

Garantie- und Servicebedingungen Europa und Südafrika für Wechselrichter

Garantiedauer ^{a b}

Produktübersicht

| | |
|--|---|
| <p>7 Jahre (max. 90 Monate ab Auslieferung)</p> | <p>Powador: 6.0 TL3, 7.8 TL3, 9.0 TL3, 10.0 TL3, 12.0 TL3, 14.0 TL3, 18.0 TL3, 20.0 TL3</p> <p>blueplanet: 3.0 TL1, 3.5 TL1, 3.7 TL1, 4.0 TL1, 4.6 TL1, 5.0 TL3, 6.5 TL3, 7.5 TL3, 8.6 TL3, 9.0 TL3, 10.0TL3, 20.0TL3</p> |
| <p>5 Jahre (max. 66 Monate ab Auslieferung)</p> | <p>Powador: 2002, 3002, 4202, 5002, 6002, 3000 SE, 3200, 4200, 4400, 5300, 5500, 6600, 7700, 7900, 8600, 9600</p> <p>Powador: 30.0 TL3, 33.0 TL3, 36.0 TL3, 37.5 TL3, 39.0 TL3, 40.0 TL3, 48.0 TL3 Park, 60.0 TL3, 72.0 TL3 Park</p> <p>XP100-HV, XP200-HV (TL), XP250-HV (TL), XP350-HV TL, XP500-HV TL / outdoor, XP550-HV TL / outdoor</p> <p>Argus Box 16S DCS, Argus Box 24S DCS</p> <p>blueplanet: 750-1000 TL3, 2200TL3 ID</p> |

^a Die Garantie startet mit dem Tag der Ersteauslieferung durch KACO new energy. Durch verbindlichen Nachweis des tatsächlichen Inbetriebnahmedatums kann dieser Garantiestart um maximal sechs Monate zu Gunsten des Endkunden verschoben werden.

^b Ab einer AC-Anlagenleistung von einem Megawatt muss zusätzlich zum Datum der Inbetriebnahme auch die Inbetriebnahmebegleitung durch KACO new energy oder einen zertifizierten Partner nachgewiesen werden.

Länderübersicht

Gültig für folgende Länder*

Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Südafrika, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, Tschechien, Türkei, Ukraine, Ungarn, Vereinigtes Königreich, Zypern.

*Überseegebiete der oben aufgeführten Länder sind ausgeschlossen. Für nicht aufgeführte Länder kann die Garantie ausschließlich bei Anlieferung frei Haus im Service Werk geltend gemacht werden, jedoch beschränkt auf 24 Monate ab Auslieferung durch KACO new energy.

Voraussetzung für die Gültigkeit der Garantie ist, dass bei Eintritt des Servicefalls gültige Länderzertifikate für das gekaufte Produkt vorliegen.

Projektgarantie auf Anfrage (weltweit)

Garantie- und Servicebedingungen Europa und Südafrika für Wechselrichter

1 Herstellergarantie

Diese Garantiebedingungen gelten für eingangs genannte Produkte in den aufgeführten Ländern. Frühere Bedingungen verlieren hiermit ihre Gültigkeit. Abweichende einzelvertragliche Regelungen zwischen KACO new energy und dem Kunden sind vorzulegen.

Die Herstellergarantie umfasst die ordnungsgemäße Funktion der Produkte. Anspruch hierauf kann nur bei Installation und Betrieb gemäß den regelmäßig aktualisierten Herstellervorgaben geltend gemacht werden. Darüber hinausgehende Ansprüche, insbesondere Ersatz entgangenen Gewinns, im Mangel begründete mittel- und unmittelbare Schäden, durch Ein- und Ausbau entstandene Kosten und Erstattung entgangenen Ertrags, umfasst diese Garantie nicht.

KACO new energy weist ausdrücklich darauf hin, dass Garantieleistungen für das maßgebliche Produkt nur dann erbracht werden, wenn die vollständige Kaufpreiszahlung an KACO new energy erfolgt ist. Sämtliche Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit dieser Garantie unterliegen deutschem Recht. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dieser Garantie ist – soweit gesetzlich zulässig - Heilbronn.

Die Herstellergarantie lässt die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche des Käufers unberührt.

2 Serviceverträge und Garantieverlängerungen

Garantieverlängerungen können über Großhändler von KACO new energy angefragt werden. Bei Anlagen ab einem Megawatt AC-Leistung muss auch für die Standardgarantie eine Inbetriebnahmebegleitung durch Kaco new energy oder einem zertifizierten Servicepartner erfolgen und ein Wartungsvertrag abgeschlossen werden. Bei Interesse und Fragen zu möglichen Serviceverträgen, Projektgarantien und Garantieverlängerungen wenden Sie sich bitte an unsere nationale Service-Niederlassung.

3 Ablauf im Servicefall

Sollten Sie an Ihrem Produkt einen Defekt oder eine Fehlfunktion vermuten, wenden Sie sich bitte zur Ursacheneingrenzung und Störungsmeldung an Ihren Fachbetrieb. Software-Updates, die Dritte eigenständig einspielen können, werden auf unserer Homepage bereitgestellt (modellabhängig).

Für die Störungsannahme und -bearbeitung werden folgende Informationen und Unterlagen des betroffenen Wechselrichters benötigt:

- Gerätetyp (z.B. Powador 10.0 TL3) und Seriennummer (z.B. 10.0TL01234567)
- Fehlermeldung im Display (falls vorhanden) und sonstige Angaben zum Defekt / zur Störung
- Aktuell eingespielte Softwareversion
- Zusicherung auf Prüfung sämtlicher Garantieausschlussgründe durch Fachbetrieb
- Datum und Kopie des Inbetriebnahmeprotokolls
- Nachweis der regelmäßigen Wartung laut vorgegebenem Wartungsplan
- Möglichst detaillierte Angaben zur Gesamtanlage (Module, Verschaltung, etc.)
- Rechnungskopie und Registrierungsnachweis bzw. Garantieurkunde des Wechselrichters
- Die Unterlagen vorangegangener Reklamations-/Tauschvorgänge (sofern zutreffend)

Bei Reklamationsannahme entscheidet KACO new energy in Absprache mit dem meldenden Elektrofachbetrieb nach eigenem Ermessen, wie und wo die Reparatur oder die Nachbesserung erfolgt bzw. ob das defekte Gerät durch ein Austauschgerät ersetzt wird.

Ist der Auftraggeber kein Fachbetrieb, kann die Serviceleistung auch im Garantiefall nur im Service-Werk erbracht werden. Es besteht kein Wahlrecht auf Vor-Ort-Reparatur oder Austauschgerät.

Findet ein Serviceeinsatz vor Ort statt, hat der Auftraggeber den barrierefreien Zugang zu den Wechselrichtern zu gewährleisten. Gegebenenfalls muss der Kunde die erforderlichen Hilfsmittel zur Verfügung stellen, die den gültigen Arbeitsschutzvorschriften entsprechen.

Garantie- und Servicebedingungen Europa und Südafrika für Wechselrichter

Notwendige Rücksendungen von Geräten müssen in der Herstellerverpackung, oder einer gleichwertigen und geeigneten Verpackung erfolgen. Wird ein Gerät getauscht, versendet KACO new energy, nach Erhalt des defekten Produkts, ein Austauschgerät. Durch den Tauschvorgang geht das Tauschgerät in das Eigentum des Kunden und das defekte Gerät in das Eigentum von KACO new energy über. Die Restgarantiezeit des reklamierten Produkts geht auf das Tauschgerät über. Logistikkosten sind durch den Auftraggeber zu tragen.

4 Im Servicefall zu beachten

Aufgrund des technischen Fortschritts ist es möglich, dass ein alternatives Produkt verwendet werden muss. Es ist ebenfalls möglich, dass ein zur Verfügung gestelltes Tauschgerät oder zugekaufte Komponenten nicht mit vor Ort installierten Komponenten kompatibel sind (z.B. Zubehör zur Fernüberwachung oder Fernwirkung). Dadurch entstehende Aufwendungen und Kosten werden nicht von der Garantie abgedeckt. Logistikkosten sind durch den Auftraggeber zu tragen.

Grundsätzlich gilt das Gebot der Verhältnismäßigkeit. Unverhältnismäßigkeit liegt dann vor, wenn eine Maßnahme unmöglich zu erbringen ist oder die Maßnahme Kosten bei KACO new energy verursachen würde, die unzumutbar wären angesichts des Werts, den das Gerät ohne den Mangel hätte; und unter Berücksichtigung der Bedeutung des Mangels bzw. nach Abwägung von alternativen Abhilfemöglichkeiten auf die ohne erhebliche Unannehmlichkeiten für den Kunden zurückgegriffen werden könnte.

KACO new energy ist berechtigt, im Rahmen eines Austauschs auch reparierte bzw. generalüberholte Ersatzteile und Gehäuseteile einzusetzen. Reparaturberichte, defekte Bauteile oder Geräte werden generell nicht an Dritte herausgegeben. Ersatzweise können Bestätigungen für Versicherungen erworben werden.

5 Ausschluss von Garantieansprüchen

KACO new energy behält sich das Recht vor, Garantieleistungen begründet abzulehnen und erbrachte oder noch zu erbringender Leistungen dem Auftraggeber in Rechnung zu stellen. Garantieleistungen sind grundsätzlich ausgeschlossen bei:

- nicht Inbetriebnahme des Wechselrichters innerhalb von vierundzwanzig (24) Monaten nach Rechnungsstellung von Kaco new energy, oder wenn der Wechselrichter nach Inbetriebnahme für mehr als 24 Monate abgeschaltet wurde
- nicht bestimmungsgemäßer Verwendung des Gerätes
- unsachgemäßer bzw. nicht normgerechter Installation bzw. Bedienung (Produkt und Anlage)
- zu erwartender Vorschädigung aufgrund unsachgemäßer Installation bzw. Bedienung (Anlage)
- Betreiben des Gerätes bei defekter Schutzeinrichtung (elektrisch und/oder mechanisch)
- eigenmächtigen Veränderungen am Gerät bzw. Reparaturversuchen
- Fremdkörpereinwirkung und höherer Gewalt (z.B. Blitzschlag, Überspannung, Unwetter, Feuer, etc.)
- unzureichender Belüftung des Gerätes
- unzureichendem Schutz gegen äußere Einflüsse und Witterung
- Nichtbeachtung der einschlägigen Sicherheitsvorschriften (VDE u.a.)
- Transport-, Lagerungs- und Installationsschäden
- Ursachen durch fehlerhafte Anlagen-Planung/-Auslegung oder Installation
- „Grauimporten“ in Länder, für die das Gerät nicht bestimmt/zugelassen ist
- Vandalismus, Gravuren, Beschriftungen, irreversible Verschmutzung oder Diebstahl
- Ausfällen / Störungen im Zusammenhang mit Fremdzubehör
- Anschlussfehlern und / oder falschen Menüeinstellungen
- nicht zutreffenden oder einfach zu behebenden Störungsursachen (z.B. Software-Updates)
- durch regelmäßige Wartung vermeidbaren Defekten (z.B. Folgeschäden nach Korrosion)
- Beschädigungen des Gerätespeichers aufgrund von Überspannung oder fehlerhafter Bedienung

Garantie- und Servicebedingungen Europa und Südafrika für Wechselrichter

6 Leistungen nach Ablauf der Garantiezeit und bei Garantieablehnung

Reparaturen, Umbauten und Dienstleistungen ohne Anspruch auf Garantieleistung werden nach Aufwand berechnet. Sofern das Kundeneigentum bei KACO new energy im Werk repariert wird, kann der Auftraggeber vor der Reparatur einen Kostenvoranschlag erstellen lassen. Der Kunde erklärt sich mit der Anforderung von Serviceleistungen bereit, die anfallenden Kosten gemäß den aktuellen Kostensätzen von KACO new energy zu übernehmen. Die zu diesem Zeitpunkt gültigen Kostensätze können vorab angefordert werden. Ohne Garantieanspruch im Tausch in das Eigentum von KACO new energy übergegangene Produkte werden ohne Erstellung von Kostenvoranschlägen zu Lasten des Auftraggebers instand gesetzt.

7 Übersicht: Welche Kosten werden im Servicefall von wem getragen

Für die berechtigte Reklamation eines Wechselrichters, welche die Abmontage des Wechselrichters aus der Anlage und seine Versendung zur Kaco new energy Werkstatt erfordert, erstattet KACO new energy dem Installateur eine Servicepauschale; für jedes weitere Gerät, das gleichzeitig in derselben Anlage reklamiert wird, zusätzlich nochmals die Hälfte. Die Servicepauschale stellt eine Kulanzleistung ohne Rechtsanspruch dar, für die KACO new energy freiwillig bis **maximal 5 Jahre nach Erstinstallation der Anlage** aufkommt. Die Erstattung der Servicepauschale erfolgt gegen Rechnung des Installateurs und erst nach Ursachenfeststellung des Defekts. Eine Erstattung erfolgt nur, wenn die Reklamation berechtigt war und auf der Rechnung die erforderlichen Daten, wie Gerätenummer, Servicenummer und Servicedatum aufgeführt sind.

Für defekte Geräte, die nach einem eventuellen Tauschvorgang nicht innerhalb einer Woche an KACO new energy übergeben werden, berechnen wir für das gelieferte Tauschgerät den zu dieser Zeit gültigen Verrechnungspreis. Sind im Tausch erhaltene Produkte nur mit erhöhtem Aufwand wieder aufzubereiten, wird dieser Aufwand auch im Garantiefall an den Auftraggeber berechnet.

Die Kosten trägt, falls

| Kostenart | Garantiefall | <u>Kein</u> Garantiefall |
|--|-----------------|--------------------------|
| Servicepauschale Installateur | KACO new energy | Kunde nach Aufwand |
| Versand defektes Gerät an KACO new energy | Kunde | Kunde |
| Versand repariertes Gerät / Ersatzgerät an Kunde | Kunde | Kunde |
| Verpackungskosten (generell) | Kunde | Kunde |
| Versand Ersatzteile und Material an Kunde | Kunde | Kunde |
| Versand defekte Teile an KACO new energy | Kunde | Kunde |
| Aufbereitung / Reinigung falls erforderlich | Kunde | Kunde |
| Arbeitsstunden KACO new energy | KACO new energy | Kunde nach Aufwand |
| Ersatzteile und Material | KACO new energy | Kunde nach Aufwand |
| Reise- und Fahrtkosten | Kunde | Kunde |
| Fehlersuche/Ursachenfeststellung am Produkt | KACO new energy | Kunde |
| Verwaltungsaufwand Servicevorgang | KACO new energy | Kunde |