TommaTech GmbH
Angerlweg 14 - 85748 Garching
München / Deutschland
Telefon: +49 89 1250 36 860
E-Mail: mail@tommatech.de

Garantiebedingungen

für TommaTech Uno & Trio Serie Wechselrichter

V2305.17

Einführung

1. TommaTech GmbH (im Folgenden TommaTech genannt) gewährt den offiziellen Vertriebspartnern und/oder dem Endkunden, je nachdem, wer die Wechselrichter von TommaTech gekauft hat (im Folgenden Kunden genannt), die folgende eingeschränkte* Garantie für TommaTech-Wechselrichter und Zubehör (im Folgenden Produkte genannt). Diese *Beschränkte Herstellergarantie gilt für alle in Tabelle 1 aufgeführten Produkte, die ab dem 1. Januar 2023 verkauft werden

Zweck

2. Der Hauptzweck dieser Garantie ist die klare Definition von Angelegenheiten, die mit der Garantiepolitik von den Produkten zusammenhängen

Produkte

3. Diese Garantie gilt ausschließlich für TommaTech-Wechselrichter und TommaTech-Zubehör (einschließlich Online-Überwachungsgeräten, Leistungsschaltern, CT/Zählern/NFIs, Smart Controller und EPS-/Parallel-/Mate-Boxen), die entweder direkt von TommaTech oder über autorisierte Partner (Vertriebshändler) von TommaTech hergestellt und geliefert werden. Alle externen und zusätzlichen Teile und Einheiten (z. B. Überwachungs-/ Kommunikationsgeräte, Akkus, Hardware-/Software-Controller usw.), die von Dritten im oder mit den Wechselrichtern installiert wurden, sind von der Garantie ausgeschlossen.

Garantiebedingungen

4. TommaTech garantiert, dass alle Produkte bei normalem Gebrauch frei von Material- oder Verarbeitungsfehlern sind. Tritt während des vereinbarten Garantiezeitraums ein von TommaTech zu verantwortender Fehler auf, wird TommaTech, nachdem eine ordnungsgemäße Reklamation innerhalb der Gewährleistungsfrist eingegangen ist nach eigenem Ermessen handeln:
   a. Behebung des Problems durch Aktualisierung der Software oder Änderung der Konfigurationen; oder
   b. Reparatur des Mangels in den Räumlichkeiten von TommaTech oder beim Endkunden; oder
   c. Bereitstellung eines gleichwertigen Ersatzgeräts (repariertes, überholtes oder aktualisiertes Modell mit mindestens gleichwertigen Funktionen) oder eines neuen Geräts; oder

d. diese Serviceleistungen von TommaTech-Servicepartnern/Vertriebspartnern durchführen lassen.

Transportkosten

5. Sofern keine besonderen Vereinbarungen zwischen TommaTech und den Endkunden und/oder Vertriebspartnern getroffen wurden, deckt die Garantie nur die Materialkosten und Arbeitsleistung ab, die für die Funktionsfähigkeit der Produkte erforderlich sind. Im Allgemeinen ist TommaTech nicht für den Transport von Waren verantwortlich. Die Transportkosten einschließlich Versand, Versicherung, Zölle sowie Import- und Exportgebühren gehen zu Lasten des Käufers. Eine Gewährleistungspflicht von 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 Gewährleistung ausgetauschten oder reparierten Produkte an den jeweiligen Standort übernehmen.

Garantiezeitraum

6. TommaTech garantiert zu den in diesem Dokument aufgeführten allgemeinen Garantiebedingungen, dass:

Tabelle 1: Produkt und Garantiezeitraum

Produkt	**Garantiezeitraum**
Uno Hybrid K-Serie Trio Hybrid K-Serie	5 Jahre Standardgarantie + 5 Jahre optionale Ersatzteilgarantie ab dem Lieferdatum.
Uno Atom Uno Home Trio Atom Trio Atom K-Serie Trio Plus Trio Plus K-Serie Uno & Trio Hybrid Trio Force Trio Grand	Die Standardgarantie beträgt 5 Jahre ab dem Lieferdatum. **Note**: Wenn ein Wechselrichter mit dem TommaTech-Portal verbunden ist und die Erzeugungsdaten erfolgreich auf den TommaTech-Server hochgeladen wurden, wird die Wechselrichtergarantie kostenlos auf 5 Jahre Standardgarantie + 5 Jahre Ersatzteilegarantie erweitert
Smart Meter/ CT Mobile Wi-Fi/ Wi-Fi Dongle Mobile Lan/ Lan Dongle Remote Wi-Fi Smart Controller Uno & Trio EPS Box Heat pump Controller Trio EPS / Booster Parallel Box	2 Jahre Standardgarantie ab dem Lieferdatum

Hinweis:

a. Liefertag ist der Tag, an dem der Preis der Ware vollständig bezahlt wurde und der Kunde die Ware von der TommaTech oder ihrem Vertragshändler erhalten hat, es sei denn, TommaTech ist für den Transport verantwortlich.

b. Die Ersatzteilgarantie deckt nur die Kosten für das Hardwarematerial ab, das benötigt wird, um das Gerät wieder in Betrieb zu nehmen. Ausgeschlossen sind die Kosten für ein- und ausgehende Transporte, die Reisekosten und die Arbeitskosten für den Ersatz- oder Vor-Ort- Service.

7. Im Falle eines Produktaustausches wird der verbleibende Garantiezeitraum auf das Nachfolgeprodukt übertragen. Der Produktaustausch verlängert die Garantiezeit nicht und gewährt keine Ersatzgarantiezeit. TommaTech wird einen solchen Austausch automatisch registrieren, und Sie erhalten keine neue Zertifizierung.

Produktregistrierung

8. Vertriebspartner oder Endkunden, die TommaTech-Produkte (TommaTech-Wechselrichter und -Zubehör) erworben haben, müssen diese Produkte innerhalb von 90 Tagen ab dem Datum der Inbetriebnahme der Produkte über www.tommatech-portal.de registrieren und alle erforderlichen Informationen hochladen (einschließlich korrekter Kundeninformationen, PV-Modulinformationen, Kontaktinformationen usw.). Wenn ein Kunde ein TommaTech- Produkt nicht vor Ablauf der Frist registriert, wird der Garantiezeitraum des Produkts automatisch ab 6 Monaten nach dem Herstellungsdatum berechnet.

Garantieverlängerung

9. Kunden können innerhalb der ersten 3 Monate nach dem Kauf des Produkts bei TommaTech eine Garantieverlängerung beantragen. TommaTech wird nach eigenem Ermessen eine Garantieverlängerung für einen begrenzten und festgelegten Zeitraum gewähren, der der ursprünglichen Garantiezeit hinzugefügt wird.

Verfahren zur Geltendmachung von Garantieansprüchen

10. Für einen Gewährleistungsanspruch sind unmittelbar nach Feststellung eines Mangels die folgenden Angaben zu machen:
    a. Ausgefüllter Fehlerbehebungsbericht mit Produktdaten wie Seriennummer usw., Solarlösungskonfiguration, Fehler, installierte Schutzvorrichtungen usw.
    b. Kopie der Originalrechnung, der Quittung und jedes anderen Dokuments, das den Kauf des Wechselrichters oder des Zubehörs und/oder der Garantieverlängerung sowie das Installationsdatum belegen kann.
    c. Inbetriebnahmebericht zum Nachweis der Installation gemäß der Gebrauchsanleitung.

11. TommaTech behält sich das Recht vor, den Garantieanspruch abzulehnen:
    a. Im Falle des Fehlens der oben genannten Informationen.
    b. Wenn das Produkt ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von TommaTech ersetzt oder verändert wurde.
    c. . Wenn der behauptete Mangel nicht auf Material- oder Verarbeitungsfehler zurückzuführen ist.

12. Der Endkunde muss einen Defekt sofort bei dem lokalen Vertriebspartner, bei dem das Produkt

gekauft wurde, oder bei dem Installateur, der den Wechselrichter installiert hat, reklamieren, der sich gegebenenfalls mit TommaTech in Verbindung setzen wird. Wenn der Endkunde nicht in der Lage war, Service vom Installateur oder Händler zu erhalten, oder mit deren Service nicht zufrieden war, kann der Geschädigte seine Serviceanfrage eskalieren, indem er sich mit dem TommaTech-Serviceteam (support@tommatech.de) in Verbindung setzt oder eine Beschwerde über unsere offizielle Website www.tommatech.de einreicht. Bitte beachten Sie, dass TommaTech die Erstattung aller entstandenen Kosten (Arbeits-, Reise-, Lieferkosten und/oder zugesandte Ersatzgeräte) vom Antragsteller verlangen wird, wenn festgestellt wird, dass das Produkt frei von Material- oder Verarbeitungsfehlern ist, oder wenn festgestellt wird, dass das Produkt nicht von dieser eingeschränkten Garantie abgedeckt ist.

Defekte Teile und Ware

13. Wenn ein fehlerhaftes Produkt festgestellt wird, müssen TommaTech oder die autorisierten Vertriebspartner von TommaTech sofort benachrichtigt werden und die Verwendung des fehlerhaften Produkts muss eingestellt werden. Wenn ein defektes Produkt entdeckt wird, darf die Produktverpackung nicht weggeworfen werden und die Rückgabeanweisungen von TommaTech oder den autorisierten Vertriebspartnern von TommaTech müssen für das Rückgabeverfahren befolgt werden.

14. Die im Rahmen eines Garantieanspruchs ausgetauschten defekten Teile oder Einheiten gehen in das Eigentum von TommaTech über und müssen mit der Originalverpackung oder einer gleichwertigen Verpackung inklusive der Begleitdokumentation innerhalb einer angemessenen Frist von höchstens fünfzehn (15) Tagen zur Überprüfung an TommaTech oder von TommaTech autorisierte Verkaufsstellen zurückgeschickt werden.

Garantiebeschränkungen

15. Diese beschränkte Garantie gilt für Produkte, die nach dem 1. Januar 2023 verkauft wurden und über TommaTech oder autorisierte Wiederverkäufer vertrieben wurden. Das Produkt ist in den folgenden Fällen nicht von der Garantie abgedeckt:
    a. Der Fehler tritt außerhalb des Garantiezeitraums auf.
    b. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die sich aus der Montage, Installation oder Anwendung der Wechselrichter, des Zubehörs und/oder der anderen Materialien, Ausrüstungen und Geräte ergeben.
    c. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen der Wechselrichter, des Zubehörs und/oder anderer Materialien, der Ausrüstung und des Solarsystems, die sich aus Materialien, Geräten und Ausrüstungen ergeben, die nicht von TommaTech hergestellt wurden, oder die sich aus ihrer Montage, Installation und Anwendung ergeben.
    d. Probleme, Defekte und Störungen, die aufgrund des Installationsortes auftreten, der nicht für die Spezifikationen der Wechselrichter und des Zubehörs geeignet sind.
    e. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen von Wechselrichtern, Zubehör, sonstigen Materialien, Geräten und Solarsystemkomponenten aufgrund des elektrischen Systems am Installationsort.
    f. Probleme, Mängel und Störungen, die durch unbefugte oder unsachgemäße Nutzung, Veränderungen, Wartung, Betrieb oder fehlerhafte Installation, Montage und Anwendungen verursacht werden.
    g. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die durch das Entfernen der Wechselrichter oder

des Zubehörs und/oder ihrer Mechanismen, Versorgungseinrichtungen, Teile oder Ausrüstungen verursacht wurden.

h. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die durch die Verwendung von Wechselrichtern und Zubehör an mobilen Einheiten verursacht werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Fahrzeuge, Schiffe usw.

i. Obwohl nicht darauf beschränkt, Stromausfälle, Überspannungen, Blitze, Explosionen, Feuer, Überschwemmungen, Erdbeben, Taifun, Hurrikane, Tornados, Vulkanexplosionen, Tsunamis, Blitzeinschläge in oder um netzgekoppelte Wechselrichter und Zubehör, Schnee- und Salzschäden , Wetter- und Naturereignisse, Naturkatastrophen, saurer Regen, Rauch, Luftverschmutzung oder sonstige Verunreinigungen, Schmutz oder Staub auf den netzgekoppelten Wechselrichtern und Zubehör, Vandalismus (unabhängig davon, ob der Schaden durch Vorsatz oder Fahrlässigkeit des Käufers verursacht wurde oder nicht Benutzer der netzgekoppelten Wechselrichter und des Zubehörs oder Dritter), Fahrlässigkeit oder vorsätzlicher Unfall, Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die durch äußere Faktoren und unvorhergesehene Situationen wie zivilen Ungehorsam, höhere Gewalt usw. verursacht wurden, und Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die außerhalb der Kontrolle von TommaTech liegen.

j. Wenn Modell, Typ, Beschriftung oder Seriennummer von Wechselrichtern und Zubehör geändert, gelöscht oder unleserlich gemacht wurden.

k. Wenn die Installateure, Händler, Endkunden oder Benutzer die Wechselrichter, das Zubehör und/oder die Materialien und Geräte, aus denen die Wechselrichter 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.

l. Körperliche (Tod, Verletzung usw.) oder materielle Schäden, die an lebenden (Mensch, Tier usw.) oder nicht lebenden Einheiten eintreten.

m. Re-installation des Produkts von dem Ort, an dem es zuerst installiert wurde, an einen anderen Ort

n. Fehler oder Defekte, die durch eingebettete oder externe Software oder Hardware Dritter verursacht werden (z. B. Geräte, die Wechselrichter steuern oder Geräte, die das Laden oder Entladen der Batterie steuern) ohne die schriftliche Zustimmung von TommaTech,

o. Montage-, Umbau- und Wartungskosten vor Ort sowie Reise- und Aufenthaltskosten.

p. Wenn der Wechselrichter oder das Zubehör während des Transports beschädigt wurden, und der Vertriebspartner und oder der Kunde haben den Lieferschein unterschrieben (der Antragsteller wird aufgefordert, das Äußere und Innere des Pakets zu überprüfen und Fotos als Beweismittel zu machen, bevor er den Lieferschein unterschreibt).

q. Wenn der Produktfehler nicht sofort nach Auftreten an TommaTech gemeldet wird.

r. Steuern, Import-/Exportgebühren oder -kosten und andere Verwaltungskosten.

s. Mängel, die das ordnungsgemäße Funktionieren des Wechselrichters oder des Zubehörs beeinträchtigen (z. B. äußere Kratzer oder Flecken oder Abrieb von Naturmaterial usw.),

t. Wenn der Installateur, der Händler oder der Endverbraucher das Installationshandbuch oder die Wartungsanweisungen von TommaTech für den Wechselrichter oder das Zubehör nicht beachtet hat.

u. Wenn der Installateur, der Händler oder der Endverbraucher die Sicherheitsvorschriften

und -bestimmungen für den Wechselrichter oder das Zubehör nicht beachtet hat.

v. 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 Vertriebspartner zurückgegeben wurden.

w. Wenn der Defekt durch unsachgemäßen Gebrauch des Produkts oder durch die Verwendung des Produkts für andere Zwecke als die, für die das Produkt konzipiert oder bestimmt ist, verursacht wurde.

x. 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.

y. Wenn entweder das Produkt, einschließlich des Gehäuses oder der Produktseriennummer, modifiziert oder verändert wurde, oder das Produktetikett entfernt oder verunstaltet wurde.

z. Bei Mängeln (z. B. äußere Kratzer oder Flecken oder natürliche Materialabnutzung, was keinen Defekt darstellt), die die ordnungsgemäße Funktion des Wechselrichters oder des Zubehörs nicht beeinträchtigen.

aa. Normale Abnutzung oder Verschleiß.

Bitte beachten Sie außerdem, dass:

16. Ersatzwechselrichter oder Zubehör sind möglicherweise nicht vollständig mit den übrigen Komponenten der Photovoltaikanlage kompatibel. Die dadurch entstehenden Kosten werden nicht durch die Garantie oder Garantieverlängerung abgedeckt.
17. Alle anderen Kosten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Entschädigung für direkte oder indirekte Schäden, die durch defekte Wechselrichter oder andere Einrichtungen der PV-Anlage oder durch den Verlust von Strom, der während der Ausfallzeit des Produkts erzeugt wurde, entstehen, werden von dieser Garantie nicht abgedeckt. In jedem Fall, ob aus Vertrag, unerlaubter Handlung oder anderweitig, darf die maximale Entschädigung für Endkundenverluste, die durch seine Fehler verursacht wurden, den Betrag nicht überschreiten, den der Vertriebspartner und/oder der Endkunde für den Kauf der Anlage bezahlt hat. Im Falle von Endkunden schränken diese Garantiebedingungen jedoch nicht die geltenden Verbraucherschutzgesetze in Bezug auf Mängel an Geräten ein, die von Endkunden gekauft wurden.

Service nach Garantieablauf

18. 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.

Geographischer Geltungsbereich

19. Diese beschränkte Garantie gilt nur für Produkte, die ursprünglich von den autorisierten TommaTech-Vertriebskanälen erworben und am Bestimmungsort innerhalb der Länder der Europäischen Union, Schottlands, Norwegens und der Schweiz installiert wurden, mit Ausnahme der angeschlossenen Inseln und Überseegebiete, es sei denn, es bestehen besondere Vereinbarungen zwischen TommaTech und dem direkten Käufer. 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/Genehmigung von TommaTech vor der Installation vorliegt.

Besonderer Nachtrag für Hybrid-Wechselrichter, die mit TommaTech-Batterien installiert werden:

20. Die Mindestkapazität beträgt standardmäßig 10 % (kann auf einen höheren Wert geändert werden). In der Nacht (ohne PV), wenn der Akku bis zur Mindestkapazität entladen ist, geht er normalerweise in den „Leerlaufmodus“ oder „Standby-Modus“ über. Das gesamte Hybridsystem verbraucht jedoch weiterhin Strom. Daher kann es vorkommen, dass die Akkukapazität auf weniger als 10 % sinkt. Wenn die Akkukapazität auf 5 % (Schutzniveau) gesunken ist, wird eine Ladeanforderung ausgelöst, die eine Aufladung aus dem Netz anfordert, bis die Batterie wieder das normale Mindestkapazitätsniveau erreicht hat. Dies kann in der Nacht, im Winter oder an Schlechtwettertagen geschehen, wenn die PV-Erzeugung nicht ausreicht. Dies ist ein normales Verhalten und beeinträchtigt die Lebensdauer des Akkus nicht.
21. Es wird empfohlen, den Akku bei schlechtem Wetter (z. B. anhaltender Schneesturm, Regen, bewölkte Tage) rechtzeitig am Netz aufzuladen, um sicherzustellen, dass der Akku in solchen Situationen nicht vollständig entladen wird (0 % Kapazität). Außerdem ist das manuelle Ausschalten des gesamten Systems unter solchen Bedingungen empfehlenswert.
22. Wenn Sie einen neuen Zusatzakku zum bestehenden System hinzufügen, muss der neue Akku die gleiche Kapazität wie das bestehende Akkusystem haben, bevor er hinzugefügt wird (laden Sie das ursprüngliche Akkusystem und den neuen Akku vorab auf die volle Kapazität auf und installieren Sie sie dann zusammen); lesen Sie dazu bitte das Benutzerhandbuch für die TommaTech Batterien;
23. Beim Aufladen eines Akkus aus dem Netz ist dessen Eigenverbrauch während dieses Vorgangs zu berücksichtigen. Die aus dem Netz entnommene Gesamtenergie wird nicht vollständig mit der aus dem Akkusystem entladenen Gesamtenergie übereinstimmen. Daher wird ein Garantieanspruch unter solchen Bedingungen nicht anerkannt.

Besonderer Nachtrag für vollständig netzunabhängig (Off-Grid) installiert werden:

24. Es wird verlangt, dass netzunabhängige Installationen jährlich von einem qualifizierten Elektriker überprüft werden, was mit einem Prüfprotokoll zu dokumentieren ist. Die Nichteinhaltung der beschriebenen Anforderungen an die Wartung des Geräts kann zum Erlöschen jeglicher Garantieansprüche führen;
25. Zur besseren Analyse und Fehlerbehebung im Falle eines Garantieanspruchs wird empfohlen, dass der Endkunde das Wechselrichtersystem online registriert; andernfalls muss der Endkunde detaillierte Informationen im TommaTech-RMA-Formular für den Garantieanspruch angeben;
26. Die mit einem netzunabhängigen System installierte Verbraucher muss auf der Grundlage ihrer Nennleistung berechnet werden, insbesondere bei induktiven Verbrauchern; andernfalls kann es zu EPS-Überlastungsfehlern während der Nacht oder bei unzureichender Produktion aus PV und Akku kommen. Schäden an Wechselrichtern, die durch eine unsachgemäße Installation verursacht werden, fallen nicht unter die Garantie.

* Diese beschränkte Garantie ist ein grundlegendes Garantieversprechen von TommaTech an den Endkunden und der Vertriebspartner. TommaTech behält sich das Recht vor, die Garantiebedingungen dem technischen Fortschritt anzupassen. In bestimmten Ländern/Regionen können Endkunden eine zusätzliche Garantiezusage erhalten (die mindestens der Herstellergarantie entsprechen sollte), die von den lokalen und autorisierten TommaTech Vertriebspartnern abgegeben wird; sollten diesbezüglich Ansprüche entstehen, wenden Sie sich bitte an den lokalen autorisierten Vertriebspartner von TommaTech. Bitte beachten Sie, dass diese Erklärung zur beschränkten Garantie möglicherweise NICHT die neueste Version ist. Bei Bedarf wenden Sie sich bitte an TommaTech, um die neueste Version zu erhalten.