

MAKING MODERN LIVING POSSIBLE

*Danfoss*

# Danfoss Solar Inverters Service- und Garantiebedingungen

Gültig ab Januar 2013



[www.danfoss.com/solar](http://www.danfoss.com/solar)

## Service- und Garantiebedingungen

### Überzeugende Serviceleistungen

Danfoss Solar Inverters ist bestrebt, seinen Kunden einen hervorragenden Kundenservice zu bieten. Wir betrachten unseren Kundenservice als Bestandteil unserer Wechselrichterlösungen und als Voraussetzung für Kundenzufriedenheit. Dazu gehört selbstverständlich ein fachkundiger Hotline- und Reparaturservice.

Danfoss ist für kompetenten und leistungsfähigen Kundenservice bekannt. Unsere Servicepartner und Servicetechniker sind erfahren und qualifiziert in der Anwendung von Solarwechselrichtern.

### Garantiebedingungen nach Ihren Bedürfnissen

Danfoss Solar Inverters bietet verschiedene Stufen von Garantiebedingungen, abhängig von den Anforderungen des jeweiligen Kunden. Über den Standard-Garantiezeitraum hinaus bieten wir auf unsere Wechselrichter eine verlängerte Garantiezeit von bis zu 20 Jahren.

### Eine solide Basis für eine beidseitig vorteilhafte Zusammenarbeit

Der Zweck dieser Garantie- und Servicebedingungen ist der Aufbau einer für beide Seiten vorteilhaften Basis der Zusammenarbeit, damit Sie einen optimalen Service erhalten. Daher legen wir Anforderungen an die Art und Weise der Berichterstattung von Garantiefällen an unsere Serviceabteilung fest. Unser Ziel ist es, den gesamten Ablauf so nachvollziehbar wie möglich zu gestalten, um Ihnen den bestmöglichen Service bieten zu können.

## Garantiebedingungen

### Produkte, die von der Garantie gedeckt sind

Produkte	Garantiezeitraum
TLX Wechselrichterserie	60 Monate
DLX Wechselrichterserie	60 Monate
ComLynx Produktserie	24 Monate
CLX Monitoringserie	24 Monate
Ersatzteile und ausgetauschte Komponenten	12 Monate

Tabelle 1

### Erweiterte Garantie

Innerhalb der ersten 18 Monate nach dem Rechnungsdatum von Danfoss Solar Inverters hat der Kunde die Möglichkeit, eine erweiterte Garantiezeit von 5 Jahren Laufzeit zu erwerben: Hieraus ergibt sich ein maximaler Garantiezeitraum von insgesamt 10 Jahren.

Die verlängerte Garantiezeit von 15 Jahren, was einen Garantiezeitraum von insgesamt 20 Jahren ergibt, muss bis zum Zeitpunkt der Wechselrichter-Auslieferung erworben werden. Für die verlängerte Garantiezeit von 15 Jahren gelten Sonderbedingungen.

### Was ist innerhalb der Garantie abgedeckt?

Danfoss Solar Inverters gewährt im Falle von material- und fertigungsbedingten Mängeln für die oben genannten Garantiezeiträume einen Garantieanspruch auf alle Produkte sowie darin integrierte



Bauteile, ab dem Rechnungsdatum der von Danfoss Solar Inverters ausgestellten Rechnung, zuzüglich einen Zeitraum von sechs Monaten.

Nach Ermessen von Danfoss Solar Inverters deckt die Garantie die Reparatur oder Erstattung des gedeckten Produktes oder einer Baugruppe des Produktes von Danfoss Solar Inverters ab.

Zur Bestimmung des Garantiezeitraums muss der Kunde bei Aufforderung durch Danfoss Solar Inverters eine Kopie der Kaufrechnung bzw. der Rechnung der Garantieerweiterung/des Garantiezertifikats an die Hotline senden.

### **Schäden und Kosten, die nicht durch die Garantie abgedeckt sind**

Direkte und indirekte Schäden und Garantieansprüche, die sich aus folgenden Umständen ergeben, sind nicht durch die Danfoss Solar Inverters-Standardgarantie abgedeckt:

- Unsachgemäße Installation, Wartung oder Verwendung des Geräts
- Verwendung des Produkts außerhalb seiner Anwendungsbereiche
- Durchgeführte Veränderungen am Produkt
- Unbefugte Reparatur des Produkts
- Transportschäden
- Rücksendung defekter Produkte in unsachgemäßem Verpackungsmaterial
- Unzureichende Belüftung des Produkts
- Durch äußere Einflüsse verursachte Störungen (z. B. Überspannungen, Blitzeinschlag, Brand, unvorsichtige Handhabung usw.)

## **Servicebedingungen**

Wenn ein durch die Garantie abgedecktes Produkt während des Garantiezeitraums einen Mangel aufweist, werden Service und Reparatur wie folgt durchgeführt:

- Die Danfoss Solar Inverters Hotline ist die richtige erste Kontaktstelle für jede Art von Serviceanliegen. Sie sucht nach dem effizientesten Weg zur Lösung des Problems.
- Austauschservice: Kommt die Danfoss Solar Inverters Hotline zu dem Ergebnis, dass ein Austausch des Produkts erforderlich ist, wird es innerhalb eines Werktags (ab Registrierungsdatum des Schadensfalls) ausgeliefert.
- Vor-Ort-Service: Kann das Problem nicht durch die Danfoss Solar Inverters Hotline oder durch den Austauschservice behoben werden, übernimmt der Danfoss Solar Inverters Kundendienst vor Ort die Aufgabe und veranlasst die entsprechend notwendigen Maßnahmen innerhalb eines Werktags (ab Registrierungsdatum des Schadensfalls).
- Jeder Servicefall wird unter einer Servicenummer (RMA-Nummer) registriert. Der Auftraggeber muss ein Service-Formular für einen Serviceantrag ausfüllen. Damit erklärt sich der Auftraggeber bereit, alle anfallenden Kosten zu übernehmen, falls der Servicefall nicht von den Service- und Garantiebedingungen abgedeckt wird oder sich das Produkt von Danfoss Solar Inverters außerhalb des Garantiezeitraums befindet.

## Hotline

### Ausgangspunkt für Kundenservice

Die Hotline von Danfoss Solar Inverters ist die erste Kontaktstelle für jeden Servicefall. Die Hotline nimmt Anrufe entgegen, organisiert den Service und teilt dem Auftraggeber mit, wenn der Servicefall abgeschlossen ist.

### Bearbeitungszeit

Anfragen, die innerhalb der Geschäftszeiten telefonisch oder per E-Mail eingehen, werden innerhalb eines Werktags durch telefonische Beratung oder durch die Anordnung einer Serviceleistung bearbeitet bzw. gelöst.

Fälle, die außerhalb der Geschäftszeiten eingehen, werden am nächsten Werktag bearbeitet.

### Verfügbarkeit

Unsere Kontaktinformationen und Geschäftszeiten finden Sie in Anhang 1

### Informationen des Auftraggebers an die Hotline

Die Meldung von Servicefällen an die Hotline durch den Auftraggeber (Installateur, Vertriebspartner) muss folgende Informationen enthalten:

- Vollständige Artikel- und Seriennummer (22 Zeichen)
- Daten des Auftraggebers (Name, Telefon, E-Mail)
- Installationsdatum
- Datum, an dem das Problem zum ersten Mal aufgetreten ist
- Beschreibung des Problems und des Fehlercodes
- Genaue Informationen über den Zugang zum Installationsstandort und den dortigen Service
- Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Informationen zum Installationsstandort (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)
- Daten über den Abholort des defekten Produkts (Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)

Werden die oben aufgeführten erforderlichen Informationen bei der Meldung eines Servicefalls nicht vollständig mitgeteilt, kann die angegebene Bearbeitungszeit nicht garantiert und das Austauschprodukt nicht versandt werden. Zusätzlich entstehende Kosten aufgrund fehlender/falscher Informationen werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

Das Standardserviceformular (RMA-Formular) von Danfoss Solar Inverters steht unter <http://www.danfoss.com/Germany/BusinessAreas/Solar+Energy/Service/> zum Download bereit.

### Informationen der Hotline an den Auftraggeber

Im Anschluss an einen Serviceeinsatz erhält der Auftraggeber innerhalb von 10 Werktagen nach Einsatz einen vollständigen Bericht. Dieser Statusinformation folgt innerhalb von 35 Werktagen eine Rechnung.

Die Rechnung enthält folgende Informationen:

- Servicenummer (RMA-Nummer)
- Vollständige Angaben zu Artikel- und Seriennummer (22 Zeichen) der defekten Produkte
- Auflistung der Kosten für
  - Anfahrt

- Arbeitsstunden
- Verwendete Komponenten
- Deckung der Kosten durch die Garantie

## **Austauschservice**

Stellt die Hotline fest, dass der Austausch eines Produkts innerhalb des Garantiezeitraums erforderlich ist, leitet sie die Auslieferung eines Austauschprodukts innerhalb eines Werktags an den Installateur oder Servicepartner ein, der dieses dann installiert. Das defekte Produkt sollte innerhalb von 5 Werktagen (ab Versanddatum des Austauschwechselrichters) zur Reparatur an Danfoss Solar Inverters zurückgesandt werden.

## **Rückgabe von defekten Produkten**

Produkte von Danfoss Solar Inverters müssen in der Verpackung des neuen Geräts zurückgesendet werden. Wird ein anderes Verpackungsmaterial verwendet, ist eine Gewährleistung für dieses Produkt ausgeschlossen.

Danfoss behält sich das Recht vor, dem Auftraggeber die Kosten des Austauschprodukts in Rechnung zu stellen, wenn das defekte Gerät nicht innerhalb von 20 Werktagen (ab Registrierungsdatum des Schadensfalls, RMA) bei Danfoss Solar Inverters in Dänemark eintrifft.

## **Vor-Ort-Service**

### **Bearbeitungszeit**

Kann das Problem nicht durch unsere Hotline oder durch den Austauschservice behoben werden, übernimmt der Kundendienst vor Ort die Aufgabe und veranlasst die entsprechend notwendigen Maßnahmen innerhalb eines Werktags (ab Registrierungsdatum des Schadensfalls).

### **Leistungen**

Die Kommunikation erfolgt auf Deutsch, Englisch oder in der jeweiligen Landessprache. Alle Servicetechniker stammen von einem ISO 9000-zertifizierten Unternehmen aus dem Danfoss-Servicenetzenzwerk.

### **Zugangsmöglichkeiten, die durch den Auftraggeber erfüllt sein müssen**

Damit der Servicetechniker das Produkt warten kann, ist es erforderlich, dass der Auftraggeber einen ausreichenden Zugang zum Installationsstandort gewährleistet. Dies schließt auch den Aufbau eines Gerüsts ein, falls die zu wartende Installation nicht vom Boden aus zugänglich ist. Im Falle ungenügender Zugangsmöglichkeiten zur Anlage werden dem Auftraggeber dadurch anfallende Kosten in Rechnung gestellt.

**Kosten der Reparatur außerhalb des Garantieanspruchs**

Falls die gemeldete Störung in einer Anlage nicht vom Danfoss-Gerät verursacht wird oder nicht von der Garantie abgedeckt ist, stellt Danfoss Solar Inverters dem Auftraggeber alle hiermit verbundenen Kosten in Rechnung.

**Geografische Abdeckung durch die Garantie:**

Die Garantie- und Servicebedingungen decken den europäischen Raum ab. Überseegebiete und Inseln europäischer Länder, die sich außerhalb Europas befinden, sind nicht inbegriffen.

Nähere Informationen zur Garantieabdeckung in Regionen außerhalb Europas erhalten Sie von Danfoss Solar Inverters.

**Gültigkeitsdatum von Service und Garantie:**

1. Januar, 2013

## ANHANG 1

### Danfoss Solar Inverters Hotline-Kontaktinformationen:

International	Tel.	E-Mail	Geschäftszeiten
Dänemark	+45 7488 1349	<a href="mailto:inverter-hotline@danfoss.com">inverter-hotline@danfoss.com</a>	08:00 – 17:00 Montag bis Donnerstag 08:00 – 16:00 Freitag

Land	Tel.	E-Mail	Geschäftszeiten
Deutschland	+49 69 89 02 454	<a href="mailto:solar-service@danfoss.com">solar-service@danfoss.com</a>	08:00 – 17:30 Montag bis Freitag
Spanien	+34 902 933 187	<a href="mailto:satsolar@danfoss.com">satsolar@danfoss.com</a>	08:30 – 17:00 Montag bis Freitag
Italien	+39 011 3000 558	<a href="mailto:solar_service@danfoss.it">solar_service@danfoss.it</a>	08:30 – 18:00 Montag bis Freitag
Belgien	+32 2 525 07 32	<a href="mailto:solar.service@danfoss.be">solar.service@danfoss.be</a>	08:30 – 17:00 Montag bis Donnerstag 08:30 – 16:00 Freitag
Holland	+32 2 525 07 32	<a href="mailto:solar.service@danfoss.be">solar.service@danfoss.be</a>	08:30 – 17:00 Montag bis Donnerstag 08:30 – 16:00 Freitag
Luxemburg	+32 2 525 07 32	<a href="mailto:solar.service@danfoss.be">solar.service@danfoss.be</a>	08:30 – 17:00 Montag bis Donnerstag 08:30 – 16:00 Freitag
Frankreich	+33 1 30 62 50 85	<a href="mailto:solar-service@danfoss.fr">solar-service@danfoss.fr</a>	09:00 – 17:30 Montag bis Donnerstag 09:00 – 16:30 Freitag
Großbritannien	+44 1895 61 7120	<a href="mailto:uk-solar-service@danfoss.com">uk-solar-service@danfoss.com</a>	08:30 – 17:00 Montag bis Freitag
Griechenland	+30 210 72 333 18	<a href="mailto:solar@drivetech.gr">solar@drivetech.gr</a>	09:00 – 17:00 Montag bis Donnerstag 09:00 – 16:30 Freitag
Zypern	+30 210 72 333 18	<a href="mailto:solar@drivetech.gr">solar@drivetech.gr</a>	09:00 – 17:00 Montag bis Donnerstag 09:00 – 16:30 Freitag
Tschechische Rep.	+42 0 720 31 71 81	<a href="mailto:solar-service@fabik-group.cz">solar-service@fabik-group.cz</a>	09:00 – 17:00 Montag bis Freitag
Slowakei	+42 0 720 31 71 81	<a href="mailto:solar-service@fabik-group.cz">solar-service@fabik-group.cz</a>	09:00 – 17:00 Montag bis Freitag
Slowenien	+386 1 721 17 75	<a href="mailto:meritel@siol.net">meritel@siol.net</a>	08:00 – 17:00 Montag bis Freitag
Bulgarien	+359 42 681691	<a href="mailto:solectrics@abv.bg">solectrics@abv.bg</a>	08:30 – 16:30 Montag bis Freitag
Türkei	+90 212 320 7040	<a href="mailto:servis@dantek.com.tr">servis@dantek.com.tr</a>	7 Tage / 24 Std.



## **Danfoss Solar Inverters A/S**

Ulsnaes 1  
DK-6300 Graasten  
Denmark  
Tel: +45 7488 1300  
Fax: +45 7488 1301

E-mail: [solar-inverters@danfoss.com](mailto:solar-inverters@danfoss.com)  
[www.danfoss.com/solar](http://www.danfoss.com/solar)

---

Danfoss can accept no responsibility for possible errors in catalogues, brochures and other printed material. Danfoss reserves the right to alter its products without notice. This also applies to products already on order provided that such alterations can be made without subsequential changes being necessary in specifications already agreed. All trademarks in this material are property of the respective companies. Danfoss and the Danfoss logotype are trademarks of Danfoss A/S. All rights reserved.