

Garantie- und Servicebedingungen

für die Powador-Wechselrichter mit einer AC-Nennleistung **bis** 12,5 kW bzw. 12,5 kVA

Produktübersicht

Garantie- und Servicebedingungen

Für die Powador-Wechselrichter	2002, 3002, 4202, 5002, 6002 3200 (bislang 2500xi), 4400 (bislang 3600xi), 5300 (bislang 4000xi), 5500 (bislang 4500xi), 6600 (bislang 5000xi), 7700 (bislang 6400xi), 7900 (bislang 6650xi), 8600 (bislang 7200xi), 9600 (bislang 8000xi) 4000 supreme, 5300 supreme, 6400 supreme, 6650 supreme, 7200 supreme, 7700 supreme, 7900 supreme, 8000 supreme, 8600 supreme, 9600 supreme 10.0 TL3, 12.0 TL3, 14.0 TL3
--------------------------------	---

Garantiedauer	5 Jahre bzw. 7 Jahre*
----------------------	------------------------------

Garantieverlängerung bis max.	25 Jahre**
--------------------------------------	-------------------

* längere Garantiezeit bei Registrierung des Wechselrichters bei KACO new energy, s. Absatz "Registrierung"

** Die Preise der Garantieverlängerung entnehmen Sie bitte dem Bestellschein auf unserer Homepage.

Länderübersicht

Gültig für folgende Länder in Europa***	Servicehotline
--	-----------------------

Belgien	+49 71323818660
Bulgarien	+49 71323818660
Deutschland	+49 71323818660
Frankreich	+33 160930112
Griechenland	+30 2810235214
Italien	+39 069962172
Österreich	+49 71323818660
Portugal	+49 71323818660
Schweiz	+49 71323818660
Slowakei	+49 71323818660
Spanien	+34 916740798
Tschechien	+49 71323818660
Ungarn	+49 71323818660
United Kingdom	+49 71323818660

*** Ausnahmen stellen Überseegebieten der oben aufgeführten Länder dar. (Bitte gesondert anfragen.)

Garantie- und Servicebedingungen

für die Powador-Wechselrichter mit einer AC-Nennleistung **bis** 12,5 kW bzw. 12,5 kVA

▪ Herstellergarantie

Die KACO new energy GmbH, nachfolgend „KACO“ genannt, gewährt als Hersteller auf die oben genannten Powador-Wechselrichter eine Herstellergarantie von 5 bzw. 7 Jahren ab Datum der Installation, höchstens jedoch 90 Monate ab Auslieferung bei KACO. Während dieser Zeit garantiert KACO die ordnungsgemäße Funktion des Wechselrichters. Voraussetzung für eine 7-jährige Herstellergarantie ist jedoch die **Registrierung des Wechselrichters** bei KACO innerhalb von 24 Monaten ab Installationsdatum. Ohne Registrierung verfügt das Gerät über eine Garantiedauer von 5 Jahren (s. „Registrierung“).

Die Herstellergarantie tritt neben die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche des Käufers gegen den Verkäufer.

Diese Garantiebedingungen gelten ausdrücklich für alle der oben genannten Wechselrichter in den oben genannten Ländern, sofern keine abweichenden einzelvertraglichen und schriftlichen Regelungen zwischen KACO und dem Kunden vereinbart wurden.

Für Überseegebiete und Inseln der aufgeführten Länder gelten grundsätzlich Sonderregelungen (bitte projektspezifisch anfragen).

▪ Registrierung

Registrieren Sie dieses Gerät über unsere Homepage und sichern Sie sich die vollen Garantieleistungen. Oder schicken Sie die Registrierungspostkarte mit Ihren Angaben an uns zurück.

Die Online Registrierung kann über folgende „Registrierungs-Domain“ erfolgen:

<http://www.kaco-newenergy.de/registrierung>

Von dieser Seite gelangen Sie durch Klick auf die entsprechende Landesflagge zu den internationalen Registrierungsformularen.

Bitte beachten Sie, bei Falschangaben auf dem Registrierungsformular entfallen die Ansprüche auf eine Verlängerung der Garantieleistungen.

▪ Garantieverlängerung

Die Herstellergarantie kann gegen Mehrpreis auf 10, 15, 20 oder 25 Jahre* verlängert werden. Die Garantieverlängerung kann während der gesamten Garantiezeit bei KACO unter Angabe der Seriennummer nachbestellt werden. Nach Ablauf der Garantiezeit ist eine Garantieverlängerung nicht mehr möglich. Beim Kauf einer Garantieverlängerung erhält der Kunde eine von KACO ausgestellte Garantieurkunde je Wechselrichter über die verlängerte Garantiezeit. Einen Bestellschein finden Sie im Anhang.

▪ Im Garantiefall zu beachten

Sämtliche Ansprüche aus, oder in Zusammenhang mit dieser Garantie unterliegen deutschem Recht. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dieser Garantie ist – soweit gesetzlich zulässig - Heilbronn.

▪ Ablauf im Servicefall

Sollte Ihr Gerät während der Garantiezeit einen Defekt oder eine Fehlfunktion aufweisen, wenden Sie sich bitte zuerst an Ihren Fachhändler bzw. Installateur. Für die Reklamationsannahme und -bearbeitung werden folgende Informationen und Unterlagen des betroffenen Wechselrichters benötigt:

- Gerätetyp (z.B. Powador 5002) und Seriennummer (z.B. 5002G123456)
- Rechnungskopie und Garantieurkunde des Wechselrichters
- Kopie des Inbetriebnahmeprotokolls und Inbetriebnahmedatums

Garantie- und Servicebedingungen

für die Powador-Wechselrichter mit einer AC-Nennleistung **bis** 12,5 kW bzw. 12,5 kVA

- Fehlermeldung im Display (falls vorhanden) und sonstige Angaben zum Defekt / zur Störung
- möglichst detaillierte Angaben zur Gesamtanlage (Module, Verschaltung, etc)
- die Unterlagen vorangegangener Reklamations-/Tauschvorgänge (sofern zutreffend)

Nach der Reklamationsannahme entscheidet KACO nach eigenem Ermessen, wie und wo die Reparatur oder die Nachbesserung erfolgt bzw. ob das defekte Gerät durch ein Austauschgerät ersetzt wird. Es besteht kein Wahlrecht für eine Vor-Ort-Reparatur oder ein Austauschgerät. Es besteht kein Anspruch auf Ertragsausfallentschädigungen.

Grundsätzlich gilt das Gebot der Verhältnismäßigkeit. Unverhältnismäßigkeit liegt dann vor, wenn die Maßnahme Kosten bei KACO 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 ist berechtigt, im Rahmen eines Austauschs auch reparierte bzw. generalüberholte Ersatzteile einzusetzen.

Wird ein Gerät getauscht, versendet KACO unverzüglich ein Austauschgerät, sodass ein Gerätetausch üblicherweise **innerhalb von 2 Werktagen** durchgeführt werden kann; längere Zeiten können sich transportbedingt ergeben. Notwendige Rücksendungen von Geräten müssen möglichst in der Originalverpackung oder einer gleichwertigen und geeigneten Verpackung, innerhalb der **Rücksendefrist von einer Woche** nach Erhalt des Tauschgeräts erfolgen.

Die von KACO versendeten Tauschgeräte sind maximal so alt wie das reklamierte Gerät, sowie technisch und optisch in hervorragendem, generalüberholten Zustand. Durch den Tauschvorgang geht das Tauschgerät in das Eigentum des Kunden und das defekte Gerät in das Eigentum von KACO über. Die Restgarantiezeit des reklamierten Gerätes geht auf das Tauschgerät über.

Die Restgarantiezeit beträgt im Falle einer Nachbesserung oder Reparatur bzw. bei einem Geräte austausch stets mindestens ein Jahr, d.h. sollte der Garantiefall bei einer Restgarantie von weniger als einem Jahr eintreten, so erhalten Sie für das reparierte Gerät oder das Tauschgerät eine Garantie von einem Jahr ab Leistungsdatum.

Sollte nach einem Tauschvorgang das defekte Gerät nicht innerhalb der vorgeschriebenen Rücksendefrist von einer Woche nach Zustellung des Tauschgerätes an KACO zurückgegeben worden sein, berechnen wir für das gelieferte Tauschgerät den zu dieser Zeit gültigen Verrechnungspreis. Sollte innerhalb der Rücksendefrist nach Rechnungsstellung der Eingang des defekten Gerätes bei KACO erfolgen, wird eine entsprechende Erstattung oder Gutschrift vorgenommen.

Für die berechtigte Reklamation eines Wechselrichters **innerhalb der geltenden Herstellergarantiezeit** erstattet KACO dem Installateur eine Austauschpauschale derzeit von **100 €**, für jedes weitere Gerät, das gleichzeitig in derselben Anlage getauscht wird, zusätzlich nochmals die Hälfte des Betrags. Wurde eine Garantieverlängerung vereinbart, übernimmt KACO weiterhin die Austauschpauschale.

Die Austauschpauschale stellt eine Kulanzleistung dar, für die KACO freiwillig aufkommt. Somit besteht kein Rechtsanspruch auf die Erstattung der Austauschpauschalen.

Die Erstattung der Tauschpauschalen erfolgt gegen Rechnung des Installateurs und erst nach Ursachenfeststellung des Defekts. Eine Erstattung erfolgt nur, und wenn die Reklamation berechtigt war und auf der Rechnung die erforderlichen Daten wie alte und neue Gerätenummer sowie das Austauschdatum und die Servicenummer aufgeführt sind.

▪ Im Servicefall zu beachten

Auf Grund des technischen Fortschritts ist es möglich, dass ein zur Verfügung gestelltes Tauschgerät nicht mit der Anlagenüberwachung (z.B. Powador-proLOG) oder anderen vor Ort installierten Komponenten kompatibel ist. Dadurch entstehende Aufwendungen und Kosten werden nicht von der Garantie abgedeckt. Es besteht kein Anspruch auf Ertragsausfallentschädigung.

Garantie- und Servicebedingungen

für die Powador-Wechselrichter mit einer AC-Nennleistung **bis** 12,5 kW bzw. 12,5 kVA

▪ **Ausschluss von Garantieansprüchen**

Garantieleistungen können von KACO nur dann erbracht werden, wenn für das beanstandete Gerät eine Kopie der Rechnung, die der Händler bzw. Installateur dem Endkunden ausgestellt hat, vorgelegt werden kann und das Typenschild vollständig und lesbar ist. Im Falle der Nichterfüllung behält sich KACO das Recht vor, Garantieleistungen abzulehnen. Garantieleistungen sind grundsätzlich ausgeschlossen bei

- nicht bestimmungsgemäßer Verwendung des Gerätes
- unsachgemäßer bzw. nicht normgerechter Installation bzw. Bedienung
- Betreiben des Gerätes bei defekter Schutzeinrichtung
- eigenmächtigen Veränderungen am Gerät bzw. Reparaturversuchen
- Fremdkörpereinwirkung und höherer Gewalt (z.B. Blitzschlag, Überspannung, Unwetter, Feuer, etc.)
- unzureichender Belüftung des Gerätes
- Nichtbeachtung der einschlägigen Sicherheitsvorschriften (VDE u.a.)
- Transport- und Installationsschäden
- Ursachen durch fehlerhafte Planung bzw. Installation der gesamten Anlage
- „Grauimporten“ in Länder, für die das Gerät nicht bestimmt/zugelassen ist

▪ **Leistungen nach Ablauf der Garantie**

Sollte ein Kunde für seinen Wechselrichter nach Ablauf der Garantiezeit während der Reparatur-Dauer einen Ersatz-Wechselrichter benötigen, kann KACO für den Reparaturzeitraum ein Leihgerät gegen Gebühr zur Verfügung stellen. Die Leihgebühr beinhaltet die Kosten für das Gerät, die anschließende technische Überprüfung des Geräts sowie die Transportversicherung. Die Transportkosten werden nach Aufwand zusätzlich berechnet. Sollte das Gerät beschädigt zurückgegeben werden, müssen die Reparaturkosten nach Aufwand gesondert berechnet werden.

Sollte die Reparatur vor Ort beim Kunden durchgeführt werden, erklärt sich der Kunde mit Anforderung eines KACO-Servicetechnikers bereit, die anfallenden Kosten gemäß den aktuellen Kostensätzen von KACO zu übernehmen. Sofern das Gerät bei KACO im Werk repariert wird, erhält der Kunde vor der Reparatur einen Kostenvoranschlag. Wir bitten den Kunden diesen **Kostenvoranschlag innerhalb von 2 Wochen freizugeben**. Nach Freigabe der Kosten und Eingang eines Reparaturauftrags durch den Kunden erfolgt die Reparatur des defekten Wechselrichters.

Für Reparaturen vor Ort, außerhalb der Garantiezeit, sowie bei kostenpflichtigen Reparaturen, gelten die zu diesem Zeitpunkt gültigen Reparaturkostensätze.

Garantie- und Servicebedingungen

für die Powador-Wechselrichter mit einer AC-Nennleistung **bis** 12,5 kW bzw. 12,5 kVA

- **Übersicht: Welche Kosten werden im Servicefall von wem getragen:**

Kostenart	Die Kosten trägt	
	während der Herstellergarantie	nach Ablauf der Herstellergarantie
Austauschpauschale Installateur	KACO	Kunde
Versand Tausch-/Ersatzgerät an Kunde	Kunde	Kunde
Versand defektes Gerät an KACO	Kunde	Kunde
Verpackungskosten defektes Gerät	Kunde	Kunde
Arbeitsstunden	KACO	Kunde nach Aufwand
Ersatzteile und Material	KACO	Kunde nach Aufwand
Reise- und Fahrtkosten	Kunde	Kunde
Fehlersuche/Ursachenfeststellung	KACO	Kunde
Verwaltungsaufwand Servicevorgang	KACO	Kunde
Leihgerät Kostenpauschale (optional)	-	Kunde

- **Powador-Hotline**

Unsere Hotline bietet Ihnen kompetente Hilfe zu allen Themen und Fragestellungen rund um die PV-Systemtechnik der KACO new energy GmbH. Die Servicenummer für Reklamationsannahmen und Baustellen-Hotline finden Sie auf Seite 1 der Garantiebedingungen bzw. auf unserer Homepage.

Garantie- und Servicebedingungen

für die Powador-Wechselrichter mit einer AC-Nennleistung **bis** 12,5 kW bzw. 12,5 kVA

▪ Service Guide

Im Falle einer Funktionsstörung kann dem Kunden in drei Schritten schnell geholfen werden:

1. Fehlermeldung

- 1.) Der Geräteeigentümer kontaktiert den Fachbetrieb.
- 2.) Der Fachbetrieb kontaktiert die KACO Service-Hotline.

Benötigte Informationen:

- Geräte-Typ
- Seriennummer
- Fehlermeldung

2. Austausch /Reparatur

Kann die Fehlerursache nicht telefonisch festgestellt und durch den Fachbetrieb behoben werden, versendet KACO unverzüglich ein Austauschgerät, sodass ein Gerätetausch üblicherweise **innerhalb von 2 Werktagen** durchgeführt werden kann; längere Zeiten können sich transportbedingt ergeben.

Der Austausch der Geräte wird durch den Fachbetrieb oder einen KACO-Service-Techniker ausgeführt.

Die Kosten für den Gerätetausch übernimmt KACO, gemäß den geltenden Garantiebedingungen.

3. Rücksendung

Der Rückversand des Geräts erfolgt durch den Fachbetrieb, der den Austausch vornimmt.