

MAKING MODERN LIVING POSSIBLE

*Danfoss*

# Danfoss Solar Inverters Service- und Garantiebedingungen

Gültig ab August 2011



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



# Garantie- und Servicebedingungen

## Serviceleistungen

Danfoss Solar Inverters ist bestrebt, seinen Kunden einen intensiven Kundenservice zu bieten. Wir betrachten unseren Service als Bestandteil unserer Wechselrichterlösungen, um unsere Kunden in höchstem Maße zufrieden zu stellen. Fachkundiger Hotline- und Reparaturservice ist für uns selbstverständlich.

Danfoss ist bekannt für kompetenten und leistungsfähigen Kundenservice. Unsere Servicepartner und Servicetechniker sind erfahren und verfügen über eine gute Ausbildung, was unser Servicenetzwerk im Solarmarkt äußerst stark macht.

## 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
UniLynx-Wechselrichter	60 Monate
TripleLynx-Wechselrichter	60 Monate
ComLynx-Überwachungsprodukte	24 Monate
Ersatzteile und ausgetauschte/gewechselte Komponenten	24 Monate

Tabelle 1

### Erweiterte Garantie

Innerhalb der ersten 18 Monate nach Rechnungsdatum von Danfoss Solar Inverters hat der Kunde die Möglichkeit, eine erweiterte Garantie von 5 Jahren bzw. bei Projekten größer 1 MW von 15 Jahren Laufzeit zu erwerben. Hieraus ergibt sich ein maximaler Garantiezeitraum von insgesamt 20 Jahren. Die Preise für die erweiterte Garantie entnehmen Sie bitte der Preisliste von Danfoss Solar Inverters. Für die erweiterte Garantie mit 15 Jahren Laufzeit gelten Sonderbedingungen.

### **Geltungsbereich – was ist von 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 .

Die Garantie deckt, nach dem Ermessen von Danfoss Solar Inverters, die Reparatur oder Erstattung des gedeckten Produktes oder einer Baugruppe des Produktes durch 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, 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 erste Kontaktstelle für jede Art von Serviceanliegen. Sie sucht nach dem effizientesten Weg zur Lösung des Problems.
- Austauschservice: Kommt die Hotline zu dem Ergebnis, dass ein Austausch des Wechselrichters erforderlich ist, wird dieser innerhalb von 24 Stunden ausgeliefert.
- Vor-Ort-Service: 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 von 24 Stunden.

## 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 Werktages 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, wann 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)

Werden die erforderlichen Informationen bei der Meldung eines Servicefalls nicht vollständig aufgeführt, kann die angegebene Bearbeitungszeit nicht garantiert werden.

Das Standardserviceformular von Danfoss Solar Inverters steht unter

<http://www.danfoss.com/Germany/BusinessAreas/Solar+Energy/Service/> zum Download bereit.

### Informationen der Hotline an den Auftraggeber

Besuche des Vor-Ort-Services werden dem Auftraggeber innerhalb von 5 Werktagen nach Besuch gemeldet. Dieser Statusinformation folgt innerhalb von 10 Werktagen eine Rechnung.

Die Rechnung enthält folgende Informationen:

- Servicenummer (RMA-Nr.)
- Vollständige Angaben zu Artikel- und Seriennummer (22 Zeichen) der betroffenen Produkte
- Auflistung der Kosten für
  - Anfahrt
  - Arbeitsstunden
  - Verwendete Komponenten
- Deckung der Kosten durch die Garantie

## **Austauschservice**

Stellt die Hotline fest, dass der Austausch eines Wechselrichters innerhalb des Garantiezeitraums erforderlich ist, leitet sie die Auslieferung eines Austauschprodukts innerhalb von 24 Stunden an den Servicepartner oder Installateur ein, der diesen daraufhin installiert. Das defekte Produkt sollte innerhalb von 10 Tagen zurückgesendet werden, die Abholung wird nach Erhalt der Serviceanforderung automatisch von Danfoss angestoßen.

Beim Austausch eines Produktes, muss das defekte Gerät in der Verpackung des neuen Gerätes zurückgesandt werden. Wird ein anderes Verpackungsmaterial verwendet, ist eine Gewährleistung für dieses Produkt ausgeschlossen.

## **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 von 24 Stunden.

### **Leistungen**

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

### **Zugangsmöglichkeiten die durch 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.

### **Genehmigung der Reparatur außerhalb des Garantieanspruchs**

Falls die gemeldete Störung in einer Anlage nicht vom Wechselrichter verursacht wird oder nicht von der Garantie abgedeckt ist, stellt Danfoss Solar Inverters dem Auftraggeber alle hiermit verbundenen Kosten in Rechnung. In solchen Fällen bittet die Service-Hotline den Auftraggeber um die Unterzeichnung eines Dokuments zur Genehmigung der Reparatur außerhalb des Garantieanspruchs. Erst wenn dieses Formular zumindest per Fax vorliegt, wird ein Vor-Ort-Service eingeleitet.

### **Geografische Abdeckung durch die Garantie:**

Die Garantie- und Servicebedingungen decken den europäischen Raum ab. Überseegebiete und Inseln europäischer Länder sind nicht inbegriffen.

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

### **Gültigkeitsdatum von Service und Garantie:**

1. August 2011

## 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 – 16:00 Montag bis Donnerstag 08:00 bis 15:00 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 – 16:00 Montag bis Donnerstag 08:00 – 15:00 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 Freitag 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 – 17:30 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 – 17:30 Montag bis Donnerstag 09:00 – 16:30 Freitag



## **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.

---