TommaTech GmbH

Angerlweg 14 - 85748 Garching
München/Deutschland

Telefon: +49 89 1250 36 860
E-Mail: mail@tommatech.de

Garantiebedingungen

für TommaTech EV Ladegeräte

V2305.17

Einführung

1. Diese Garantiebedingungen gelten nur für die Erstinstallation von TommaTech Uno oder Trio EV Chargers (im Folgenden als Produkte oder EV Chargers genannt). Garantienehmer ist der Händler, Installateur, offizielle Distributor und/oder der Endkunde (im Folgenden Kunden genannt), je nachdem, wer die Produkte direkt von der TommaTech GmbH (im Folgenden TommaTech genannt) erworben hat.
2. Diese beschränkte Garantie ist nicht übertragbar und regelt die Reparatur und den Ersatz von TommaTech EV-Ladegeräten. Kunden, die einen Anspruch unter dieser Garantierichtlinie geltend machen wollen, müssen die hierin festgelegten Verfahren und Anforderungen einhalten. TommaTech kann nach eigenem Ermessen die Reparatur oder den Austausch von EV-Ladegeräten ablehnen, die nicht in Übereinstimmung mit den Bedingungen zurückgegeben wurden.

Produkte

3. Diese Garantie gilt ausschließlich für TommaTech Uno und Trio EV Ladegeräte und deren Zubehör (wie TommaTech CTs oder TommaTech Smart Meters), die direkt von TommaTech hergestellt und geliefert werden. Alle externen und zusätzlichen Teile und Einheiten (z. B. Überwachungs-/Kommunikationsgeräte, Batterien, Hardware-/Software-Controller usw.), die mit den Produkten von Dritten installiert werden, sind von der Garantie ausgeschlossen.
4. Die Garantiebedingungen gelten für alle Produkte, die aufgrund eines Fehlers im Herstellungsprozess von TommaTech als fehlerhaft befunden wurden und sich noch innerhalb der Garantiezeit befinden. TommaTech kann nach eigenem Ermessen das Produkt reparieren oder es durch ein neues oder überholtes Produkt ersetzen.

Garantieumfang

5. TommaTech garantiert, dass alle Produkte bei normalem Gebrauch frei von Material- und Verarbeitungsfehlern sind. Wenn die Produkte jedoch gemäß der Anleitung und unter Einhaltung der erforderlichen örtlichen Vorschriften und Gesetze installiert wurden und ein Fehler aufgrund unzureichender Fertigungsqualität auftritt, können sich Kunden an TommaTech wenden, um einen Garantieanspruch geltend zu machen. Falls ein Endverbraucher einen offiziellen TommaTech-Partner kontaktiert, der nicht auf den Garantieanspruch reagiert, kann er sich ebenfalls an TommaTech wenden. Bitte beachten Sie jedoch, dass TommaTech keine Verpflichtung gegenüber Endverbrauchern hat, solange TommaTech die Produkte nicht direkt an diese verkauft hat.

6. Wenn das Produkt aufgrund eines Herstellungsfehlers von TommaTech als fehlerhaft befunden wurde, kann TommaTech nach eigenem Ermessen die Produkte ersetzen oder reparieren. Bitte beachten Sie jedoch, dass diese eingeschränkte Garantie nur die Kosten für die Arbeit und das Material abdeckt, die zur Wiederherstellung eines einwandfrei funktionierenden Produkts erforderlich sind. Alle anderen Kosten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Transport-, Reise- und Unterbringungskosten des TommaTech-Personals sowie die eigenen Kosten des Kunden, einschließlich etwaiger Vermögensschäden, werden von der Garantie nicht abgedeckt. Darüber hinaus sind Ansprüche auf Ersatz von direkten oder indirekten Schäden, die sich aus den mangelhaften Produkten ergeben, nicht durch die Garantie abgedeckt. In jedem Fall, ob vertraglich oder anderweitig, übersteigt die maximale Entschädigung nicht den Betrag, den der Kunde für den Kauf des Geräts bezahlt hat. Diese Garantiebedingungen schränken jedoch nicht die geltenden Kundenschutzgesetze für Endkunden in Bezug auf Mängel an von Endkunden gekauften Geräten ein.
7. Die Haftung von TommaTech im Rahmen dieser Garantie ist auf Ersatz und/oder Reparatur beschränkt. Darüber hinaus darf die Gesamthaftung von TommaTech im Rahmen dieser Garantiebedingungen den Kaufpreis des Produkts, für das ein Garantieanspruch besteht, nicht überschreiten.
8. Die sich aus dem Gesetz ergebenden Rechte des Endverbrauchers sind vorbehalten und diese Garantie gilt unbeschadet zwingender gesetzlicher Haftungsvorschriften.

Transportkosten

9. Sofern keine besonderen Vereinbarungen zwischen TommaTech und dem Kunden getroffen wurden, deckt die Garantie nur die Material- und Arbeitskosten ab, um die defekten Produkte wieder funktionsfähig zu machen. Im Allgemeinen ist TommaTech nicht für den Transport der Produkte verantwortlich. Die Transportkosten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Versand, Versicherung, Zölle sowie Import- und Exportgebühren, trägt der Kunde. Eine Gewährleistungspflicht der TommaTech besteht insoweit nicht. Für den Fall, dass ein Mangel als fabrikationsbedingt anerkannt wurde, kann TommaTech nach eigenem Ermessen die Kosten für den Transport der im Rahmen der Garantie ausgetauschten oder reparierten Produkte zu ihrem jeweiligen Standort übernehmen.

Garantiezeit

10. Die Standard-Garantiezeit für TommaTech EV-Ladegeräte beträgt 3 Jahre und beginnt mit der Lieferung. Die Lieferung gilt als erfolgt, wenn der Preis vom Kunden vollständig bezahlt wurde und der Kunde die Ware von TommaTech oder seinem Händler übernommen hat, sofern TommaTech nicht für den Transport verantwortlich ist.
11. Für ausgetauschte oder reparierte Produkte gilt die Garantie für den Rest der ursprünglichen Garantiezeit. Durch den Austausch oder die Reparatur der Produkte im Rahmen der Garantie wird die laufende Garantiezeit nicht verlängert. Für reparierte oder ersetzte Produkte wird keine Ersatzgarantiezeit gewährt.
12. Je nach Produktversion kann eine 24-monatige Garantieverlängerung innerhalb des ersten Monats nach dem ersten Inbetriebnahmedatum erworben werden.

Garantieanspruch

13. Damit ein Austausch unter diese Garantiebedingungen fällt, müssen TommaTech unmittelbar nach Auftreten des Fehlers die folgenden Informationen und Dokumente zur Verfügung gestellt werden:

   a. Ausgefülltes Reklamationsbogen einschließlich:
      i. Modell- und Seriennummer des defekten Produkts
      ii. Störungscode
      iii. Fehler- und Einrichtungsbeschreibung
   b. Kopie der Original-Kaufrechnung
   c. Gültiger Garantieschein
   d. Alle Unterlagen über frühere Reklamationen, Reparaturen oder Ersatzlieferungen (falls zutreffend)
14. Jegliche Garantieansprüche müssen von den direkten Kunden von TommaTech an folgende Adresse weitergeleitet werden: head@tommatech.de
15. Bitte beachten Sie, dass TommaTech sich das Recht vorbehält, jeden Garantieanspruch abzulehnen:
   a. Wenn die von den Kunden zur Verfügung gestellten Informationen unzureichend oder unvollständig sind, behält sich die TommaTech das Recht vor, ihre Anträge auf Ersatz der Produkte abzulehnen.
   b. Wenn das Produkt ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von TommaTech ersetzt oder verändert wurde.
   c. Wenn der reklamierte Mangel nicht auf Material- oder Verarbeitungsfehler zurückzuführen ist.
16. Darüber hinaus wird darauf hingewiesen, dass die Ansprüche des Kunden voraussetzen, dass er seinen gesetzlichen Untersuchungs- und Rügepflichten unverzüglich nach Erhalt der Produkte oder Auftreten des Mangels nachgekommen ist.

Verfahren nach Einreichung eines Garantieanspruchs

17. Nach Erhalt eines Garantieanspruchs wird TommaTech versuchen, die Probleme mit Hilfe des Kunden zu lösen. Wenn das Problem nach dem Versuch, es mit Hilfe des Kunden zu lösen, weiterhin besteht, stellt TommaTech eine Fallnummer zur Verfügung, die als Referenz für alle Mitteilungen bezüglich des Anspruchs verwendet werden muss.
18. Nach der Genehmigung durch TommaTech muss der Antragsteller die reklamierten Produkte innerhalb von fünfzehn (15) Arbeitstagen in der Originalverpackung oder einer gleichwertigen Verpackung an TommaTech senden, wobei die Verpackung so beschaffen sein muss, dass sie während des Transports nicht beschädigt wird, einschließlich der von TommaTech angegebenen Begleitdokumente. Bitte beachten Sie, dass defekte Teile oder Geräte, die im Rahmen eines Garantieanspruchs ersetzt werden, in das Eigentum von TommaTech übergehen.
19. Nach Erhalt des beanstandeten Produkts wie angegeben und wenn die ordnungsgemäße Prüfung durch TommaTech zu dem Schluss kommt, dass der beanstandete Produktfehler unter die Garantie fällt, kann TommaTech nach eigenem Ermessen und abhängig vom Produktfehler das Produkt reparieren, das defekte Teil/die defekten Teile austauschen, das Produkt durch eine neue oder gleichwertige Lösung ersetzen oder den Kunden finanziell entschädigen.
20. Bitte beachten Sie, dass TommaTech die Erstattung aller entstandenen Kosten (Arbeits-, Reise-, Lieferkosten und/oder gesendete Ersatzgeräte usw.) vom Kläger verlangt, wenn sich herausstellt, dass das Produkt frei von Material- oder Verarbeitungsfehlern ist, oder wenn sich herausstellt, dass das Produkt nicht durch diese eingeschränkte Garantie abgedeckt ist.
21. Bitte beachten Sie außerdem, dass:
   a. TommaTech kann den Kunden für weitere Informationen über den Mangel kontaktieren.

b. TommaTech kann vom Kunden verlangen, dass er das Produkt sowie die dazugehörige Solarlösung einer Ursachenanalyse unterzieht, um den Nachweis für die Reklamation zu erbringen.
c. Der Kunde ist verpflichtet, mit TommaTech zusammenzuarbeiten, andernfalls erhält TommaTech das Recht, den Garantieanspruch abzulehnen.
d. Die endgültige Prüfung des Anspruchs erfolgt durch TommaTech.
e. Nach Erhalt des ausgetauschten Produkts muss dieses innerhalb der nächsten 5 Arbeitstage von einem qualifizierten und geschulten Installateur installiert werden.
f. TommaTech behält sich das Recht vor, Umtauschanträge abzulehnen, wenn keine ausreichenden Informationen zur Verfügung gestellt werden.

Ersatzprodukte

22. Ersatzprodukte oder Zubehör sind möglicherweise nicht vollständig mit den übrigen Komponenten der Photovoltaikanlage kompatibel. Die dadurch entstehenden Kosten werden nicht von der Garantie oder der erweiterten Garantie abgedeckt.

Defekte Produkte und Teile

23. Die defekten Teile oder Produkte, die im Rahmen eines Garantieanspruchs ersetzt werden, gehen in das Eigentum von TommaTech über und müssen innerhalb einer angemessenen Frist, die fünfzehn (15) Tage nicht überschreiten darf, mit der Original- oder einer gleichwertigen Verpackung und mit der Begleitdokumentation an TommaTech oder die autorisierten Händler von TommaTech zur Überprüfung zurückgeschickt werden.

Garantieausschlüsse

24. Diese beschränkte Garantie gilt nur für Produkte, die nach dem 1. Januar 2023 durch TommaTech oder einen von TommaTech autorisierten Händler verkauft wurden. Die unten beschriebenen Probleme, Defekte und Fehlfunktionen sowie alle TommaTech-Produkte sind jedoch in den folgenden Fällen nicht durch diese Garantie abgedeckt:
    a. Wenn der Fehler außerhalb der Garantiezeit auftritt.
    b. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die sich aus der Montage, Installation, Inbetriebnahme oder Anwendung der Produkte, des Zubehörs und/oder anderer Materialien, Geräte und Anlagen ergeben.
    c. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen der Produkte, des Zubehörs und/oder anderer Materialien, Ausrüstungen und der Solaranlage, die sich aus den Materialien, Geräten und Ausrüstungen ergeben, die nicht von TommaTech hergestellt wurden, oder die sich aus deren Montage, Installation und Anwendung ergeben.
    d. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die aufgrund des Ortes und des Bereiches der Installation auftreten, die nicht für die Spezifikationen der Produkte und des Zubehörs geeignet sind.
    e. Probleme, Mängel und Fehlfunktionen der Produkte, des Zubehörs, anderer Materialien, Geräte und der Solaranlage, die auf das elektrische System am Installationsort zurückzuführen sind.
    f. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die durch unbefugte oder unsachgemäße Nutzung, Änderungen, Wartung, Betrieb oder falsche Installation, Montage und Anwendungen verursacht werden. Generell alle Probleme, Defekte oder Fehlfunktionen, die durch eine andere Nutzung als das Aufladen eines Elektrofahrzeugs verursacht werden.

g. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die durch die Entfernung der Produkte oder des Zubehörs und/oder ihrer Mechanismen, Hilfsmittel, Teile oder Geräte verursacht werden.
h. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die durch die Verwendung von Produkten und Zubehör auf mobilen Einheiten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Fahrzeuge, Schiffe etc.
i. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die durch äußere Ursachen verursacht werden, wie z. B. Stromausfälle, Überspannungen, Blitzschlag, Explosion, Feuer, Überschwemmung, Erdbeben, Taifun, Hurrikan, Tornado, Vulkanexplosion, Tsunami, Blitzschlag in oder um die Produkte und das Zubehör, Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die durch Schnee- und Salzschäden, Wetter- und Naturereignisse, Naturkatastrophen, sauren Regen, Rauch, Naturkatastrophen, saurem Regen, Rauch, Luftverschmutzung oder anderen Verunreinigungen, Schmutz oder Staub auf den Produkten und dem Zubehör, Vandalismus (unabhängig davon, ob der Schaden auf Vorsatz oder Fahrlässigkeit zurückzuführen ist und vom Käufer oder Benutzer des Produkts und des Zubehörs oder von Dritten verursacht wird), Fahrlässigkeit oder vorsätzlicher Unfall, Probleme, Mängel und Funktionsstörungen, die durch externe Faktoren und unvorhergesehene Situationen wie zivile Unruhen, höhere Gewalt usw. verursacht werden und Probleme, Defekte und Störungen, die außerhalb der Kontrolle von TommaTech liegen.
j. Wenn die Installateure, Händler, Endkunden oder Benutzer die Produkte, das Zubehör und/oder die Materialien und Geräte, aus denen die Produkte und das Zubehör bestehen, in einer Weise verwenden, die die geistigen Eigentumsrechte von TommaTech oder von Dritten, die Inhaber dieser Rechte sind, wie Patente, Gebrauchsmuster, Marken, Urheberrechte, Designrechte usw., verletzt.
k. Wenn eine Modell-, Typen-, Etiketten- oder Seriennummer des Produkts und des Zubehörs verändert, gelöscht oder unleserlich gemacht wurde.
l. Körperliche (Tod, Verletzung usw.) oder materielle Schäden, die an lebenden oder nicht lebenden Wesen auftreten.
m. Verlagerung des Produkts von dem Ort, an dem es erstmals installiert wurde, an einen anderen Ort.
n. Fehler oder Defekte, die durch eingebettete oder externe Software oder Hardware von Dritten verursacht werden (z.B. Geräte, die das Produkt steuern oder Geräte, die das Laden oder Entladen der Batterie steuern), ohne die schriftliche Zustimmung von TommaTech.
o. Wenn das Produkt oder das Zubehör während des Transports beschädigt wurde und der Händler und/oder der Endkunde den Lieferschein unterschrieben hat (der den Antragsteller auffordert, das Äußere und Innere des Pakets zu überprüfen und Fotos als Beweis zu machen, bevor er den Lieferschein unterschreibt).
p. Wenn der Produktfehler nicht sofort nach Auftreten an TommaTech gemeldet wird.
q. Mängel, die das ordnungsgemäße Funktionieren des Produkts oder des Zubehörs nicht beeinträchtigen (z. B. äußere Kratzer oder Flecken oder Abrieb des natürlichen Materials usw.),
r. Wenn der Installateur, Händler oder Endbenutzer die Installations- oder Wartungsanweisungen von TommaTech für das Produkt oder das Zubehör nicht beachtet hat.
s. Wenn der Installateur, der Händler oder der Endverbraucher die Sicherheitsvorschriften und -bestimmungen für das Produkt oder das Zubehör nicht beachtet hat.

t. Wenn ausgetauschte Produkte nicht innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach einer entsprechenden Aufforderung durch TommaTech an TommaTech oder die von TommaTech benannten Kooperationspartner, Händler oder Distributoren zurückgegeben wurden.
u. Wenn der Defekt durch unsachgemäßen Gebrauch des Produkts oder durch die Verwendung des Produkts für andere Zwecke als die, für die das Produkt entwickelt oder bestimmt wurde, verursacht wurde.
v. Wenn das Produkt nach der Installation aus irgendeinem Grund bewegt wird (unabhängig davon, ob es später wieder installiert oder an denselben Ort zurückgebracht wurde), es sei denn, es wird an derselben Adresse von einem qualifizierten Installateur wieder installiert, der TommaTech einen Prüfbericht vorgelegt hat.
w. Wenn entweder das Produkt, einschließlich des Gehäuses oder der Produktseriennummer, modifiziert oder verändert wird, oder das Produktetikett entfernt oder verunstaltet wird.
x. Normale Abnutzung oder Verschleiß.
a. Wenn das Produkt aus zweiter Hand oder über nicht lizenzierte Vertriebskanäle erworben wurde.

Service nach Garantieablauf

25. Für Produkte, bei denen die Garantie abgelaufen oder ungültig geworden ist, bietet TommaTech einen kostenpflichtigen Zusatzservice an, der folgende Gebühren beinhaltet:
    a. Vor-Ort-Service-Kosten: Reisekosten und -zeit für Techniker sowie die Kosten für die Arbeitszeit des Technikers für die Installation, Analyse, Reparatur, Prüfung und Wartung fehlerhafter Produkte
    b. Materialkosten: Kosten für den Ersatz von Teilen oder Geräten oder anderen relevanten Materialien.
    c. Logistikkosten: Kosten für die Lieferung, einschließlich der Kosten für den Versand der defekten Produkte vom Endkunden an TommaTech oder/und der Kosten für den Versand der reparierten Produkte von TommaTech an den Endkunden.

Gültigkeit

26. Diese eingeschränkten Garantiebedingungen traten am 01.01.2023 in Kraft und werden auf alle EV-Ladegeräte angewendet, die ab diesem Datum von TommaTech gekauft werden. Diese eingeschränkte Garantie gilt so lange, bis eine neue Version von TommaTech veröffentlicht wird.

Geographischer Geltungsbereich

27. Diese eingeschränkten Garantiebedingungen gelten nur für Produkte, die ursprünglich von TommaTech gekauft und an dem Bestimmungsort installiert wurden, der innerhalb der Länder der Europäischen Union, Schottland, Norwegen und der Schweiz definiert ist, mit Ausnahme der angeschlossenen Inseln und Überseegebiete, es sei denn, es bestehen besondere Vereinbarungen zwischen TommaTech und dem Direktkäufer. Für Geräte, die für ein Land/eine Region verkauft, aber in einem anderen Land/einer anderen Region installiert werden, wird die Garantie ungültig, wenn keine schriftliche Bestätigung und Genehmigung von TommaTech vor der Installation vorliegt.