

**TommaTech GmbH**  
[www.TommaTech.de](http://www.TommaTech.de)  
+49 89 125 036860  
[mail@TommaTech.de](mailto:mail@TommaTech.de)

## TOMMATECH

### GARANTIEBEDINGUNGEN FÜR DIE WÄRMEPUMPE

Diese Garantierichtlinie regelt die Garantiebedingungen sowie die Ersatz- und Reparaturverfahren, die für TommaTech-Wärmepumpen ("Produkte") ("Garantiebedingungen") gelten. TommaTech GmbH ist nicht verpflichtet, ein Produkt zu reparieren oder zu ersetzen, wenn es nach eigenem Ermessen feststellt, dass der Schaden oder die Fehlfunktion der Produkte nicht den Bedingungen dieser Garantie entspricht. TommaTech GmbH behält sich das Recht vor, diese Garantiebedingungen je nach kommerziellen und technologischen Entwicklungen zu ändern. Wenn eine Garantiebescheinigung von TommaTech GmbH speziell für ein bestimmtes Land oder eine Region ausgestellt wurde, gelten die Garantiebedingungen für das betreffende Land oder die Region für die in diesem Land oder Region verkauften Produkte.

#### 1. Garantieansprüche

Diese Herstellergarantie gilt nur für Wärmepumpengeräte der Marke TommaTech. Die Garantiezeit der Produkte beginnt mit dem Datum der Ausgabe der Verkaufsrechnung durch die TommaTech GmbH. Reparatur- oder Austauschdienste sind nur für Produkte verfügbar, deren Mängel und Fehlfunktionen durch die Garantiebedingungen abgedeckt sind und nur innerhalb der Garantieperioden liegen.

Diese Garantierichtlinie gilt für echte TommaTech-Produkte, die am ursprünglichen Installationsort installiert wurden. Dieses Garantiezertifikat gilt nur für Originalprodukte, die gemäß den Benutzerhandbüchern und Garantiebedingungen von einem entsprechend qualifizierten Fachelektriker installiert wurden, der von TommaTech GmbH autorisiert ist. Diese Garantierichtlinie erlischt, wenn die Produkte über nicht lizenzierte Verkaufskanäle und/oder gebraucht verkauft werden. Endverbraucher, die TommaTech-Wärmepumpen von einem anderen Händler als TommaTech GmbH kaufen, müssen zunächst den zuständigen Händler kontaktieren, von dem sie das Produkt gekauft haben, um ihre Garantieansprüche zu erhalten.

#### TommaTech Wärmepumpen

Die Standardgarantiezeit für Wärmepumpen der Marke TommaTech der Serie Titan beträgt 2 (zwei) Jahre ab Ausgabedatum des Kaufvertrags durch TommaTech GmbH. Die Standardgarantiezeit für den Kompressor beträgt jedoch 5 (fünf) Jahre, beginnend mit demselben Datum. Für die Power Serie gilt eine Garantie von 5 Jahren.

#### 2. Begrenzte Garantie

Keine Mängel, Schäden oder Fehlfunktionen sind durch diese Garantie abgedeckt, außer bei Mängeln und Fehlfunktionen, die durch den Hersteller der Produkte verursacht werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die unten aufgeführten Gründe.

1. Mängel, Defekte und Fehlfunktionen, die durch äußere Ursachen wie Stromausfälle, Schäden durch Spannungsschwankungen, Überspannung oder Unterspannung, Blitze, Explosionen, Brände, Überschwemmungen, Erdbeben, Taifune, Hurrikane, Tornados, Vulkanausbrüche, Tsunamis, Blitzeinschläge auf Produkte und Zubehör oder deren Umgebung verursacht werden, Mängel, Defekte und Fehlfunktionen verursacht durch Ursachen wie Schnee- und Salzschäden, Wetter und Naturereignisse, Naturkatastrophen, sauren Regen, Rauch, Luftverschmutzung oder andere Verschmutzungen, Mängel, Mängel und Fehlfunktionen, die durch äußere Faktoren und unvorhergesehene Umstände wie Schmutz oder Staub auf Produkten und Zubehör, vorsätzliche oder fahrlässige Schäden und Handlungen des Nutzers der Produkte oder Dritter, fahrlässige oder vorsätzliche Unfälle, höhere Gewalt usw. verursacht werden.
2. Mängel, Mängel und Fehlfunktionen, die außerhalb der Kontrolle von TommaTech GmbH liegen,
3. Falsche oder unsachgemäße Nutzung des Produkts, Benutzerfehler,
4. Mängel, Mängel und Fehlfunktionen, die durch die Verwendung des Produkts zu anderen Zwecken als seiner Konstruktion oder Nutzung verursacht werden,

5. Unsachgemäße, falsche oder unautorisierte Installation, Inbetriebnahme, Wartung, Betrieb oder Modifikation,
6. Unangemessene, Außenarbeitsbedingungen, Nutzung von Überschreitung der oberen und unteren Wassertemperaturen, Mängel und Fehlfunktionen, die durch Benutzerfehler und -mängel entstehen sowie Schäden, die fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden,
7. Mängel, Mängel und Fehlfunktionen, die durch die Entfernung von Produkten oder Zubehör und/oder deren Mechanismen, Versorgungsleistungen, Teilen oder Ausrüstungen verursacht werden,
8. Unzureichende Belüftung und Zirkulation, was zu reduzierter Kühlung und geringerer natürlicher Luftzirkulation führt,
9. Installation in einer korrosiven Umgebung,
10. Schäden, die während des Transports oder Transports von Produkten entstehen,
11. Körperliche (Tod, Verletzung usw.) oder materielle Schäden an Lebewesen oder nicht lebendigen Dingen,
12. Das Display der Wärmepumpe funktioniert aus Gründen nicht, die nicht auf einen Herstellungsfehler des Produkts zurückzuführen sind
13. Intervention, Montage, Demontage, Wiedereinbau, Austausch, Wartung, Betrieb oder Änderung des Produkts oder seiner Komponenten durch andere Personen als TommaTech GmbH oder von unserem autorisierten Personal,
14. Produkte, deren Unterverkaufspunkte, Installations-, Installations- und Geräteinformationen nicht mit TommaTech geteilt werden, und daher Produkte, die nicht im TommaTech-System registriert sind, bei denen TommaTech GmbH nicht feststellen kann, ob die Installation ordnungsgemäß durchgeführt wurde,
15. Bruch, Risse oder Schäden an den Produkten in irgendeiner Weise durch äußere Einflüsse und Faktoren,
16. Falls Modell, Typ, Etikett oder Seriennummer der Produkte geändert, gelöscht oder unleserlich gemacht wird,
17. Verwendung der Produkte in einer Weise, die die geistigen Eigentumsrechte von TommaTech GmbH oder Dritten verletzt, wie Patente, Gebrauchsmodelle, Marken, Urheberrechte, Designrechte usw.;
18. Fehler, Mängel und Fehlfunktionen, die sich aus der Installation, Inbetriebnahme und Anwendung der Produkte oder anderer in diesen Garantiebedingungen festgelegter Produkte, Materialien und Zubehörteile ergeben,
19. Mängel, Defekte und Fehlfunktionen, die durch andere Produkte und Materialien im Solarenergiesystem verursacht werden,
20. Mängel, Defekte und Fehlfunktionen, die durch die Verwendung von Produkten und Zubehör auf bewegten Einheiten verursacht werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Fahrzeuge, Schiffe usw.,
21. Ablauf der Garantiezeit des Produkts,
22. Bei Nichtrückgabe der durch neue oder ersetzte Produkte innerhalb von 15 (fünfzehn) Tagen nach dem entsprechenden Antrag der TommaTech GmbH oder deren kooperierenden Distributoren an TommaTech GmbH zurückzugeben,
23. Mängel und Fehlfunktionen, die durch den Transport des Produkts und dessen Lagerung unter ungeeigneten Bedingungen entstehen,
24. Mängel, und Fehlfunktionen, die aufgrund des Standorts und Installationsbereichs entstehen, der nicht zu den Spezifikationen der Produkte und Zubehörteile passt,
25. Mängel und Fehlfunktionen, die in den Produkten und dem System auftreten, in dem die Produkte verwendet werden, aufgrund der elektrischen Infrastruktur an dem Ort, an dem die Installation erfolgt,
26. Mängel und Fehlfunktionen, die durch Installation und Anwendungen verursacht werden, die gegen Produktanweisungen, Benutzerhandbücher, Sicherheitsvorschriften und Produktetiketten verstoßen,
27. Das Modell, der Typ, das Etikett oder die Seriennummer des Produkts wurde geändert, gelöscht oder unleserlich geworden,
28. Das Produkt vom ursprünglichen Standort, an dem es installiert wurde, an einen anderen Ort zu verlegen oder das Produkt ohne Wissen der TommaTech GmbH an eine andere Adresse als die eingetragene Adresse zu bringen,

29. Versäumnis, den Defekt unmittelbar nach Auftreten des Produktfehlers an die TommaTech GmbH zu melden,
30. Fehler oder Mängel, die durch eingebettete oder externe Software oder Hardware von Dritten (z. B. Geräte, die die Wärmepumpe steuern) ohne schriftliche Zustimmung der TommaTech GmbH verursacht werden,
31. Modifikation, Fälschung oder Bearbeitung des Produkts,
32. Mängel, die die ordnungsgemäße Funktion der Wärmepumpe oder ihrer Komponenten oder ihres Zubehörs nachteilig beeinträchtigen,
33. Gewöhnlicher und angemessener Verschleiß,
34. Steuern, Import-/Exportgebühren oder -kosten sowie andere allgemeine Verwaltungskosten,
35. Nicht in einem geschlossenen Kreislauf (geschlossenen Kreislauf) zu arbeiten, wie in den mechanischen Installationsplänen im Benutzerhandbuch des Produkts zu sehen,
36. Ignoriert man die Temperaturwertbereiche des Bereichs, in dem das Produkt arbeitet,
37. Bei der Inbetriebnahme des Produkts wurden Produkte wie Ausgleichstank, Gummifüße, Sieb usw. nicht zusammen mit der Wärmepumpeninstallation installiert.
38. Schäden, die durch Verstopfungen, Verkalkung, Einstiche und Einfrieren entstehen können, die im Plattenwärmetauscher entstehen können, wenn kein Wasser unter den Bedingungen von 8 deutscher Härte (30 mg Calciumcarbonat Verhältnis für 1 Liter Wasser) in der Produkt- und Geräteinstallation sowie Kalk-, Korrosions- und Gefrierschutzchemikalien entsprechend dem Verhältnis des Bereichs, in dem sich die bestimmte Wassermenge befindet, entstehen können,

Die Ersatz-Wärmepumpe oder Zubehör mit technischen Verbesserungen ist möglicherweise nicht vollständig mit anderen Komponenten des Systems kompatibel. Die daraus resultierenden Kosten werden nicht durch die Garantie abgedeckt. Darüber hinaus sind alle weiteren Schäden und Ausgaben, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Ansprüche auf Entschädigung für direkte oder indirekte Schäden durch fehlerhafte Produkte oder Stromausfall, Gewinnverluste und während der Betriebsdauer des Produkts entstandenen Chancen, von der Garantie ausgeschlossen. In jedem Fall übersteigt die Gesamthaftung von TommaTech GmbH gemäß diesen Garantiebedingungen nicht den Verkaufspreis des Produkts, das von der Garantie als fehlerhaft behauptet wird.

Diese Garantiepolice deckt keine Materialien oder Geräte (Wärmepumpe, Kompressor, Wärmetauscher usw.) ab, die nicht von TommaTech GmbH hergestellt werden, sowie Mängel und Fehlfunktionen, die aus irgendeinem Grund an diesen Materialien und Geräten auftreten können.

Diese Garantiepolice deckt keine Ansprüche und Ansprüche für Produkte ab, die kosmetische oder oberflächliche Mängel, Dellen, Markierungen oder Kratzer enthalten, die die ordnungsgemäße Funktion des Produkts nicht beeinträchtigen.

Schadensfälle, die über diese Garantiebedingungen hinausgehen, sind nicht durch die Garantie abgedeckt. Darüber hinaus sind alle externen und Hilfstteile und -einheiten (z. B. Überwachungs-/Kommunikationsgeräte, Batterien, Hardware-/Software-Controller usw.), die von Dritten in den Produkten installiert wurden, nicht von der Garantie abgedeckt.

TommaTech GmbH übernimmt keine Haftung aus dieser Garantierichtlinie (oder einer anderen Garantiebedingung oder Zusicherung), falls der Gesamtpreis der Produkte nicht bis zum Fälligkeitsdatum bezahlt wird.

Der Austausch oder die Reparatur von Produkten oder Komponenten unter Garantie verlängert nicht die bestehende Garantiezeit. Für reparierte oder ersetzte Produkte oder deren Komponenten gibt es keine Ersatzgarantie. Die Garantiedauer des im Rahmen der Garantie ersetzten oder reparierten Produkts oder Bauteils ist die verbleibende Garantiezeit des ersten Produkts nach dem Austausch oder der Reparatur.

Für Produkte, die außerhalb der Garantie sind oder deren Garantiedauer abgelaufen ist, erhebt TommaTech GmbH zusätzliche Kosten, darunter, aber nicht beschränkt auf, technische Servicegebühren, Ersatzteile, Materialkosten, Arbeitskosten, Versandkosten usw.

Um Ansprüche im Rahmen der Garantie besser zu analysieren und zu beheben, wird empfohlen, dass der Nutzer die Produkte online im TommaTech-Portal-System registriert. Andernfalls muss der Nutzer detaillierte Angaben im TommaTech-RMA-Formular für Garantieansprüche angeben.

- **Vor-Ort-Servicegebühr:** Die Kosten und Reisezeiten, die Techniker benötigen, um vor Ort Service zu leisten, die Arbeitskosten für Techniker zur Installation, Inspektion, Reparatur, Prüfung und Wartung von Produkten usw.
- **Materialkosten:** Die Kosten für die Beschaffung und/oder den Austausch von Produkten, Teilen, Komponenten oder anderen verwandten Materialien.
- **Versandkosten:** Lieferkosten, einschließlich der Kosten für den Versand des Produkts vom Nutzer an TommaTech GmbH und/oder den Versand des reparierten/ersetzten Produkts von TommaTech GmbH an den Nutzer.

### 3. Reparatur- und Ersatzservice

Für Anfragen zum Austausch oder zur Reparatur eines Produkts, das innerhalb der Garantiezeit unter Nutzung dieser Garantiebedingungen geeignet ist, müssen folgende Elemente bei TommaTech GmbH eingereicht werden.

1. Produkt- und Fehlerdaten wie Produktmodell, Seriennummer, Fehlercode, Fehlerbeschreibung usw.
2. Der Inbetriebnahme Bericht, der belegt, dass die Installation gemäß dem Benutzerhandbuch durchgeführt wurde,
3. Beschreibung der Störung, einschließlich informativer Bilder,
4. Kopie der ursprünglichen Kaufrechnung und der Zahlungsbelege,
5. Gültiges Garantiezertifikat,
6. Testbericht erstellt von einem qualifizierten Elektriker,
7. Dokumente zu früheren Anfragen/Austauschen (falls vorhanden),
8. Weitere unterstützende Dokumente, die von der TommaTech GmbH angefordert werden können, sind:

**TommaTech GmbH behält sich das Recht vor, Ersatz- oder Reparaturanfragen abzulehnen, wenn die oben genannten Informationen und Dokumentationen nicht bereitgestellt werden.** Garantieansprüche müssen zunächst sofort dem örtlichen Händler gemeldet werden, an dem das Produkt gekauft wurde, oder an den Auftragnehmer, der es installiert hat. Der zuständige Händler oder Auftragnehmer wird bei Bedarf den technischen Service von TommaTech kontaktieren. Wenn der Anspruchsteller keine Antwort oder Dienstleistung vom Verkäufer oder Auftragnehmer bezüglich des Garantieanspruchs erhält oder mit deren Dienstleistungen nicht zufrieden ist, kann er die TommaTech Technical Service Unit ([support@TommaTech.de](mailto:support@TommaTech.de)) kontaktieren und seine Ansprüche gemäß der Garantie melden.

### 4. Haftung der TommaTech GmbH

Nach vollständiger Einreichung der in Abschnitt 3 aufgeführten Informationen und Dokumente an die TommaTech GmbH und, falls erforderlich, mit Unterstützung des Kunden, wird TommaTech GmbH nach Versuchen, das Problem zu beheben, dem Auftragnehmer oder Kunden, der die Installation durchführt, eine eindeutige Fallnummer zuweisen. Diese Fallnummer wird als Referenz in allen Mitteilungen zu Garantieansprüchen verwendet. Kunden müssen das angeblich fehlerhafte Produkt in der Originalverpackung an TommaTech GmbH schicken, damit es beim Transport nicht beschädigt wird. Falls TommaTech GmbH feststellt, dass der angebliche Mangel am Produkt nach Erhalt des als fehlerhaften behaupteten Produkts gemäß Abschluss der Inspektion durch die Garantie gedeckt ist, kann TommaTech GmbH je nach Zustand des Mangels nach eigenem Ermessen;

- Kann den Defekt beheben, indem man die Software des Produkts aktualisiert oder die Konfigurationen ändert,
- Kann das Produkt unter Garantie reparieren,
- Es kann ein gleichwertiges Ersatzmodell (repariert, generalüberholt oder zumindest aufgerüstet mit ähnlichen Funktionen) oder ein neues Gerät bieten.

TommaTech GmbH kann sicherstellen, dass die durch die Garantie abgedeckten Dienstleistungen von den von ihr bestimmten technischen Servicepartnern erbracht werden.

## **5. Haftung des Auftragnehmers oder Verkäufers**

Auftragnehmer oder Verkäufer einer TommaTech-Wärmepumpe müssen in Zusammenarbeit mit der TommaTech GmbH zusammenarbeiten, um den Fehler oder die Fehlermeldung per Fernsupport oder PC-Verbindung zu beheben, indem sie das Technische Servicezentrum der TommaTech GmbH direkt kontaktieren, um die Garantieoperationen des Produkts durchzuführen, das unter der Garantie ausfällt.

## **6. Inspektions- und technische Servicegebühr für Wärmepumpen, die nicht von der Garantie abgedeckt sind oder nicht fehlerhaft sind**

Falls TommaTech GmbH feststellt, dass ein Produkt, das unter der Garantie als fehlerhaft bezeichnet wird, nicht von der Garantie abgedeckt oder defekt ist, behält sich TommaTech GmbH das Recht vor, dem Kunden die für jedes Produkt festgelegte Inspektions- und technische Servicegebühr sowie die Versand- und Verpackungskosten zu berechnen.

## **7. Erweiterte Garantie**

TommaTech-Wärmepumpenprodukte haben die Möglichkeit, innerhalb der von TommaTech GmbH festgelegten Fristen eine verlängerte Garantie abzuschließen und zu einem von der TommaTech GmbH geforderten Preis zu erwerben. Die endgültige Entscheidung, ob eine erweiterte Garantie auf das Produkt angewendet wird, liegt ausschließlich bei TommaTech GmbH.