



## **GARANTIEBEDINGUNGEN**

Wir gewähren Endbenutzern der folgenden Produkte der KSTAR Energiespeichersysteme, die von uns geliefert werden, unter der Voraussetzung der unten aufgeführten Bedingungen, eine freiwillige Produktgarantie:

- **BluE-S E10KT/5000D Hybrid-Wechselrichter**
- **BluE-PACK5.1 Stromspeichermodul**

Diese Garantie gilt nur für neue Produkte. Für gebrauchte Produkte kann eine Teilgarantie vorbehaltlich der vorherigen Betriebs-/Installations-/Deinstallationsbedingungen gewährt werden.

Sofern die Produkte in einem Gebäude installiert bleiben, ist die Garantie auf spätere Erwerber des Gebäudes oder der Produkte übertragbar. Die Garantie ist jedoch nur gültig, wenn die Installation und Inbetriebnahme durch qualifiziertes Fachpersonal durchgeführt wird, andernfalls ist sie nicht übertragbar.

### **1. Allgemeine Geschäftsbedingungen**

a) Wir garantieren, dass wir (nach unserer Wahl) ein Produkt oder einen Teil davon reparieren oder ersetzen, wenn dieses Produkt fehlerhaft in der Herstellung oder den Materialien für einen Zeitraum von 5 (fünf) Jahren ab Kaufdatum ist.

b) Wir streben an, alle Produkte durch identische Modelle zu ersetzen. Aufgrund technologischer Fortschritte ist ein Produkt jedoch möglicherweise nicht mehr verfügbar. In diesen Fällen liefern wir einen anderen Produkttyp von mindestens gleichem Wert und Standard. Das Ersatzprodukt kann jedoch eine abweichende Größe, Form, Farbe und/oder Kapazität aufweisen.

c) Wenn die Produkte innerhalb der Garantiezeit ersetzt werden, wird die verbleibende Garantiezeit automatisch auf die Ersatzprodukte übertragen. In diesem Fall erhalten Sie kein neues Zertifikat.

d) Es ist erforderlich, dass alle Systeme über eine Internetverbindung zur Überwachung verfügen.

e) Wir überwachen die Anlagen und informieren Endkunden via Internet bei Material- oder Verarbeitungsfehlern des Produktes innerhalb der Garantiezeit. Bei Systemen ohne Internetverbindung sollte der Endkunde uns so schnell wie möglich informieren, wenn ein Produkt als defekt befunden wird, um sich für eine Reparatur oder einen Ersatz im Rahmen der Garantie zu qualifizieren.

f) Wenn ein Garantieanspruch für ein System ohne Internetverbindung geltend gemacht wird, müssen der Installateur oder der Endbenutzer ein qualifiziertes Personal beauftragen, das unter Anleitung der MAS Elektronik AG eine Inspektion und Datenerfassung vor Ort durchführt.

g) Vorbehaltlich abweichender gesetzlicher Regelungen schließt diese Garantie jegliche Haftung für Sachschäden, Personenschäden, direkte oder indirekte Verluste, Folgeschäden oder sonstige Kosten aus, die aufgrund einer Verletzung dieser Garantie entstehen.

h) Es ist zu beachten, dass die Kosten im Zusammenhang mit der regulären oder geplanten Wartung des Produkts, wie zum Beispiel Transport-, Reise- und Unterbringungskosten für das Personal, nicht von dieser Garantie abgedeckt sind. Wir möchten darauf hinweisen, dass diese Kosten vom Endbenutzer oder Installateur getragen werden müssen.

## **2. Batterieleistungs-garantie**

Mit dieser Garantie (sofern eine Internetverbindung zum Produkt besteht) versprechen wir:

für Systeme, die im Eigenverbrauchsmodus betrieben werden, garantieren wir, dass jedes Batteriemodul mindestens achtzig Prozent (80%) seiner nutzbaren Kapazität für 120 Monate ab dem Datum der Installation des Batteriespeichersystems auf dem Grundstück des Endbenutzers hat. Für andere Anwendungen kann die Garantie früher ablaufen, wenn eine Gesamtenergie von 3MWh pro kWh nutzbarer Kapazität aus der Batterie abgegeben wurde.

## **3. Bedingungen**

Diese Garantie unterliegt den folgenden Bedingungen:

- Die Produkte müssen von einem qualifizierten Fachpersonal installiert und fehlerfrei in Betrieb genommen worden sein. Ein Nachweis kann für die Richtigkeit der Inbetriebnahme des Produktes verlangt werden (z. B. Konformitätsbescheinigung). Ansprüche wegen Ausfällen aufgrund falscher Installation oder Inbetriebnahme fallen nicht unter dieser Garantie.
- Wenn ein Produkt oder ein Teil davon im Rahmen dieser Garantie ersetzt oder repariert wird, gilt der Rest der ursprünglichen Garantiezeit. Für das Ersatzprodukt oder die Ersatzteile gilt keine neue freiwillige Garantie.
- Das Produkt muss über die ursprüngliche Seriennummer verfügen. Die Etiketten sind intakt und lesbar.
- Diese Garantie erstreckt sich nicht auf Produkte, die vollständig oder teilweise demontiert oder modifiziert wurden, es sei denn, eine solche Demontage wird von qualifiziertem Fachpersonal durchgeführt.
- Die Bedingungen dieser Garantie können nur schriftlich von einem unserer bevollmächtigten Mitarbeiter geändert werden.
- Diese Garantie gilt nur für Produkte, die von einem Endbenutzer direkt von uns oder einem Wiederverkäufer gekauft wurden, wenn die Produkte von uns direkt an den Wiederverkäufer verkauft wurden.
- Jeder Garantieanspruch im Rahmen dieser Garantie muss die in P. 8 aufgeführten Anforderungen erfüllen.
- Es muss ein vom Endbenutzer und dem Installateur unterzeichneter Inbetriebnahme-Bericht für Anweisungen zur Produktinbetriebnahme und Handhabung vorliegen.
- Der Betrieb und die Lebensdauer der Batterie hängen von der Lager- und Arbeitstemperatur ab. Bitte installieren Sie die Batterie bei einer Temperatur, die der erforderlichen Umgebungstemperatur entspricht oder besser ist. Die empfohlene Arbeitstemperatur für die Batterie beträgt 15 ~ 30 °C.
- Lagertemperatur: zwischen -10°C ~ +45°C.

Laden Sie den Akku wieder auf, wenn er längere Zeit nicht benutzt wird. Verwenden Sie die Standard-Ladestromgrenze (kleiner oder gleich 0,5 °C).

Erforderliche Lagertemperatur	Ist-Lagertemperatur	Ladeintervalle
-10 °C~+45°C	-10°C≤T≤30°C	12 Monate
	30°C < T ≤ 40°C	8 Monate

#### 4. Ausschlüsse

Diese Garantie gilt nicht für einen Mangel oder Fehler, soweit eine oder mehrere dieser Bedingungen vorliegen:

- aufgrund der Lagerung, Handhabung, Installation (oder Entfernung und/oder Neuinstallation) oder Inbetriebnahme des Produkts auf andere Weise als in Übereinstimmung mit den von uns bereitgestellten Anweisungen, geltenden Sicherheitsvorschriften oder ohne angemessene Sorgfalt, einschließlich der Installation eines Produkts, das für den beabsichtigten Zweck von ungeeigneter Größe oder Art ist;
- aufgrund des Betriebs, der Verwendung oder der Wartung des Produkts auf andere Weise als in Übereinstimmung mit den von uns bereitgestellten Anweisungen oder ohne angemessene Sorgfalt (einschließlich der Nichtwartung/Reinigung des Produkts gemäß den Empfehlungen in Bedienungsanleitungen);
- aufgrund von Beschädigung, Diebstahl oder Vandalismus oder Verwendung des Produkts für einen Zweck oder unter Umweltbedingungen, für die die Produkte nicht entwickelt oder verkauft wurden, oder Verwendung der Produkte außerhalb der angegebenen oder normalen Betriebsbereiche für diese Produkte;
- infolge von Veränderungen des Zustands oder der Betriebsleistung des Produkts aufgrund von Klima- oder anderen Umwelteinflüssen, Fremdmaterialverunreinigungen (z. B. Schmutz, Rauch, Salz, Chemikalien und andere Verunreinigungen), Wassereintritt, übermäßiger Hitze oder Lösungsmitteln oder aufgrund der Verwendung des Produkts mit unzureichender Belüftung (insbesondere der Höchsttemperaturen gemäß Bedienungsanleitung), Exposition gegenüber starken Vibrationen, Exposition gegenüber einem starken Magnetfeld oder Schäden infolge höherer Gewalt;
- durch normalen Verschleiß oder wenn der Austausch oder die Reparatur von Teilen ein Teil der normalen Wartung oder Wartung des Produkts wäre oder wenn der Schaden nur auf Oberflächenbeschichtung, Lack oder Emaille zurückzuführen ist;
- infolge von Reparaturen, Änderungen oder Modifikationen am Produkt, die von einem von uns nicht autorisierten Dritten durchgeführt wurden; aus der Verwendung von Ersatzteilen, die nicht von uns im Zusammenhang mit der Reparatur oder dem Ersatz des Produkts hergestellt, verkauft oder genehmigt wurden;
- oder infolge der Verbindung des Produkts mit Produkten eines anderen Herstellers;
- oder als Folge anderer defekter oder fehlerhafter Teile in dem System, in das das Produkt eingebaut wurde;
- wenn das Typenschild oder die Seriennummer des Produkts geändert wird oder nicht lesbar ist;
- wenn während des Transports Schäden aufgetreten sind; oder andere Schäden, die die Energieerzeugung nicht beeinträchtigen und optisch sind (z. B. Oberflächenkratzer).

- Die Garantie erstreckt sich nicht auf Schäden, die durch den fortgesetzten Betrieb des Produkts entstehen, nachdem bekannt ist oder bei regelmäßiger Wartung bekannt gewesen wäre, dass das Produkt defekt ist.

## **5. Unterstützung des Kunden beim Austausch von Geräten**

MAS Elektronik AG sendet nach eigenem Ermessen entweder vorab oder nach Vorauszahlung des Wertes des Ersatzgerätes und der Lieferkosten oder aber nach Erhalt des defekten Gerätes ein nach Produkttyp, kVA-Leistungsklasse oder Alter gleichwertiges Ersatzgerät an den Garantieberechtigten oder an eine vom Garantieberechtigten im Vorhinein mitgeteilte abweichende Lieferadresse.

Für den Geräteaustausch und die Wiederinbetriebnahme muss ein qualifiziertes Fachpersonal zur Verfügung stehen. Das Ersatzgerät unterliegt den ursprünglichen Garantiebedingungen des fehlerhaften Geräts für die verbleibende Garantiezeit des fehlerhaften Gerätes.

## **6. Verantwortung des Händlers**

Im Falle eines Geräteausfalls oder -fehlers obliegt es dem Händler, unverzüglich mit unserem Kundendienst zu kooperieren, um eine effiziente Fehlerbehebung zu gewährleisten und Rücksendungen funktionsfähiger Geräte zu vermeiden. Unser Kundendienst arbeitet dabei eng mit dem Vertriebspartner zusammen, um die Störung oder Fehlermeldung über telefonischen Support oder direkte PC-Verbindungen zu beheben.

**Hinweis:** Damit weitere Unterstützung und ein Ersatzgerät bereitgestellt werden können, müssen der Händler oder der Installateur zunächst die in Punkt 8 aufgeführten Pflichten erfüllen und sich dann mit der MAS Elektronik AG in Verbindung setzen.

## **7. Falsche Lieferungen und Transportschäden**

Bei Falschliefungen oder anderen Problemen wie Transportschäden können Sie sich direkt über unsere Webseite [www.e-storage.de](http://www.e-storage.de) an unseren Kundendienst wenden.

## **8. So stellen Sie einen Garantieanspruch**

Wenn ein Produkt innerhalb der Garantiezeit ausfällt, muss der Endbenutzer den Betrieb des Produkts oder des Systems, in dem das Produkt installiert ist, einstellen, indem er das Produkt von einer Energiequelle isoliert, so schnell wie möglich den Defekt meldet und alle von uns oder unseren Vertretern bereitgestellten Anweisungen folgt.

Um einen Garantieanspruch im Rahmen dieser freiwilligen Garantie geltend zu machen, muss der Endbenutzer uns per E-Mail an [support@ersservice.de](mailto:support@ersservice.de) kontaktieren.

Bitte machen Sie folgende Angaben:

- Ihren Namen, Ihre Adresse, Postleitzahl und eine Telefonnummer, unter der Sie erreichbar sind
- Die Modellbezeichnung und Seriennummer des Produktes (Beide Informationen sind auf dem Produkt zu finden)
- Kaufbeleg mit Datum und Adresse des Verkäufers
- Installationsdatum und Installationsadresse
- Unterzeichneter Inbetriebnahme-Bericht oder Protokoll
- Kontaktdaten des Installateurs
- Eine vollständige und detaillierte Liste der aufgetretenen Fehler sowie jegliche Informationen, die bei der Fehleranalyse helfen könnten (z.B. eventuelle Änderungen)

## **9. Kosten für die Einreichung eines Garantieanspruchs**

Eine rechtzeitige und angemessene Meldung des Defekts führt dazu, dass dem Endbenutzer keine Kosten im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme der Garantie gemäß den Garantiebedingungen entstehen.

Bitte beachten Sie, dass wir bei ungültigen Ansprüchen im Rahmen dieser Garantie nicht für die Kosten des Endbenutzers bei der Geltendmachung des Garantieanspruchs haften.

## **10. Fristen für die Einreichung von Gewährleistungs- und Garantieansprüchen**

Unser oberstes Ziel ist es, reale Qualitätsprobleme prioritär zu lösen. Hierfür untersuchen wir in der Regel die Gründe für fehlerhafte Produkte und setzen unverzüglich Korrekturmaßnahmen ein, um ein erneutes Auftreten von Garantieproblemen zu verhindern.

Alle Ansprüche im Rahmen dieser Garantie sind uns unverzüglich nach Auftreten des Mangels mitzuteilen. Dies muss in jedem Fall spätestens innerhalb von 3 (drei) Monaten nach Auftreten des den Anspruch begründenden Mangels erfolgen. Bitte beachten Sie, dass Ansprüche aus dieser Garantie, die nach Ablauf dieser Frist geltend gemacht werden, nicht berücksichtigt werden können.

## **11. Produkthaftung und Produktsicherheit**

Es ist unser Anliegen, zeitnah in Kenntnis gesetzt zu werden, sofern Bedenken bezüglich der Sicherheit des Produkts auftreten, unabhängig davon, ob diese innerhalb oder außerhalb der Garantiezeit auftreten. Wir sind uns unserer Verantwortung und Pflichten im Hinblick auf die Produktsicherheit und Produkthaftung bewusst. Unser Ziel ist es, sicherzustellen, dass entsprechende Produktsicherheitsstandards eingehalten werden, um Verletzungen, Verluste und Schäden durch Mängel an einem Produkt zu vermeiden.

## **12. Sonstiges**

Die vorliegende Garantie ist integraler Bestandteil des zwischen uns und dem Endbenutzer abgeschlossenen Kaufvertrags bezüglich des Produktes und wird von beiden Parteien erfüllt.