

TommaTech GmbH
www.TommaTech.de
+49 89 125 036860
mail@TommaTech.de

TOMMATECH

GARANTIEBEDINGUNGEN FÜR NETZGEBUNDENE, NETZUNABHÄNGIGE, HYBRIDE WECHSELRICHTER, LADEREGLER UND BEWÄSSERUNGSWECHSELRICHTER

Diese Garantierichtlinie legt die Garantiebedingungen sowie Ersatz- und Reparaturverfahren fest, die für netzgebundene, netzunabhängige, hybride Wechselrichter, Laderegler und Bewässerungswechselrichter der Marke TommaTech ("Produkte") gelten ("Garantiebedingungen"). TommaTech GmbH ist nicht verpflichtet, ein Produkt zu reparieren oder zu ersetzen, wenn TommaTech GmbH nach eigenem Ermessen feststellt, dass der Schaden/Mangel an den Produkten nicht mit diesen Garantiebedingungen übereinstimmt. TommaTech GmbH behält sich das Recht vor, diese Garantiebedingungen aufgrund wirtschaftlicher und technischer Entwicklungen zu ändern. Wenn ein Garantiedokument von der TommaTech GmbH speziell für ein bestimmtes Land oder eine bestimmte Region ausgestellt wurde, gelten die für das betreffende Land oder die betreffende Region ausgestellten Garantiebedingungen, für die in diesem Land oder dieser Region verkauften Produkte.

1. Garantieansprüche

Diese Garantiebestimmungen gelten nur für TommaTech Wechselrichter und Laderegler. Die Garantiezeit der Produkte beginnt mit dem Datum der Ausstellung der Verkaufsrechnung durch die TommaTech GmbH. Reparatur- oder Ersatzleistungen sind nur für die Produkte verfügbar, deren Defekt oder Fehlfunktion durch die Garantiebedingungen abgedeckt ist, und nur innerhalb der Garantiezeit.

Diese Garantiebestimmungen gelten für Original-TommaTech-Produkte im eingebauten Zustand am Ort der Erstinstallation. Diese Garantie gilt nur für Originalprodukte, die von einer von der TommaTech GmbH autorisierten Elektrofachkraft in Übereinstimmung mit den Bedienungsanleitungen und Garantiebedingungen installiert wurden. Diese Garantiebestimmungen gelten nicht, wenn die Produkte über nicht lizenzierte Vertriebskanäle und/oder aus zweiter Hand verkauft werden. Endverbraucher, die Wechselrichter der Marke TommaTech von einem anderen Verkäufer als der TommaTech GmbH gekauft haben, müssen sich für Garantieansprüche zunächst an den jeweiligen Verkäufer wenden, von dem sie das Produkt gekauft haben.

TommaTech Netzgebundene Wechselrichter

Die Standard-Garantiezeit für TommaTech Netzwechselrichter beträgt 5 (fünf) Jahre ab dem Datum der Ausstellung der Verkaufsrechnung durch TommaTech GmbH.

Netzunabhängige Wechselrichter - Hybrid-Wechselrichter - Laderegler - Bewässerungswechselrichter - Zubehör

Die Standard-Garantiezeit für netzunabhängige Wechselrichter, Hybrid-Wechselrichter, Solarladeregler, Bewässerungswechselrichter und Zubehör der Marke TommaTech (Trio EPS Parallel Box, Booster Parallel Box, Heatpump Controller, Mobile WI-FI, Mobile 4G, Mobile LAN, Uno-Smart Meter, Trio-Smart Meter, Uno-EPS Box, Trio-EPS Box, WI-FI Dongle, WI-FI Dongle Plus, Lan Dongle, WI-FI+Lan Dongle, CT, HighTech Zubehörset, Smart Controller, 4G Dongle etc.) beträgt 2 (zwei) Jahre ab dem Datum der Ausstellung der Verkaufsrechnung durch TommaTech GmbH.

2. Eingeschränkte Garantie

Diese Garantie deckt keine Probleme, Schäden oder Fehlfunktionen ab, mit Ausnahme von Problemen und Fehlfunktionen, die durch die Herstellung der Produkte verursacht wurden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die unten aufgeführten Ursachen.

1. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die durch äußere Ursachen entstehen, wie z. B. Stromausfall, Überspannung, Blitzschlag, Explosion, Feuer, Überschwemmung, Erdbeben, Taifun, Wirbelsturm, Tornado, Zyklon, Vulkanausbruch, Tsunami, Blitzschlag auf oder in der Nähe der Produkte und des Zubehörs, Probleme, aber nicht darauf beschränkt, Defekte und Fehlfunktionen, die durch äußere Faktoren und unvorhergesehene Umstände verursacht werden, wie z. B. Schnee- und Salzschäden,

- Wetter- und Naturphänomene, Naturkatastrophen, saurer Regen, Rauch, Luftverschmutzung oder andere Verschmutzungen, Schmutz oder Staub auf den Produkten und dem Zubehör, vorsätzliche oder fahrlässige Schäden und Handlungen durch den Benutzer der Produkte oder Dritte, fahrlässige oder vorsätzliche Unfälle, höhere Gewalt usw,
2. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die außerhalb der Kontrolle von TommaTech GmbH liegen,
 3. Falsche oder unsachgemäße Verwendung des Produkts, Benutzerfehler,
 4. Defekte, Probleme und Fehlfunktionen, die sich aus der Verwendung des Produkts für andere als die vorgesehenen Zwecke oder den beabsichtigten Gebrauch ergeben,
 5. Unsachgemäße, falsche oder unerlaubte Installation, Inbetriebnahme, Wartung, Betrieb oder Änderung,
 6. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die sich aus der Entfernung von Produkten oder Zubehör und/oder deren Mechanismen, Hilfsmitteln, Teilen oder Ausrüstung ergeben,
 7. Unzureichende Belüftung und Zirkulation, was zu einer geringeren Kühlung und einem geringeren natürlichen Luftstrom führt,
 8. Installation in einer korrosiven Umgebung,
 9. Schäden, die während des Transports oder der Beförderung der Produkte entstanden sind,
 10. Physische (Tod, Verletzung usw.) oder materielle Schäden an lebenden oder nicht lebenden Dingen,
 11. Das Display des Wechselrichters funktioniert aus Gründen, die nicht auf die Herstellung des Produkts zurückzuführen sind, nicht,
 12. Eingriffe, Demontage, Neuinstallation, Ersatz, Austausch, Wartung, Bearbeitung oder Veränderung des Produkts oder seiner Komponenten durch andere Personen als die TommaTech GmbH oder deren autorisierte Personen,
 13. Bruch, Risse oder Beschädigung der Produkte aufgrund von äußeren Einflüssen und Faktoren,
 14. Wenn das Modell, der Typ, das Etikett oder die Seriennummer der Produkte verändert, gelöscht oder unleserlich gemacht wurde,
 15. Verwendung der Produkte in einer Weise, die die geistigen Eigentumsrechte von TommaTech GmbH oder Dritter, wie z.B. Patente, Gebrauchsmuster, Marken, Urheberrechte, Geschmacksmusterrechte, etc. verletzt,
 16. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die sich aus der Installation, Inbetriebnahme und Anwendung der Produkte oder anderer Produkte, Materialien und Zubehörteile ergeben, die in diesen Garantiebedingungen aufgeführt sind,
 17. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die durch andere Produkte und Materialien in der Solaranlage verursacht werden,
 18. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die sich aus der Verwendung von Produkten und Zubehör in mobilen Einheiten ergeben, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Fahrzeuge, Schiffe usw,
 19. Ablauf der Garantiezeit für das Produkt,
 20. Wenn die ersetzte Ware nicht innerhalb von 15 (fünfzehn) Tagen nach der entsprechenden Aufforderung durch TommaTech GmbH an TommaTech GmbH oder ihre kooperierenden Vertriebspartner zurückgeschickt wird,
 21. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die auf den Transport und die Lagerung des Produkts unter ungeeigneten Bedingungen zurückzuführen sind,
 22. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die durch einen ungeeigneten Standort und Installationsbereich gemäß den Spezifikationen der Produkte und des Zubehörs entstehen,
 23. Probleme, Defekte und Störungen, die an den Produkten und dem System, in dem die Produkte verwendet werden, aufgrund der elektrischen Infrastruktur am Installationsort auftreten,
 24. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die durch unsachgemäße Installation und Anwendung in Übereinstimmung mit den Produkthanleitungen, Benutzerhandbüchern, Sicherheitsvorschriften und Etiketten auf den Produkten verursacht werden,
 25. Wenn das Modell, der Typ, das Etikett oder die Seriennummer des Produkts geändert oder gelöscht wurde oder nicht lesbar geworden ist,
 26. Verlagerung des Produkts vom ursprünglichen Aufstellungsort an einen anderen Ort,
 27. Das Versäumnis, die TommaTech GmbH unverzüglich nach Auftreten einer Fehlfunktion des Produktes zu informieren,

28. Fehler oder Defekte, die durch eingebettete oder externe Software oder Hardware Dritter (z.B. Geräte zur Steuerung von Wechselrichtern oder Geräte zur Steuerung des Lade- oder Entladevorgangs der Batterie) ohne schriftliche Zustimmung der TommaTech GmbH verursacht werden,
29. Modifikation, Manipulation oder Abänderung des Produkts,
30. Defekte, die den ordnungsgemäßen Betrieb des Wechselrichters oder des Zubehörs beeinträchtigen,
31. Gewöhnliche und angemessene Abnutzung und Verschleiß,
32. Steuern, Import-/Exportgebühren oder -kosten und andere allgemeine Verwaltungskosten,

Ersatzwechselrichter oder technisch aufgerüstetes Zubehör sind möglicherweise nicht vollständig mit anderen Komponenten der Photovoltaikanlage kompatibel. Kosten, die dadurch entstehen, werden von der Garantie nicht abgedeckt. Darüber hinaus sind Ansprüche auf Ersatz von direkten oder indirekten Schäden, die durch fehlerhafte Produkte oder andere Installationen der PV-Anlage verursacht werden, oder andere Schäden und Kosten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Verlust von erzeugter Energie, entgangenem Gewinn, Verlust von Möglichkeiten während der Zeit, in der das Produkt nicht in Betrieb ist, von der Garantie ausgeschlossen. In jedem Fall übersteigt die Gesamthaftung der TommaTech GmbH im Rahmen dieser Garantiebedingungen nicht den Kaufpreis des von der TommaTech GmbH als mangelhaft beanstandeten Produktes.

Diese Garantie deckt keine Materialien oder Ausrüstungen (Batterie, Kabel, Konstruktionsmaterial usw.) ab, die nicht von der TommaTech GmbH hergestellt wurden, und deckt keine Defekte oder Fehlfunktionen solcher Materialien oder Ausrüstungen ab, die aus irgendeinem Grund auftreten können.

Diese Garantierichtlinie deckt keine Ansprüche für Produkte mit kosmetischen oder oberflächlichen Mängeln, Beulen, Dellen, Flecken oder Kratzern ab, die die ordnungsgemäße Funktion des Produkts nicht beeinträchtigen.

Ansprüche, die über diese Garantiebedingungen hinausgehen, werden von der Garantie nicht abgedeckt. Darüber hinaus sind alle externen und zusätzlichen Teile und Einheiten (z. B. Überwachungs-/Kommunikationsgeräte, Batterien, Hardware-/Software-Controller usw.), die von Dritten an den Produkten installiert wurden, von der Garantie ausgeschlossen.

TommaTech GmbH übernimmt im Rahmen dieser Garantieerklärung (oder einer anderen Garantiebedingung oder Zusicherung) keine Haftung für den Fall, dass der Gesamtpreis der Produkte nicht bis zum Fälligkeitstermin bezahlt wird.

Durch den Ersatz oder die Reparatur von Produkten oder deren Komponenten im Rahmen der Garantie wird die bestehende Garantiezeit nicht verlängert. Für reparierte oder ersetzte Produkte oder Komponenten wird keine Ersatzgarantiezeit gewährt. Die Garantiezeit des unter Garantie ersetzten oder reparierten Produkts oder Bauteils entspricht der verbleibenden Garantiezeit des ersten Produkts nach dem Austausch oder der Reparatur.

Für Produkte, die außerhalb der Garantiezeit liegen oder für die die Garantiezeit abgelaufen ist, berechnet die TommaTech GmbH zusätzliche Kosten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Gebühren für den technischen Service, Ersatzteilkosten, Materialkosten, Arbeitskosten, Versandkosten usw.

Zur besseren Analyse von Garantieansprüchen und zur Fehlerbehebung wird empfohlen, dass der Benutzer die Produkte online im TommaTech-Portal-System registriert. Andernfalls muss der Benutzer detaillierte Informationen auf dem TommaTech RMA-Formular für Garantieansprüche angeben.

Bei netzunabhängigen Wechselrichtern sollte die Gesamtlast, die an ein netzunabhängiges System angeschlossen ist, entsprechend ihrer Nennleistung berechnet werden. Fehleinschätzungen, insbesondere bei induktiven Lasten, können nachts oder bei unzureichender PV-Stromerzeugung und verbleibender Batteriekapazität zu Überlastausfällen führen. Probleme, Defekte und Fehlfunktionen, die aus diesem Grund entstehen, werden nicht von der Garantie abgedeckt.

Netzunabhängige Wechselrichter müssen jährlich von einer Elektrofachkraft geprüft und mit einem Prüfprotokoll dokumentiert werden. Die Nichteinhaltung dieser Vorschrift oder die Nichterfüllung jeglicher Anforderungen an die Wartung des Wechselrichters kann zum Ausschluss des Produkts von der Garantie führen.

- **Vor-Ort-Servicekosten:** Reisekosten und Zeitaufwand der Techniker für den Vor-Ort-Service, Arbeitskosten der Techniker für Installation, Inspektion, Reparatur, Prüfung und Wartung der Produkte usw.

- **Materialkosten:** Die Kosten für die Beschaffung und/oder den Ersatz von Produkten, Teilen, Komponenten oder anderen verwandten Materialien.

- **Kosten für den Versand:** Lieferkosten, einschließlich der Kosten für den Versand des Produkts vom Nutzer an die TommaTech GmbH und/oder die Kosten für den Versand des reparierten/ersetzten Produkts von der TommaTech GmbH an den Nutzer.

3. Reparatur- und Austauschservice

Jede Anfrage für die Reparatur oder den Austausch eines Produkts, das innerhalb der Garantiezeit gemäß den Garantiebedingungen repariert oder ausgetauscht werden kann, erfordert, dass die folgenden Elemente an TommaTech GmbH übermittelt werden.

1. Produkt- und Fehlerdaten wie Produktmodell, Seriennummer, Fehlercode, Fehlerbeschreibung usw.,
2. Projekt des gesamten installierten Systems, einschließlich der Angaben zu anderen Produkten (Solarmodule, Batterien, Kabel usw.), einer Liste der ausgewählten Einstellungen, eines einzelnen Leitungsdiagramms und informativer Bilder,
3. Inbetriebnahmebericht, der belegt, dass die Installation gemäß der Bedienungsanleitung durchgeführt wurde,
4. Beschreibung der Störung, einschließlich aussagekräftiger Bilder,
5. Kopie der Original-Kaufrechnung und der Zahlungsbelege,
6. Gültiges Garantiedokument,
7. Prüfbericht, ausgestellt von einem qualifizierten Elektriker,
8. Unterlagen über frühere Anträge/Änderungen (falls vorhanden),
9. Weitere von der TommaTech GmbH angeforderte Unterlagen,

TommaTech GmbH behält sich das Recht vor, Ersatz- oder Reparaturansprüche abzulehnen, wenn die oben genannten Informationen und Unterlagen nicht vorgelegt werden. Bei Garantieansprüchen ist der örtliche Verkäufer, bei dem das Produkt erworben wurde, bzw. die ausführende Firma, die es installiert hat, unverzüglich zu benachrichtigen. Der betreffende Verkäufer oder Unternehmer wird sich gegebenenfalls mit dem technischen Kundendienst von TommaTech in Verbindung setzen. Wenn der Antragsteller keine Antwort oder Leistung vom Verkäufer oder Auftragnehmer bezüglich des Garantieanspruchs erhält oder mit deren Leistung unzufrieden ist, kann der Antragsteller den Technischen Kundendienst von TommaTech (support@tommatech.de) kontaktieren, um seinen Garantieanspruch zu melden.

4. Haftung der TommaTech GmbH

Nach vollständiger Übermittlung der in Abschnitt 3 aufgeführten erforderlichen Informationen und Unterlagen an TommaTech GmbH und nach Versuchen zur Behebung des Problems, ggf. mit Unterstützung des Kunden, vergibt TommaTech GmbH eine eindeutige Fallnummer an den Installateur oder Kunden. Diese Fallnummer wird als Referenz in allen Mitteilungen über Garantieansprüche verwendet. Der Kunde muss das vermeintlich defekte Produkt in der Originalverpackung so an TommaTech GmbH schicken, dass es beim Transport nicht beschädigt wird. Stellt TommaTech GmbH nach Erhalt und Prüfung des angeblich defekten Produktes fest, dass der angebliche Mangel des Produktes von der Garantie abgedeckt ist, kann TommaTech GmbH, je nach Art des Mangels, nach eigenem Ermessen;

- den Fehler durch eine Aktualisierung der Software des Produkts oder eine Änderung der Konfiguration beheben,
- das Produkt im Rahmen der Garantie reparieren,
- einen gleichwertigen Ersatz (repariertes, überholtes oder aufgerüstetes Modell mit mindestens gleichwertigen Funktionen) oder ein neues Gerät liefern.

TommaTech GmbH kann Garantieleistungen durch ausgewiesene technische Servicepartner erbringen lassen.

5. Haftung des Auftragnehmers oder Verkäufers

Unternehmer, die einen TommaTech-Wechselrichter installieren oder verkaufen, sind verpflichtet, mit der TommaTech GmbH zusammenzuarbeiten, um die Störung bzw. Fehlermeldung durch Fernwartung oder PC-Verbindungen zu beheben, indem sie sich zur Garantieabwicklung des ausgefallenen Produktes direkt an das Technical Service Center der TommaTech GmbH wenden.

6. Gebühr für Inspektion und technischen Service bei Wechselrichtern, die nicht unter die Garantie fallen oder bei denen ein Defekt festgestellt wurde

Für den Fall, dass die TommaTech GmbH feststellt, dass ein im Rahmen der Gewährleistung beanstandetes Produkt nicht gewährleistet oder defekt ist, behält sich die TommaTech GmbH das Recht vor, dem Kunden die für jedes Produkt ermittelte Prüf- und Servicegebühr zuzüglich Versand- und Verpackungskosten in Rechnung zu stellen.

7. Erweiterte Garantie

Für TommaTech netzgebundene Wechselrichter sowie für TommaTech Uno-Hybrid und Trio-Hybrid Produkte besteht die Möglichkeit, eine Garantieverlängerung für einen von der TommaTech GmbH festzulegenden Zeitraum und zu einem von der TommaTech GmbH zu berechnender Preis zu erwerben. Die endgültige Entscheidung, ob eine Garantieverlängerung auf das Produkt angewendet wird oder nicht, liegt allein im Ermessen der TommaTech GmbH.