

GARANTIEBEDINGUNGEN FÜR SYMPHON-E

Garantiegeber für Symphon-E-Speichersysteme, welche durch die Fa. Heckert Solar GmbH ausgeliefert wurden ist die Fa. FENECON GmbH.

Es gelten die Garantiebedingungen der FENECON GmbH:

Die FENECON GmbH, Brunnwiesenstraße 4, 94469 Deggendorf, eingetragen in das Handelsregister Deggendorf unter HRB 4518, übernimmt als Hersteller gegenüber Endkunden die im Folgenden genannten Garantien für PV-Speichersysteme Symphon-E, welche ab April 2023 genommen wurden.

1. Kontaktdaten

Für die Einreichung von Garantiefällen und technischen Fragen im After-Sales erreichen Sie uns unter folgenden Kontaktdaten

FENECON GmbH,
Brunnwiesenstraße
494469 Deggendorf

Service:

Tel. +49 991 64880033; +49 371 458568100

Email: service@fenecon.de; Symphon-e@heckert-solar.com

2. Allgemeines

Ein Speichersystem im Sinne dieser Garantie ist das gelieferte System inkl. Batterie, Leistungselektronik und Energiemanagementsystem, sowie dem erworbenen Zubehör und Applikationen.

Ein Endkunde ist Eigentümer und Betreiber eines Speichersystems, der dieses nicht zum Zweck des Weiterverkaufs erworben hat. Der Endkunde wird durch Einsendung des Inbetriebnahme-Protokolls über den Inbetriebnahme-Assistenten zum Garantiennehmer. Händler, gleich welcher Art und Handelsstufe können keine Garantieansprüche herleiten.

Die gesetzlichen Produkthaftungs-, Mängel- und Gewährleistungsansprüche gegenüber Hersteller und Verkäufer bleiben von diesen Garantiebedingungen unberührt.

3. Garantiumfang

Diese Garantie besteht aus 3 Teilen:

1. Produktgarantie für das Stromspeichersystem Symphon-E: 10 Jahre
2. Kapazitätsgarantie für die Batterie: 12 Jahre oder max. 6000 Zyklen auf 70% der Restkapazität
3. Zeitwertersatzgarantie gem. Förderprogramm-Vorgaben (nur bei Inanspruchnahme): 10 Jahre

Die Garantiebedingungen gelten für die Länder Deutschland, Österreich und Schweiz. Nach interner Absprache kann die Garantie ggf. auf weitere Länder ausgeweitet werden. Die Garantie richtet sich ausschließlich an den Endkunden. Sie kann, einschließlich der daraus resultierenden Garantieansprüche mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von FENECON auf einen Dritten übertragen werden. Sie gilt für Neugeräte am Erstinstallationsort.

4. Garantie

4.1. Produktgarantie für das Speichersystem Symphon-E

Ein Garantiefall gemäß der Produktgarantie liegt vor, wenn das Speichersystem im Zeitraum von 120 Monaten ab Inbetriebnahme defekt ist. Ein Defekt im Sinne dieser Produktgarantie liegt vor, wenn die Funktionsfähigkeit des Gesamtsystems nicht mehr gegeben ist.

4.2. Kapazitätsgarantie

Die Kapazitätsgarantie greift für die einzelnen Batteriemodule des Speichersystems. Ein Garantiefall gemäß der Kapazitätsgarantie liegt vor, wenn die Kapazität im Zeitraum von 144 Monaten ab Inbetriebnahme oder bis zur Erreichung von 6000 Vollzyklen – je nachdem was früher eintritt – an der Batterieausgangsseite (DC) einen Wert von 70% der als nutzbare Kapazität ausgewiesenen Energiemenge unterschreitet, ein 2,2 kWh Batteriemodul also eine Kapazität von <1,54 kWh aufweist. Dabei entspricht ein Vollzyklus der vollen Be- und Entladung der nutzbaren Kapazität des Batteriemoduls, Teilzyklen werden entsprechend angerechnet. Zu beachten ist außerdem, dass die nutzbare Kapazität nicht der vollen Kapazität entspricht, die in das Haus- oder externe Netz eingespeist werden kann. Grund hierfür sind vorgeschaltete Prozesse zur Steuerung und Umwandlung, die zu Verlusten führen.

Bedingungen der Kapazitätsmessung:

- Umgebungstemperatur. $25 \pm 1^\circ\text{C}$
- Anfangsbatterietemperatur vom BMS bei Beginn der Kapazitätsmessung: $25 \pm 1^\circ\text{C}$
- Beladung: konstant mit 0,2C bis die Beladung durch das BMS gestoppt wird
- Entladung: konstant mit 0,2C bis die Entladung durch das BMS gestoppt wird
- Module müssen korrekt balanciert sein

Bei Nachrüstung von Batterieerweiterungen beginnt die Kapazitätsgarantie der Erweiterungsmodule ab deren Inbetriebnahme.

Produkt- und Kapazitätsgarantie gelten unabhängig voneinander. Das Batteriemanagementsystem ist von der Kapazitätsgarantie für die Batteriemodule nicht erfasst.

4.3. Zeitwertgarantie gemäß Förderprogramm-Vorgaben

Voraussetzung für die Gültigkeit der Zeitwertersatzgarantie ist die Inanspruchnahme einer Speicherförderung, die diese Zeitwertersatzgarantie voraussetzt. Die Nachweispflicht der Nutzung einer entsprechenden Förderung liegt beim Endkunden.

Ein Garantiefall gemäß der Zeitwertersatzgarantie liegt vor, wenn die Batterie vor Ablauf von 120 Monaten ab Inbetriebnahme defekt ist bzw. eine Kapazität von 80% der Nennkapazität unterschreitet.

Alternativ zur Kapazitätsgarantie gemäß 4.2. kann der Endkunde in diesem Fall verlangen, dass FENECON den Zeitwert der defekten Batteriemodule ersetzt. Der Zeitwert berechnet sich anhand einer jährlichen, linearen Abschreibung von 10% ab Erstinbetriebnahme.

5. Garantievoraussetzungen

5.1. Fachgerechte Installation und Einweisung

Das Speichersystem muss beim Endkunden als Neugerät von einem Elektro-Fachbetrieb gemäß den Installationsbedingungen installiert und in Betrieb genommen werden. Der Elektro-Fachbetrieb hat den Endkunden in die richtige Handhabung, regelmäßige Inspektion und ggf. Wartung, sowie die Betriebsmodi des Systems einzuweisen.

5.2. Inbetriebnahme-Protokoll und Beginn der Garantie

Voraussetzung für die Gültigkeit dieser Garantie ist ein vom Elektro-Fachbetrieb und dem Endkunden gemeinsam ausgefülltes und automatisiert erstelltes Inbetriebnahme-Protokoll über den Inbetriebnahme-Assistenten, welches bei der Installation übermittelt werden muss. Ohne Inbetriebnahme-Protokoll werden Serviceleistungen ausschließlich zu den jeweils gültigen Servicepreislisten vorgenommen.

Der Beginn der Garantie entspricht dem Inbetriebnahme-Zeitpunkt, der im zugehörigen Inbetriebnahme-Protokoll vermerkt ist. Die Garantie beginnt jedoch spätestens 12 Wochen nach der Auslieferung durch Heckert Solar.

5.3. Schadensmeldung

Vermutete Garantiefälle und Anlagendefekte sind unverzüglich an den zuständigen Elektro-Fachbetrieb zu melden. Sollte dieser nach Prüfung auf Ausschlusskriterien einen Garantiefall feststellen, wird er diesen an Fenecon melden und die weitere Vorgehensweise abstimmen. Die Meldung hat schriftlich innerhalb von 8 Wochen nach Auftreten des Defekts unter Angabe folgender Daten zu erfolgen:

- Gerätetyp und Seriennummer sowie die FEMS-Nummer
- Fehler- und Alarmmeldungen im Display oder Online-Monitoring
- Genaue Beschreibung des Defekts/ der Störung und der Auswirkungen im Betrieb
- Aktuell installierte Softwareversionen
- Bestätigung der Prüfung auf sämtliche Garantieausschlussgründe
- Originalrechnung
- Informationen über ggf. vorausgegangene Reparaturen, Garantie- oder Serviceleistungen bzw. Komponentenaustausch

Bei Inanspruchnahme von Kapazitätsgarantien nach 4.2. bzw. 4.3. ist zudem das Messprotokoll der Kapazitätsmessung des/der beanstandeten Batteriemoduls/e zu übermitteln. Die Kapazitätsmessung ist dabei nach den Vorgaben unter 4.2. durchzuführen.

5.4. Anerkennung Garantiefall

Der gemeldete Garantiefall wird von FENECON anhand er eingereichten Schadensmeldung geprüft. Die Anerkennung des Garantiefalls und Durchführung der u. g. Garantieleistungen erfolgen vorbehaltlich der Prüfung des Defekts und der Ursache. Sofern es sich um keinen Garantiefall handelt, werden die erbrachten Serviceleistungen gemäß aktueller Servicekostenpreisliste in Rechnung gestellt.

6. Garantieausschluss

Kein Garantieanspruch besteht in folgenden Fällen:

- Nach Ablauf der Garantiezeit
- Transportschaden oder mechanische Einwirkung
- Nichteinhaltung der Installationsbedingungen gem. Montage- und Serviceanleitung
- Nichteinhaltung der Aufstellbedingungen (insb. Temperatur und Feuchtigkeit)
- Unsachgemäße Verwendung des Speichersystems (Bedienungsanleitung beachten)
- Betreiben des Speichersystems bei defekter Schutzeinrichtung
- Nichteinhaltung von vorgegebenen Inspektions- und Wartungsarbeiten
- Veränderungen am/im Speichersystem
- Durchführung von Reparaturen oder Veränderungen durch nicht von FENECON dazu autorisiertem Personal
- Nicht lesbare oder verändert Seriennummer am Speichersystem oder den verbauten Komponenten
- Betrieb des Speichers mit nicht vorgesehenen Geräten oder Ersatzteilen (Freigabe von FENECON erforderlich)
- Stillstand des Speichers über einen längeren Zeitraum, z.B. von mehr als 6 Monaten (Freigabe von FENECON erforderlich)
- Schäden oder Funktionsstörungen am Speichersystem

- Durch Unfall, d.h. ein unmittelbar von außen, plötzlich einwirkendes Ereignis
- Durch Überspannung
- Durch unsachgemäße oder mutwillige Handlung
- Durch mittelbare oder unmittelbare Einwirkung von Sturm, Frost, Korrosion, Blitzschlag, Überspannung, Erdbeben, Erdbeben, Überschwemmung, Explosion, Kernenergieunfall, Verschmoren oder Brand
- Durch Kriegsereignisse jeder Art, Bürgerkrieg, innere Unruhen, Streik, Aussperrung, Beschlagnahme oder sonstige hoheitliche Eingriffe
- Für die ein Dritter einzustehen hat

Wird das Speichersystem überwiegend oder dauerhaft im Offgridbetrieb, d.h. ohne Anschluss an das Stromnetz bzw. einer Netzersatzanlage, betrieben, gelten diese Garantiebedingungen nicht. Gesetzliche Gewährleistungsansprüche bleiben davon unberührt.

Die Nutzung von Zusatzanwendungen über die OpenEMS-Plattform, die von FENECON autorisiert sind, beeinträchtigen diese Garantie explizit nicht. Im Gegenteil ermutigen wir unsere Kunden, die Stromspeicher auch Energiewende-dienlich einzusetzen.

7. Garantieleistungen

Sollte ein Defekt innerhalb der Garantiezeit und unberührt von Garantiausschlusskriterien auftreten, wird FENECON wahlweise

- Eine andere Systemeinstellung vornehmen
- Eine andere Software sowie ggf. eine Schnittstelle zur Installation zur Verfügung stellen
- Diesen Defekt reparieren
- Das entsprechende Ersatzteil (neu oder gebraucht) zur Verfügung stellen – ist das identische Produkt nicht mehr erhältlich, darf auch ein gleichwertiges Ersatzprodukt verwendet werden
- Ein gleichwertiges System (neu oder gebraucht) zur Verfügung stellen
- Batteriekapazität nachliefern oder erweitern
- Die Differenz zwischen Garantie- und Ist-Kapazität zum Marktwert im Zeitpunkt des Garantiefalls monetär erstatten

Die Auswahl der Garantieleistung und des Garantieverfüllungsortes obliegt FENECON. Garantieverfüllungsort kann der Firmensitz der FENECON, ein Außen- oder Reparaturlager oder Standort des Speichersystems beim Endkunden sein.

Schlägt die erbrachte Garantieleistung fehl, steht FENECON die Möglichkeit offen, erneut eine Garantieleistung zu erbringen, es sei denn, dies ist für den Endkunden unzumutbar oder mit erheblichen Unannehmlichkeiten für diesen verbunden.

Die Garantieleistung beinhaltet die Versandkosten inkl. Rücksendekosten für Ersatzteile. Nicht enthalten sind die Arbeitsleistung für Installation oder Umbau, sowie die An- und Abreisekosten. Hierfür ist vom Endkunden ein Elektro-Fachbetrieb zu beauftragen. Auf Anfrage kann FENECON diese Leistung zu den zum Eintritt des Garantiefalls gültigen Servicepreisen anbieten.

Wird ein Serviceeinsatz vor Ort beauftragt, hat der Endkunde den barrierefreien Zugang zu dem Gerät zu gewährleisten. Ggf. sind die geforderten Hilfsmittel zur Verfügung zu stellen, die den gültigen Arbeitsschutzvorschriften entsprechen.

FENECON kann sich zur Leistungserbringung von geschulten externen Partnern unterstützen lassen.

Austauschsysteme oder ausgetauschte Komponenten übernehmen die Rest-Garantiezeit der defekten Komponente / des defekten Systems. Das Eigentum an der defekten Komponente / dem defekten System geht mit Auslieferung des Austauschproduktes an FENECON über.

8. Weitere Ansprüche

Die Garantie begründet keine Ansprüche gegen den Garantiegeber auf Rücktritt vom Vertrag oder Minderung des Kaufpreises. Ebenfalls sind weitergehende Ansprüche durch den Defekt eines Gerätes wie Schadenersatz, Kostenersatz oder Ersatz entgangener Gewinne oder Einsparungen ausgeschlossen. Arbeitsleistungen oder Transportkosten, die seitens des Kunden für Garantiefall-Prüfungen und den Austausch von Komponenten oder Geräten entstehen, werden im Rahmen der Garantie nicht ersetzt.

9. Datenschutz – Informationspflichten nach Art. 13 DSGVO

Zur ordnungsgemäßen Erfüllung des Vertrags mit dem Kunden sowie Abwicklung der Garantien werden u.a. auch personenbezogenen Daten des Kunden auf Grundlage des Art. 6 I S 1 lit b DSGVO verarbeitet. Diese Daten umfassen z.B. die Adresse des Kunden sowie alle auf dem Inbetriebnahme-Protokoll übermittelten Informationen und die Betriebsdaten des Speichersystems.

Zum Zweck der Durchführung der Garantieleistung können diese Daten von FENECON auch an einen beauftragten Servicepartner übermittelt werden, der sich zur Einhaltung des Datenschutzes nach DSGVO als Auftragsverarbeiter verpflichtet hat.

Weiterhin kann FENECON die personenbezogenen Daten des Kunden auch für eine Kontaktaufnahme im Falle eines Sicherheitsrisikos oder für Informationen über neu verfügbare Upgrades oder Updates für das Speichersystem des Kunden auf Grundlage des Art. 6 I S 1 lit f DSGVO verarbeiten, um Schadensfällen vorzubeugen.

Nach Wegfall des Zweckes der Datenverarbeitung, spätestens nach Ablauf gesetzlicher Aufbewahrungsfristen, welche sich aus Verjährungsfristen, Garantieablaufzeiten sowie steuer- und handelsrechtlichen Vorschriften ergeben, werden die personenbezogenen Daten des Kunden gelöscht.

Garantiegeber, verarbeitende Stelle und verantwortlich für den Datenschutz ist die Firma

FENECON GmbH
Brunnwiesenstraße 4
94469 Deggendorf

Vertreten durch den Geschäftsführer Franz-Josef Feilmeier

Telefon: +49 991 648 800 00
Fax +49 991 648 800 09
Email info@fenecon.de

Sie haben das Recht:

- Gemäß Art. 15 DSGVO Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Insbesondere können Sie Auskunft über die Verarbeitungszwecke, die Kategorie der personenbezogenen Daten, die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden, die geplante Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch, das Bestehen eines Beschwerderechts, die Herkunft Ihrer Daten, sofern diese nicht bei uns erhoben wurden, sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftigen Informationen zu deren Einzelheiten verlangen;
- Gemäß Art. 16 DSGVO unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen;
- Gemäß Art. 17 DSGVO die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit nicht die Verarbeitung zur Ausübung des Rechts auf frei Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist;
- Gemäß Art. 18 DSGVO die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit die Richtigkeit der Daten von Ihnen bestritten wird, die Verarbeitung unrechtmäßig ist, Sie aber deren Löschung ablehnen oder wir die Daten nicht mehr benötigen, Sie jedoch diese zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen benötigen oder Sie gemäß Art. 21 DSGVO Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben;
- Gemäß Art. 20 DSGVO Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten oder die Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen zu verlangen;
- Gemäß Art. 7 Abs. 3 DSGVO Ihr einmal erteilte Einwilligung jederzeit uns gegenüber zu widerrufen, Dies hat zur Folge, dass wir die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung ruht, für die Zukunft nicht mehr fortführen dürfen;
- Gemäß Art. 77 DSGVO sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. In der Regel können Sie sich hierfür an die Aufsichtsbehörde Ihres üblichen Aufenthaltsortes oder Arbeitsplatzes oder unseres Sitzes wenden. Eine Liste der Datenschutzbeauftragten sowie deren Kontaktdaten könne Sie im Internet unter https://www.bfdi.bund.de/DE/Infotek/Anschriften_links-node.html finden.

10. Widerspruchsrecht

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Artikel 6 Absatz 1 Buchstaben e oder f erfolgt, Widerspruch einzulegen. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten nach Widerspruch nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihren Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

11. Geltendes Recht

Diese Garantieerklärung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland und Ausschluss der Bestimmungen zum einheitlichen UN-Kaufrecht über den Kauf beweglicher Sachen (CISG). Bei Verbrauchern, die den Vertrag nicht zu beruflichen oder gewerblichen Zwecken abschließen, gilt diese Rechtswahl nur insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist Erfüllungsort und Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis, Deggendorf. Dasselbe gilt für den Fall, dass der Kunde Unternehmer ist und keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat.