Umfeld spielen lassen. Im späteren Betrieb kann nicht viel passieren. Achten Sie darauf, dass keine Finger beim Betrieb der Seitenrollos oder Lamellen dazwischen kommen und die Kinder dürfen auch nicht auf das Dach klettern. Die Motoren haben zwar Widerstände, die ein Einquetschen verhindern sollen, aber bei kleinen Kinderhänden, kann der Widerstand zu gering sein, weshalb Quetschgefahr schon besteht.

### **Kann ich mich an den Lamellen der Pergola beim Betrieb verletzen?**

Im Normalbetrieb sollte es keine schweren Verletzungen geben, aber Quetschungen sind durchaus möglich. Achten Sie daher auf Ihre Sicherheit.

### **Wie viele Projekte dieser Art hat man schon umgesetzt?**

Wir liefern EU-weit, unser Hersteller weltweit und es wurden schon mehrere hundert Projekte umgesetzt. Zahlreiche zufriedene Kunden in mehr als 70 Ländern haben unsere Herstellerqualität bereits erfolgreich montiert.

### **Was muss ich im Winter beachten?**

Stellen Sie vor Schneefall die Lamellen hoch. Mehr ist nicht zu beachten. Sinnvoll ist es auch, wenn Sie für den Stromkreis sich vom Elektriker einen generellen Strom-Aus-Schalter einbauen lassen.

### **Was muss ich bei starkem Wind beachten?**

Die Lamellen hoch, sonst ist die Angriffsfläche zu groß.

### **Was kostet die Heizung an einem lauen Sommerabend ca.?**

Je nach Größe der Pergola und der Anzahl der Heizer unterschiedlich. Ein Heizer hat 2.500 Watt und eine kWh kostet ca. 32 ct. Dh. 1 Stunde Betrieb pro Heizer in etwa 1 EUR kann man in etwa sagen.

### **Was unternimmt die als Extra wählbare Wetterstation für eine Aufgabe?**

Bei Regen schließt sie das Dach und bei Wind öffnet sie das Dach. Dennoch darf man sich nicht nur auf die Station verlassen. Es ist unabdingbar, dass man selbst öffnet und schließt, damit die Sicherheit gewährleistet ist. Im Winter muss die Station vom Strom getrennt sein und die Lamellen müssen offen sein. Sonst schließt die Station bei beginnendem Schneefall das Dach. Darauf muss sehr achten!

### **Was muss ich wenn ich Textilien gewählt habe beachten?**

Wir empfehlen im Winter die Vorhänge abzunehmen und im Trockenen zu verstauen. Im Sommer können Sie draußen bleiben, wenn man darauf achtet, dass sie gut durchlüftet sind. Sie bestehen aus hochwertigem Outdoorstoff.

### **Kann ich meine Gartengarnitur im Winter unter der Pergola lassen?**

Ja, aber wir empfehlen eine Schutzabdeckung zu verwenden. Seitlich kann trotzdem Regen eindringen und die Kälte tut ihr Übriges.

### **Wie muss ich die Pergola pflegen?**

Esgibt keine besonderen Wartungs- oder Pflegehinweise. Ölen Sie gelegentlich die beweglichen Teile zur Sicherheit. Beseitigen Sie Kratzer bzw. überdecken Sie sie mit Ausbesserungslack um Folgeschäden nach dem Aufbau zu vermeiden. Im Winter raten wir von einem Betrieb bei starken Minustemperaturen ab.

### **Gibt es wichtige Betriebshinweise?**

Beachten Sie die hier häufig gestellten Fragen und achten Sie auf den sachgemäßen Aufbau und die sichere Verwendung.

### **Was ist bei der Installation zu beachten, wenn ich die motorisierten Extras und Lamellen installiere?**

Folgen Sie detailliert der Bedienungsanleitung und schauen Sie sich die Videos hier auf der Website mehrmals an. Dann sollte es klappen. Drucken Sie sich die Bedienungsanleitung aus. Es kann sein, dass gewisse Extras nicht explizit in der Aufbauanleitung erwähnt sind oder in den Videos gezeigt werden. Rufen Sie bei Fragen jederzeit einfach an.

### **Wo kann ich Reklamationen melden?**

Jederzeit bei unserem Support. Wir melden uns rasch.

## **FRAGEN ZUR LIEFERUNG**

### **Wie lange ist die Lieferzeit?**

Nach der 14-tägigen Rücktrittsfrist und erfolgten Anzahlung wird die Pergola unwiderruflich in Produktion gegeben. Nach ca. 15-18 Wochen wird sie geliefert.

### **Werde ich über den Produktionsfortschritt informiert?**

Ja. Im Kundenkonto bzw. per Mail werden Fotos von gewissen Meilensteinen in der Produktion gerne gezeigt. Zb. erhalten Sie Fotos, sobald die Pergola im Alu-Rohzustand gebaut wurde und sie vor der Pulverbeschichtung getestet wird. Wir arbeiten sogar an Videos, die wir zur Verfügung stellen wollen. Dann erhalten Sie Foto im verpackten Zustand damit Sie die Lieferung besser einschätzen können. Je nach dem wo Sie wohnen kann es nämlich nötig sein, dass der Spediteur nicht selbst abladen kann.



### **Ist die Lieferung kostenfrei?**

Lieferung ist frei Haus. Entladung an der Adresse, soweit die Zufahrt möglich ist. Beachten Sie das Gewicht der Pergola an der Abstellfläche und schützen sie es vor Regen.

### **Lieferbeschädigung was tun**

Wenn die Lieferung sichtliche Transportschäden hat, machen Sie Fotos und vermerken Sie das am Übergabe Protokoll beim Spediteur und senden Sie uns ein Mail.

### **Was geschieht, wenn Teile beschädigt ankommen?**

Wir versuchen rasch eine Lösung zu finden. Senden Sie uns Fotos und wir werden uns bemühen, dass wir einen Ersatz liefern. Da es sich aber um Pergolas, Terrassendächer, Lamellendächer nach Maß handelt, kann ein Austausch oder eine Ersatzlieferung bis zu 18 Wochen leider dauern. In der Regel gibt es aber keine Lieferschäden und es haben auch noch keine wesentlichen Teile bislang gefehlt. Klein- und Standardteile können wir schneller nachliefern. Maßteile dauern etwas Zeit leider. Schrauben können aber jederzeit im Baumarkt nachgekauft werden. Es handelt sich um genormte Standard-Edelstahlware.

### **Kann sich die Lieferzeit verzögern?**

Ja in Ausnahmefällen, dann kontaktieren wir Sie rechtzeitig.

### **Wie lange dauert die Lieferung nach Bestellung?**

Ca. 15-18 Wochen.

### **Werde ich vor Lieferung kontaktiert?**

Ja. Wir stehen öfters im Kontakt und Sie erhalten einen Liefertermin vom Spediteur und werden angerufen.

### **Wird die Pergola bis zum Aufbauort transportiert?**

Nein. Sie wird mit einem LKW soweit es geht an die Lieferadresse geliefert.

### **Wie wird die Pergola abgeladen?**

Standardmäßig laden Sie ab. Wenn sie das nicht können, dann müssen Sie das explizit dem Spediteur sagen, damit er weiß, dass er es abladen muss. Das kann entscheidend sein, welchen LKW er sendet. Bitte beim Anruf ansprechen.

### **Darf die Verpackung nass werden, wenn ich die Lieferung nicht regensicher unterbringen kann vor dem Aufbau?**

Die Holzkiste und die Teile halten etwas Wasser aus. Schützen Sie aber die Ware vor Nässe und Regen und decken Sie es ggf. mit einer Plane ab. Die elektrischen Teile sollten vor Installation nicht nass bzw. feucht werden.

### **Kann die Lieferung mit einem Kran gehoben werden, um sie zb. auf einer Dachterrasse zum Einsatz zu bringen?**

Ja, den Kran müssen Sie aber selbst beauftragen. Wir übernehmen keine Haftung für den weiteren Transport oder die genaue Platzierung.

## **FRAGEN ZUM AUFBAU**

### **Brauche ich besondere technische Kenntnisse zum Selbstaufbau?**

Nein, aber Sie sollten mind. einen guten Handwerker im Aufbauteam haben. Es ist recht selbsterklärend, gewisse handwerkliche Fachkenntnisse sind aber vor allem beim Thema Strom, Fundament, Ausrichtung zu beachten. Ist das gelöst, geht es aber sehr zügig. Dennoch werden Sie mind. 2 volle Aufbau tage zeitlich benötigen.

### **Was muss ich vor Lieferung beachten und für den Aufbau vorbereiten?**

Sie müssen ein frost- und sturmsicheres Fundament in Waage vorbereiten und Vorkehrungen für den Stromanschluss (wir empfehlen eine hohe Absicherung am besten Starkstromleitung mit mind. 32 Ampere) sowie Erdung/Blitzschutz vorbereiten. Außerdem brauchen Sie mind. 4 handwerklich kompetente Aufbauhelfer mit mindestens 2 hohen Steh-Leitern, besser auch ein mobiles Gerüst, bei den großen Projekten. Sie brauchen gutes Werkzeug (Akkuschrauber, div. Schraubenschlüssel, Hammer, Lot, Wasserwaage, Schlagbohrer für die Fundamentbefestigung, evt. einen Winkelschleifer mit Metalltrennscheide (Flex), sollten kleine Anpassungen erforderlich sein, Silikon + Pistole). Am besten mit ausreichend Platz aufbauen, damit Sie sich die Teile gut platzieren können. Der Aufbau ist nicht schwer, aber Sie müssen die Beschreibungen gut lesen und anrufen, sollten Sie nicht weiter wissen. Bei mehreren hundert Projekten klappte der Aufbau bis jetzt immer sehr gut. Wichtig ist es unsere Ratschläge zu befolgen und genau zu lesen.

### **Gibt es Verletzungsgefahr?**

Achten Sie auf Ihre Kinder beim Aufbau und Betrieb und auf eine sachgerechte Verwendung. Achtung Quetschgefahr bei den beweglichen Teilen und Verbrennungsgefahr bei den Heizern. Arbeiten Sie bitte immer genau nach dem Plan und beachten Sie die FAQs und schauen Sie sich die Videos bitte vor Aufbau an.

### **Wieso bietet man keinen Aufbau an?**

my-pergola24.com handelt im großen Stile mit motorisierten Aluminium Pergolas, Pavillons, Lamellendächer und Terrassendächern. Wir verfügen über technische Teams, die die Projekte prüfen und technisch versierte Vertriebsmitarbeiter. Jedoch verfügen wir über keine Handwerker. Wir können Ihnen aber über unser Partnernetzwerk Firmen empfehlen, die Sie gesondert beauftragen können. Wir übernehmen aber keine Gewährleistung für Aufbauarbeiten.

### **Was tue ich, wenn ich mir den Selbstaufbau nicht zutraue?**

Dann ist es besser einen Profi hinzuzuziehen und einen Handwerker damit zu beauftragen. Zeigen Sie ihm die Anleitungen und Videos – es ist recht selbsterklärend und schnell lösbar.

### **Kann ich beim Aufbau etwas falsch machen?**

Ja, daher ist es wichtig, dass Sie genau den Anweisungen folgen und sich gut vorbereiten. Es ist aber gut schaffbar.

### **Was wenn die Metallteile Kratzer durch den Aufbau haben?**

Besorgen Sie sich einen Lackstift mit der richtigen RAL Farbe und überdecken Sie die Kratzer. Große Kratzer unbedingt mit Rostschutz.

### **Wie viel Platz benötige ich für den Aufbau?**

Den Platz der Pergola und ca. nochmals die Fläche damit Sie sich gut bewegen können und die Teile platzieren können.

## **TECHNISCHE FRAGEN ZUM PRODUKT**

### **Welches Aluminium wird verwendet?**

Die Produkte von my-pergola24.com werden mit dem hochwertigen Aluminium 6005-T5 (alternative Namen der Legierung: UNS A96005; ISO AISiMg; Aluminium 6005-T5; AA6005-T5; Al6005-T5) in 3mm Wandstärke gebaut. Dadurch wird eine hohe Qualität, Festigkeit und Langlebigkeit erreicht. Alle tragenden Teile inkl. der Lamellen in 3mm Wandstärke. Achten Sie darauf beim Vergleich: Baumärkte verkaufen günstige Pergolas, Lamellen- und Terrassendächer oft in 2mm Stärke. Der Fachhandel setzt auf 3mm und erreicht so höhere Steifigkeiten und Traglasten, die sehr wichtig sind, vor allem in Regionen, wo es auch alpine Winterverhältnisse gibt. Seitenteile werden bei my-pergola24.com in 2,2mm Wandstärke gebaut. Alle Teile sind pulverbeschichtet und rostbeständig. Kleinteile und Schrauben aus Edelstahl (hohe Qualität) Bei Schneelastverstärkung sind die Lamellen mit verzinktem Stahl versteift.

### **Welcher Motor ist verbaut?**

Der Motor für die Lamellenbewegung wird wasserdicht aus Edelstahl gefertigt und treibt die Lamellen mit 300 N an, er ist auf eine Betriebsdauer von mind. 10 Jahren ausgelegt.

### **Ist die Elektrik sicher?**

Ja – sie wird nach EU konformen Vorgaben zu 70 % vorinstalliert und ist CE geprüft.

### **Kann die Pergola rosten?**

Zum größten Teil kommt Aluminium und Edelstahl zum Einsatz, gewisse Bauteile sind aus korrosionsgeschütztem Stahl. Hier kann bei Beschädigungen Rost entstehen.

### **Was bedeutet Schneelastverstärkung?**

Die Pergola bzw. das Lamellendach trägt ca. 200-250 kg Schnee pro m<sup>2</sup>. Dies hängt von der Spannweite der Lamellen ab. Alle 4,5 m befindet sich bei unseren Modellen ein zusätzlicher Steher um die Traglast zu sichern. Wählt man die Schneelastverstärkung, so erhöht sich durch die Stahlversteifung der Lamellen die Last auf 300-350kg pro m<sup>2</sup>. Das entspricht ca. 1 m<sup>3</sup> nassem Schnee. Dennoch ist es aber erforderlich, dass man im Winter die Lamellen vor starkem Schneefall öffnet und kein Risiko eingeht. Im gewerblichen Gebrauch ist ein Statiker in der Projektplanung hinzuziehen und wir müssen davon abraten, dass sich bei Schneefall Personen unter der Pergola aufhalten. Räumen Sie den Schnee vom Dach und gehen Sie kein unnötiges Risiko ein, man kann nicht abschätzen welches Gewicht der Schnee, der an einem Tag fällt, wirklich hat. Die Lamellen müssen zuvor geöffnet sein. Erkundigen Sie sich auf jeden Fall vor Aufbau welche Schneelast in Ihrer Region/Gemeinde Dächer mindestens aufweisen müssen. Hier gibt es Mindestvorgaben pro Gemeinde, die in Newton angegeben werden. 1.000 N sind 102 kg. Mit der Pergola von my-pergola24.com haben sie einen guten Standard. Zb. Schneelast in Tirol – Österreich ca. 3.000 N pro m<sup>2</sup> erforderlich. Dennoch muss aber bei außergewöhnlichem Schneefall die Pergola abgeräumt bzw. am besten geöffnet werden.

### **Was bedeutet pulverbeschichtet?**

Das Metall wird statisch aufgeladen und zieht so Farbpulver an. Im Hitzeverfahren verläuft das Pulver zu Lack und umschließt so dauerhaft das Metall. Es handelt sich um ein sehr witterungsbeständiges Verfahren.

### **Ist eine Baugenehmigung erforderlich?**

Meist nein, aber es hängt von dem Ort ab, in dem Sie wohnen bzw. von der Größe der Pergola, des Terrassendaches oder Lamellendaches, das Sie konfigurieren. Auch die Art des Fundamentes oder der Ort an dem Sie es aufstellen bzw. die geplante Höhe können eine Baugenehmigung erforderlich machen. Am besten Sie erkundigen sich vor Bestellung darüber bei Ihrer Baubehörde und klären das gut ab.

### **Was wiegt eine Pergola?**

Je nach Extras ca. 25-30 kg pro m<sup>2</sup>. Das Gesamtgewicht zeigt Ihnen der Konfigurator an. Es kann minimal beim fertigen Produkt abweichen. Jedoch nicht maßgeblich. Achten Sie zb. bei einer Dachterrasse auf die sturmsichere und statische Möglichkeit es sicher aufbauen zu können.

### **Welches Fundament ist erforderlich?**

Unterschiedliche Plätze erfordern unterschiedliche Befestigungen. Das Fundament sollte frostsicher und in der Waage sein. Es sollte hohen Windgeschwindigkeiten trotzen. Gerne beraten wir Sie, wenn Sie mit uns Kontakt dazu aufnehmen.

### **Wie verhält sich die Pergola bei Wind?**

Unterschätzen Sie nicht die Kraft von Wind, Wasser und Schnee. Daher befestigen Sie alles gut und legen Sie hier großen Wert darauf. Wir empfehlen bei Wind die Lamellen zu öffnen, damit der Wind keine große Angriffsfläche hat.

### **Wie verhalten sich die Seitenrollos bei Wind?**

Ein leichtes Lüftchen ist kein Problem. Es ist sogar angenehm die Rollos zum Schutz vor Sonne und leichten Brisen einzusetzen. Bei Böhen, Wind und Sturm können die Zip-Rollos beschädigt werden. Keinesfalls bei Wind runterfahren.

### **Ist die Pergola fertig montiert?**

Nein – sie ist ein fertiger Bausatz und hat aber wesentliche Teile vorinstalliert. Das Regenableitsystem zb. ist installiert, die Pergola muss aber aufgebaut und verschraubt werden. Die Elektrik ist vorinstalliert, aber ein Anschluss der Abnehmer am Stromkreis muss erfolgen, weshalb wir einen Elektriker empfehlen. Sollte bei einem Dachanschluss noch ein Regenblech fehlen, damit es nicht zwischen Wand und Alupfosten tropft, empfehlen wir auch einen Spengler hinzuzunehmen.

### **Worauf muss ich bei der Elektrik achten, wenn ich mehr als 2 Seitenrollos bestellt habe?**

Grundsätzlich genügt ein Standard-Stromkreis mit 16 Ampere x 230 Volt = 3680 Watt für den Betrieb der Lamellen und max. 2 Seitenrollos. Wenn Sie weitere Extras wie zb. Licht und Heizung oder weitere Seitenrollos konfiguriert haben empfehlen wir den Anschluss an einen Starkstromkreis mit mind. 32 Ampere Absicherung. Gerade die Heizung benötigt eine gewisse Stromlast.

### **Ist ein Blitzschutz erforderlich?**

Ja, wir empfehlen ausdrücklich den Anschluss an den Blitzschutz bzw. eine ausreichende Erdung.

### **Muss die Pergola in der Waage und im rechten Winkel ausgerichtet sein?**

Ja, die genaue Ausrichtung ist sehr wichtig für den Aufbau und dass die Pergola, das Dach dann auch gut verschließt.

### **Was muss ich bei der LED Beleuchtung beachten?**

Ganz wichtig ist, dass Sie die LED-Schläuche und Lichtinstallation nicht beim Aufbau beschädigen oder knicken. Knickt ein Schlauch, ist er kaputt. Eine Nachlieferung dauert lange, da sie nach Maß gefertigt sind. Überspannen Sie die LEDs auch nicht, wenn Sie sie installieren und stecken Sie sie nur an unser System an – nicht an andere Stromtestquellen.

### **Was muss ich bei der Heizung beachten?**

Wir verkaufen nur die schwarzen hochwertigen Infrarotheizer. Diese werden aber trotzdem sehr heiß. Montieren Sie diese nicht in Bereichen, wo man sich verbrennen könnte und achten Sie auf Kinder. Wichtig, am Ende eines Heizvorganges lassen Sie sie auskühlen und schützen Sie sie vor Nässe. Die Heizer werden mit einer Fernbedienung betrieben. Vergewissern Sie sich, dass sie nur eingeschaltet sind, wenn Sie das auch wollen. Es kostet sonst unnötig Energie und kann bei zu langem Dauerbetrieb auch gefährlich werden, wenn sie über Tage oder Wochen eingeschaltet sind. Bedenken Sie, dass die Heizung viel Stromlast benötigt und sichern Sie sie gut in einem sicheren Stromkreis, der den Lasten genüge tut ab. Die Heizung muss an einen Starkstromkreis angeschlossen werden, wenn man einen langfristig sicheren Betrieb will. Pro Heizstrahler kommen 2.500 Watt zusammen. Hängen andere Dinge an dem Stromkreis, kann eine normale Steckdose bald das Limit erreichen.

### **Welchen Stromanschluss sollte ich vorsehen?**

Wir empfehlen Starkstrom. Grundsätzlich genügt aber ein normaler Stromkreis 230 V. Je mehr Extras und wenn mit Heizung, muss es Starkstrom sein mit mind. 32 Ampere.

### **Benötige ich einen Elektriker?**

Ja, empfehlen wir.

### **Welche Wandstärke hat das Aluminium an den Pfosten, Rahmen und Lamellen?**

Tragende Teile (Steher, Lamellen etc.) 3mm – Seitenteile nicht tragend 2,2mm

### **Kann ich die Pergola auch als Carport oder Terrassendach konfigurieren?**

Ja, das geht. Es sind viele als Carport im Einsatz und eine sehr gute Alternative zu herkömmlichen Carports. Beachten Sie aber nur die Schneelast in gewissen Regionen.

### **Gibt es nur rechteckige Möglichkeiten oder auch Sonderformate?**

Sonderformate können jederzeit angefragt werden. 3-6-eckig – als U oder auch andere Sonderformen sind möglich. Senden Sie uns immer genaue Skizzen.

### **Muss die Pergola geerdet sein?**

Ja – empfehlen wir ausdrücklich.

### **Gibt es für die Elektrik ein Zertifikat, Prüfprotokoll?**

Die Elektrik hat ein CE Gütesiegel, ein Prüfprotokoll gibt es aber nicht. Das kann erst nach Installation von Ihrem Elektriker erfolgen.

### **Hat die Pergola ein TÜV Zertifikat?**

Nein, das müssten Sie bei der Prüfstelle nach Aufbau selbst beantragen, da der sachgemäße Aufbau hier entscheidend ist. Im Gewerbebereich ist eine TÜV Zertifizierung verpflichtend und empfehlen wir bevor sie für Gäste in Betrieb geht.

### **Wie regendicht ist die Pergola?**

Die Pergola ist regensicher. Nur Starkregen und seitlicher Regen können für Nässe sorgen. Wenn Sie einen Dachanschluss wählen, dann sollten Sie vom Spengler noch ein Regenblech zwischen Wand/Pergola/Terrassendach einbauen lassen, damit es überlappt und kein Wasser an der Wand runterläuft.

### **Ist das Silikon für die Abdichtung dabei?**

Nein. Sie brauchen meist 1 Tube Silikon, für den Außenbereich geeignet, um die Regenwasserführung nach dem Anschrauben abzudichten. Denken Sie auch an die Pistole, die man dazu auch benötigt.

### **Sind alle Schrauben und Kleinteile dabei?**

Ja. Sollte etwas fehlen, melden Sie sich bitte oder besorgen Ersatz im Baumarkt.

### **Aus welchem Material bestehen die Schrauben und Kleinteile?**

In der Regel aus Edelstahl.

## **FRAGEN ZUR GARANTIE UND GEWÄHRLEISTUNG**

### **Wen kann ich bei Reklamationen oder Garantie- bzw. Gewährleistungsfällen anrufen?**

Wenden Sie sich an unsere Supporthotline bzw. schreiben Sie uns unter [support@my-pergola24.com](mailto:support@my-pergola24.com). Wir sind sehr bemüht eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten und Sie werden sehen, dass wir Ihre Anliegen sehr ernst nehmen und lösungsorientiert arbeiten. Für durch den unsachgemäßen Aufbau verursachte Schäden übernehmen wir aber keine Haftung. Wir bieten die Pergola-Terrassendach-Lamellendach-Systeme ausschließlich mit Selbstaufbau an.

### **Wie lange habe ich Garantie und Gewährleistung?**

Wir geben grundsätzlich 24 Monate Garantie und Gewährleistung, sofern der Aufbau sachgemäß erfolgt ist. Aus Erfahrung wissen wir aber, dass Teile wie zb. Edelstahl, Alu und die Motoren längere Haltbarkeiten bei sachgemäßem Gebrauch erzielen. Gewisse Projekte unseres Herstellers stehen bereits seit mehr als 10 Jahren und funktionieren nach wie vor tadellos. Auch die Motoren sind wasserdicht und langlebig gebaut. Es sollte daher zu keinen Problemen innerhalb der 24-monatigen Garantie-Gewährleistung kommen. Wenn doch, bitte schreiben Sie uns unverzüglich. Wir sind bemüht zu reagieren.

### **Wie lange dauert eine Reklamation oder ein Garantiefall?**

Wir antworten umgehend. Die Dauer der Lösung hängt aber vom Problem ab. Wir können versichern, dass wir sehr kundenfreundlich und lösungsorientiert sind.

### **Was kostet so etwas vom regionalen Terrassendachanbieter?**

Vergleichbare Pergola, Lamellendächer, Terrassendächer und motorisierte Alutech-Projektbauten kosten ab 1.250 EUR pro m<sup>2</sup> inkl. USt. exkl. Aufbau. [my-pergola24.com](http://my-pergola24.com) ist durch die hohe Quantität und schlanke Unternehmensstruktur und dem Onlinevertriebsweg deutlich günstiger und bietet gleichwertige Produkte ab 600 EUR pro m<sup>2</sup>. inkl. USt. exkl. Aufbau an. Wir haben geringere Aufschläge und eine geringe Beratungsdauer auf Grund des Online-Konfigurators.

### **Was ist zu tun, wenn ich selbst einen Schaden verursache und den Aufbau nur schwer schaffe?**

Für Kratzer können wir in häufigen RAL Farben Lackstifte zum Ausbessern nachliefern. Für große Schäden empfehlen wir die Kontaktaufnahme, damit wir die geeignete und kosteneffiziente Lösung mit Ihnen besprechen. Wir helfen gerne, können aber keine Garantien und Haftungen für durch unsachgemäßen Aufbau oder Beschädigung durch Dritte übernehmen.

### **Sind sie gut versichert?**

Ja. Wir verfügen über eine sehr hohe Betriebshaftpflicht-, Rechtschutz- und Insolvenzabsicherung. Wir glauben, dass dies ein Investment in unsere Glaubwürdigkeit ist und eines der wichtigsten Verkaufsargumente zufriedene Kunden zu haben. Wir leben auch von der Weiterempfehlung.

## **ALLGEMEINE FRAGEN UND FRAGEN VON HÄNDLERN**

### **Kann ich als Fachhändler die Produkte vertreiben?**

Ja. Wir arbeiten auch mit Musterhausparks, Messen und Händlern zusammen. Sind Sie zb. ein Wintergarten- oder Fenstermonteur, Schlosser oder Dachdecker usw., dann können Sie uns ansprechen und mit uns eine Vertriebsvereinbarung zeichnen. Sie erhalten Vermittlungsprovision und können auf unserer Website einen eigenen Händlershop anlegen und in dem Bereich Ihre Kunden und Planungen verwalten.

### **Gibt es ein Händlernetzwerk, das die Produkte auch anbietet?**

Ja. Wir haben zertifizierte Partnerbetriebe und es kann auch sein, dass Sie [my-pergola24.com](http://my-pergola24.com) Produkte bereits mit anderen Logos gesehen haben. Wir sind Einzel- und Großhändler und liefern direkt ab Werk auch an namhafte Partner. Unter [my-pergola24.com](http://my-pergola24.com) gibt es die Systeme aber nur hier im Webshop.



### **Kann ich mich im Netzwerk für Aufbauhelfer registrieren?**

Wir übernehmen für den Aufbau keine Haftungen, stellen aber gerne Kontakte her. Wenn Sie unser System auf eigene Rechnung und Haftung unseren Kunden zum Aufbau anbieten wollen, dann melden Sie sich gerne bei uns. Wir nehmen Sie in unsere Kontaktdatenbank auf, wenn Sie uns nachweisen können, dass Sie dafür qualifiziert sind.

### **Wieso ist my-pergola24.com so preiswert?**

Weil wir eine straffe Organisation, Kalkulation, eine große Stückzahl und den Onlinevertriebsweg nützen, um Preisvorteile weiterzugeben.

### **Wer ist der Produzent der Systeme?**

Wir arbeiten mit einem der weltweit führenden Alutech-Spezialisten für motorisierte elektrische Pergolas, Terrassendächer, Alu-Lamellendächer zusammen. Wir produzieren jedes Projekt nur nach Maß und sind auf diese Abwicklung sehr spezialisiert. my-pergola24.com ist die Handelsplattform der 2Mountain-Development GmbH mit Sitz in Hallein, Salzburg Österreich. An dieser Adresse können Sie auch Pergolas persönlich ansehen kommen und einen Beratungstermin vereinbaren.

### **Wo liegt der Gerichtsstand von my-pergola24.com.**

In Hallein, Salzburg – Österreich bei Firmenkunden und am Sitz des Konsumenten, je nach Länderreglung des Konsumentenschutzes.

### **Welche Vorteile bietet mir die Onlinebestellung?**

Sie haben 24h Erreichbarkeit und können selbsterklärend mehrere Konfigurationen tätigen, bis Sie sich entschieden haben. Zudem bieten wir einen ausführlichen Support und viele Infos online rund ums Thema motorisierte Aluminium Lamellendächer, Pergolas, Terrassendächer und Carports an. Unschlagbar ist unser Preis und unsere Produktqualität, sowie die 0% Ratenzahlung.

### **Wer sind die Eigentümer von my-pergola24.com?**

Die 2Mountain-Development GmbH mit Sitz im Gewerbegebiet Neualmerstraße 37, 5400 Hallein – Bundesland Salzburg in Österreich.

### **Für den Inhalt verantwortlich**

my-pergola24.com – 2Mountain-Development GmbH