

Garantiebedingungen für die Hoymiles MS-Serie (Nur für Europa)

- Gewährt von Hoymiles Power Electronics Inc.

Diese Richtlinie regelt das Austauschprogramm für die Hoymiles MS-Serie (MS-H2 und MS-A2), für die die eingeschränkte Garantie von Hoymiles gilt (das „Austauschprogramm“). Parteien, die am Austauschprogramm teilnehmen, müssen die in dieser Richtlinie festgelegten Verfahren und Anforderungen einhalten. Hoymiles kann nach eigenem Ermessen den Austausch von MS-Systemen ablehnen, die nicht gemäß dieser Richtlinie eingeschickt werden.

1. Garantieansprüche

1.1 Standard-Produktgarantie

Die Standard-Produktgaranzietzeit für MS-Systeme beträgt ZEHN (10) Jahre ab dem Datum des Inkrafttretens der Garantie.

1.2 Standard-Leistungsgarantie

Hoymiles garantiert, dass das MS-System entweder **siebzig Prozent (70 %)** der Auslegungskapazität (2,24 kWh) für **zehn (10)** Jahre oder 6000 Zyklen (T=25 °C, 0,5 °C/0,5 °C Laden und Entladen bei ungefähr einem (1) Zyklus mit 90 % DoD pro Tag) behält, je nachdem, was zuerst eintritt.

1.3 Inkrafttreten der Garantie

Die Garanzietzeit beginnt am früheren der folgenden Zeitpunkte: (1) 6 Monate nach dem Datum, an dem das Produkt von Hoymiles hergestellt wurde, oder (2) zum Datum der Installation des Produkts.

Diese Garantie gilt für den ursprünglichen Käufer des Hoymiles-Produkts und ist nur dann übertragbar, wenn das Produkt am ursprünglichen Standort installiert bleibt. Um die Garantie zu übertragen, senden Sie bitte eine Autorisierungs-E-Mail mit dem Benutzernamen und dem Passwort des vorherigen Besitzers an service@hoymiles.com.

Hinweis:

Wenn Sie ein Endbenutzer sind, wenden Sie sich im Falle eines Garantieproblems bitte zuerst an Ihren Händler/Installateur. Hoymiles wird direkt mit dem Installateur zusammenarbeiten, um ein defektes Produkt auszutauschen, wenn es gemäß den Bedingungen des Austauschprogramms dafür qualifiziert ist. Wenn die ursprüngliche Installationsfirma den Betrieb eingestellt hat, wenden Sie sich bitte an den ursprünglichen Händler oder an Hoymiles, um einen qualifizierten Installateur für eine Inspektion vor Ort zu finden.

2. Garantiebedingungen

Die oben genannten Garantiebedingungen unterliegen den folgenden Bestimmungen:

- a. Der Defekt an der MS-Serie tritt innerhalb der oben genannten Garanzietzeit auf.
- b. Der Käufer muss einen Nachweis über den ursprünglichen Kauf der MS-Serie erbringen.
- c. Die erworbene MS-Serie muss innerhalb von 6 Monaten nach dem Rechnungsdatum installiert worden sein.
- d. Die MS-Serie ist nicht für die Versorgung lebenserhaltender medizinischer Geräte oder für Anwendungen in der Automobilindustrie geeignet.
- e. Für die Problemanalyse werden entsprechende Überwachungsdaten benötigt.
- f. Wird ein Produkt oder ein Teil davon im Rahmen dieser Garantie ausgetauscht oder repariert, gilt die verbleibende Zeit der ursprünglichen Garantie als Garantiefrist. Für Ersatzprodukte oder -teile wird keine neue freiwillige Garantie gewährt.

3. Haftungsbeschränkung

Defekte, die durch die folgenden Faktoren verursacht werden, fallen nicht unter die Gewährleistungspflicht von Hoymiles:

- a. Ereignisse höherer Gewalt, wie zum Beispiel Sturmschäden, Blitzschlag, Überspannung, Brand, Gewitter, Überschwemmungen, soziale Unruhen, Konflikte oder staatliche Maßnahmen, Streiks, Embargos, Marktbedingungen

- oder andere Ereignisse, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von Hoymiles liegen;
- b. Unsachgemäße Installation, Inbetriebnahme, Inbetriebsetzung oder Betriebsvorgänge, die nicht gemäß der Installationsanleitung erfolgen;
 - c. unzureichende Belüftung und Zirkulation, die zu minimaler Kühlung und natürlichem Luftstrom führen, und Installation in einer korrosiven Umgebung (die Ladetemperatur der MS-Serie darf 0 °C – 55 °C NICHT überschreiten, die Entladetemperatur darf –20 °C – 55 °C NICHT überschreiten, und das System darf nicht direkter Sonneneinstrahlung ausgesetzt sein);
 - d. Beschädigung beim Transport;
 - e. Unzulässige Reparaturversuche;
 - f. Unzulässige Demontage und Neuinstallation;
 - g. Umstände, die den normalen Gebrauch des Produkts nicht beeinträchtigen, wie zum Beispiel folgende: normaler optischer Verschleiß oder kosmetische oder oberflächliche Defekte, Dellen, Flecken oder Kratzer;
 - h. Schäden, die durch Defekte anderer Komponenten, die nicht von Hoymiles stammen, verursacht wurden;
 - i. MS, die in anderen Regionen verkauft wurden;
 - j. MS, die von einem nicht autorisierten Händler, Vertriebspartner oder Wiederverkäufer erworben wurden;
 - k. Gestohlene MS oder deren Komponenten;
 - l. Mängel, die nach Ablauf der Garantiezeit der MS-Serie auftreten (abgesehen von zusätzlichen Vereinbarungen zur Garantieverlängerung);
 - m. Der Mangel am MS wird Hoymiles nicht innerhalb eines Monats nach dem Auftreten gemeldet;
 - n. Die originalen Identifikationsmerkmale (einschließlich Markenzeichen und Seriennummer) des Produkts wurden beschädigt oder entfernt;
 - o. Kostenlose MS/Gratisprodukte/Prämien/Geschenke;
 - p. MS wird außerhalb des in diesen Bedingungen angegebenen Geltungsgebiets verwendet;
 - q. Andere, in dieser Richtlinie nicht beschriebene Umstände, die Hoymiles hinreichend belegen kann, um eine Ablehnung zu begründen.

Diese Garantie erstreckt sich nicht auf Teile, Materialien oder Ausrüstungen, die nicht von Hoymiles hergestellt wurden, soweit der Kunde einen Garantie- oder Gewährleistungsanspruch hat, der Hoymiles vom jeweiligen Hersteller gewährt wird.

Ansprüche des Käufers, die über die hier genannten Garantiebedingungen hinausgehen, sind von der Garantie ausgeschlossen, soweit Hoymiles dafür nicht gesetzlich haftet. In solchen Fällen wenden Sie sich bitte an die Firma, die Ihnen das Produkt verkauft hat. Endgültige Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben hiervon unberührt.

Mängel, die nach Ablauf der Garantiezeit auftreten, oder Defekte, die innerhalb der Garantiezeit auftreten, aber als Ausnahme von der Garantie eingestuft werden, werden von Hoymiles als Nicht-Garantiefälle betrachtet. Für alle Nicht-Garantiefälle kann Hoymiles dem Kunden eine Vor-Ort-Servicegebühr, Ersatzteilkosten, Arbeitskosten und eine Logistikgebühr in Rechnung stellen, wie zum Beispiel:

1. Vor-Ort-Service-Gebühr: Reisekosten und Zeit für die Bereitstellung von Vor-Ort-Services durch den Techniker und Arbeitskosten für den Reparaturtechniker, die Wartung, die Installation von Hardware oder Software und die Fehlersuche in einer fehlerhaften MS-Serie;
2. Ersatzteil-/Materialkosten: die Kosten für Ersatzteile/Materialien (einschließlich etwaiger Versand-/Verwaltungsgebühren);
3. Logistikgebühr: Die Kosten für die Zustellung und alle anderen Ausgaben, die entstehen, wenn defekte MS-Serien vom Nutzer an Hoymiles geschickt werden und/oder reparierte MS-Serien von Hoymiles an den Nutzer geschickt werden.

4. Austauschleistung

Jede MS-Serie, die innerhalb der Garantiezeit für einen Austausch qualifiziert ist, wird durch eine neue oder überholte MS-Serie ersetzt, sofern die in diesem Dokument genannten Bedingungen eingehalten werden.

Für den Austausch erforderliche Dokumente, wie:

1. Kopie der Original-Kaufrechnung;
2. Detaillierte Informationen zur gesamten Anlage (z. B. Anlagenschema);
3. Dokumentation zu früheren Ansprüchen/Austauschvorgängen (falls zutreffend);
4. RMA (Vorlage wird vom Technischen Kundendienst von Hoymiles zur Verfügung gestellt).

Hoymiles behält sich das Recht vor, Austauschträge abzulehnen, wenn keine ausreichenden Informationen zur

Verfügung gestellt werden.

Zur Beantragung eines Austauschs wenden Sie sich bitte an den Technischen Kundendienst von Hoymiles.

E-Mail: service.eu@hoymiles.com

5. Verantwortlichkeiten von Hoymiles

Nach Erhalt der in Abschnitt 4 genannten erforderlichen Informationen und nach Versuchen, das Problem mit Hilfe des Kunden zu beheben, weist Hoymiles dem Kunden eine eindeutige Fallnummer zu. Diese Nummer ist für alle Mitteilungen im Zusammenhang mit diesem Austausch zu verwenden. Unter normalen Umständen versendet Hoymiles innerhalb von 3 Werktagen eine Ersatz-MS-Serie an den angegebenen Kunden- oder Installateurstandort. Nach Erhalt der Ersatz-MS-Serie hat der Kunde die vermeintlich fehlerhafte MS-Serie in demselben Verpackungsmaterial, in dem er die Ersatz-MS-Serie erhalten hat, einzusenden, falls dies von Hoymiles verlangt wird. Hoymiles stellt alle Aufkleber, Unterlagen und Frachtabgaben für die Rücksendung der vermeintlich fehlerhaften MS-Serie zur Verfügung. Hoymiles behält sich das Recht vor, bei Bedarf alle vermeintlich fehlerhaften MS-Serien zu sammeln. Beachten Sie bitte, dass diese fehlerhaften MS-Serien nicht mehr für den Weiterverkauf oder die Verwendung geeignet sind. Wenn das Produkt nicht an Hoymiles zurückgegeben wird, müssen Sie es gemäß den geltenden Gesetzen und Vorschriften lagern und entsorgen, insbesondere gemäß solchen, die im Zusammenhang mit der Produktsicherheit und -haftung sowie dem Umweltschutz und dem Recycling stehen.

Für den Austausch und die Wiederinbetriebnahme von MS-Serien muss ein qualifizierter und von Hoymiles autorisierter Installateur bereitstehen.

Die eingeschränkte Garantie deckt keine Kosten, die im Zusammenhang mit der Demontage des fehlerhaften Produkts und der Installation des Ersatzprodukts oder der Fehlersuche an den elektrischen Anlagen des Kunden entstehen. Sofern die Parteien nichts anderes schriftlich vereinbart haben, darf die gesamte finanzielle Haftung von Hoymiles, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem MS ergibt, die ursprünglichen Kosten des Hoymiles-Produkts nicht überschreiten.

Hoymiles übernimmt im Rahmen dieser Garantie (oder einer anderen Garantiebedingung oder Gewährleistung) keine Haftung, wenn der Preis für die Ware bis zum Fälligkeitsdatum der Zahlung nicht vollständig beglichen wurde.

6. Verantwortlichkeiten des Installateurs

Bei einem Geräteausfall oder -fehler hat der Installateur direkt mit dem Technischen Kundendienst von Hoymiles zusammenzuarbeiten, um die Einsendung von nicht fehlerhaften Geräten zu vermeiden. Der Technische Kundendienst von Hoymiles arbeitet mit dem Installateur zusammen, um den Fehler oder die Fehlermeldung durch telefonische Unterstützung oder eine direkte PC-Verbindung zu beheben.

Hinweis: Um sich für ein weiteres Austauschgerät zu qualifizieren, muss der Installateur zunächst den Technischen Kundendienst von Hoymiles kontaktieren und seine in diesem Dokument dargelegten Pflichten erfüllen.

7. Inspektionsgebühr für Batterien, die als nicht fehlerhaft befunden wurden

Wenn eine möglicherweise fehlerhafte MS-Serie gemäß dieser Richtlinie an Hoymiles eingeschickt wird und von Hoymiles als frei von Defekten, die sie für einen Austausch gemäß dieser Richtlinie qualifizieren würden, befunden wird, oder wenn die in Abschnitt 2 und Abschnitt 3 genannten Haftungsbeschränkung Anwendung finden, behält sich Hoymiles das Recht vor, eine pauschale Inspektionsgebühr von 100 EUR pro Gerät zuzüglich Versand- und Verpackungskosten zu erheben.

8. Verfahren zum Austausch der MS-Serie

Hoymiles müssen die in Abschnitt 4 aufgeführten einschlägigen Dokumente zur Verfügung gestellt werden. Danach muss ein Garantieanspruch geltend gemacht werden, der im Rahmen des Austauschprogramms anwendbar ist.

- a. Der Installateur muss sich mit dem Technischen Kundendienst von Hoymiles in Verbindung setzen und die erforderlichen Informationen gemäß Abschnitt 4 bereitstellen. Wie in Abschnitt 6 beschrieben, wird sich der Installateur mit dem Technischen Kundendienst von Hoymiles in Verbindung setzen, um zu prüfen, ob es eine andere Lösung als den Austausch gibt.
- b. Wenn die MS-Serie als fehlerhaft erachtet wird und für das Austauschprogramm qualifiziert ist, erstellt Hoymiles eine Fallnummer für die MS-Serie und informiert den Installateur.
- c. Unter normalen Umständen versendet Hoymiles innerhalb von 3 Werktagen nach Zuweisung einer Fallnummer eine

Ersatz-MS-Serie. Die MS-Serie wird auf Kosten von Hoymiles an den angegebenen Kunden- oder Installateurstandort versandt.

- d. Der Installateur installiert die Ersatz-MS-Serie und verwendet dessen Verpackung zum Verpacken der defekten MS-Serie.
- e. Hoymiles übernimmt die Kosten für die Abholung und den Versand einer fehlerhaften MS-Serie gemäß Abschnitt 5, deren Einsendung Hoymiles verlangt, wobei der Käufer die anfallende Mehrwertsteuer zu begleichen hat. Der Kunde oder Installateur muss beim Versand Unterstützung leisten. Hoymiles behält sich das Recht vor, die Kosten für die Ersatz-MS-Serie dem betreffenden Installateur/Vertriebspartner bis zu einer Höhe von 80 % des Einzelhandelspreises in Rechnung zu stellen, wenn die angeforderte fehlerhafte MS-Serie nicht innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt der Ersatz-MS-Serie eingeschickt wird.

9. Verbraucherrecht

Das Produkt ist mit Garantien ausgestattet, die nach dem Verbraucherrecht nicht ausgeschlossen werden können. Die durch diese Garantie gewährten Verbrauchervorteile gelten zusätzlich zu allen anderen Rechten und Rechtsmitteln, die dem Verbraucher nach dem Gesetz in Bezug auf die von der Garantie gedeckten Waren oder Dienstleistungen zur Verfügung stehen. Bei einem Konflikt zwischen dieser Garantie und lokalen Verbrauchergesetzen gelten die Bestimmungen der lokalen Verbrauchergesetze.

10. Hoymiles kontaktieren

Adresse: F6, Building 5, 99 Housheng Road, Gongshu District, Hangzhou 310015 V. R. China,

Tel.: +86 571 2805 6101

E-Mail: service.eu@hoymiles.com

Website: www.hoymiles.com

Bitte beachten Sie, dass diese Garantiebedingungen ohne vorherige Ankündigung geändert werden können. Das Support-Team von Hoymiles behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen zu entscheiden, ob ein Garantieservice in Anspruch genommen werden kann, und eine geeignete Lösung zu finden.