

MAKING MODERN LIVING POSSIBLE

Danfoss



Service und Garantie Bedingungen

Gültig ab August 2008

SOLAR INVERTERS

Garantie- und Service-Bedingungen

Intensiver Kundendienst

Danfoss Solar Inverters hat das Bestreben seinen Kunden intensiven Kundendienst anzubieten. Wir sehen guten Service als einen Teil unserer Wechselrichterlösungen an, um unsere Kunden in höchstem Maße zufrieden zu stellen. Kompetenter Hotline- und Reparaturservice ist für uns selbstverständlich.

Danfoss ist bekannt für kompetenten und leistungsfähigen Kundenservice. Unsere Servicepartner und Servicetechniker sind erfahren und gut ausgebildet was unsere Netzwerkkompetenz äußerst stark macht am Solar Wechselrichter Markt.

Garantiebedingungen nach Ihren Bedürfnissen

Danfoss Solar Inverters bietet verschiedene Stufen von Garantiebedingungen, abhängig von den Bedürfnissen des Kunden. Über die Standard Garantieperiode können wir Ihnen auf unsere Wechselrichter eine Garantieverlängerung auf bis zu 10 Jahre anbieten.

Eine solide Basis für eine beiderseitig nutzbringende Zusammenarbeit

Zweck dieser Garantie- und Service-Bedingungen ist es, eine für beide Seiten nutzbringende Basis der Zusammenarbeit zu schaffen um Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten. Wir nehmen uns daher das Recht, Anforderungen an die Art und Weise der Berichterstattung an unsere Serviceabteilung zu stellen. Unser Ziel ist es, alles so nachvollziehbar wie möglich zu machen um Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten.

Garantiebedingungen

Produkte die von Garantie gedeckt sind

Produkte	Garantiezeitraum
UniLynx Wechselrichter	60 Monate
TripleLynx Wechselrichter	60 Monate
ComLynx Überwachungsprodukte	24 Monate
Ersatzteile und ersetzte/ausgetauschte Module	24 Monate

Tabelle 1

Erweiterte Garantie

Innerhalb von zwölf Monaten nach Rechnungsdatum besteht für den Endkunden die Möglichkeit, die Garantie um fünf Jahre, auf insgesamt zehn Jahre zu verlängern. Die Preise für die Garantieverlängerung sind in der Danfoss Solar Inverter Preisliste aufgeführt.

Geltungsbereich der Garantie (was ist gedeckt)

Danfoss Solar Inverters gibt für den oben genannten Garantiezeitraum ab Rechnungsdatum eine Garantie auf Produkte mit eingebauten Optionen gegen Material- und Verarbeitungsschäden.

Die Garantie deckt, nach Ermessen von Danfoss Solar Inverters, die Reparatur oder Erstattung des gedeckten Produktes oder einer Baugruppe des Produktes durch Danfoss Solar Inverters.

Für die Ermittlung der Garantiezeit muss der Endkunde, auf Anfrage von Danfoss Solar Inverters Hotline, eine Kopie der Einkaufsrechnung oder der Rechnung der Garantieverlängerung/Garantieverlängerungszertifikat an die Danfoss Solar Inverter Hotline senden.

Schäden, die nicht unter die Garantie fallen

Direkte und indirekte Schäden und Ansprüche, entstanden durch einen der folgenden Gründe, sind nicht über die Standard Danfoss Solar Inverter Garantie gedeckt:

- Inkorrekte Installation, Inbetriebnahme oder unsachgemäße Anwendung der Apparate
- Anwendung des Produktes außerhalb der Spezifikationen
- Veränderungen am Produkt
- Unbefugte Reparatur am Produkt
- Transportschäden
- Rücksendung fehlerhafter Produkte in unzulässiger Verpackung
- Unzureichende Belüftung des Produktes
- Betriebsausfälle durch äußere Einflüsse (d.h. Hochspannung, Blitzschlag, Feuer, schlechte Handhabung etc.)

Service-Bedingungen

Wenn ein Produkt, das unter die Garantie fällt, innerhalb des Garantiezeitraumes fehlerhaft wird, werden Service und Reparatur wie folgt ausgeführt:

- Die Danfoss Solar Inverter Hotline ist der Ausgangspunkt für jede Art von Service. Die Hotline ermittelt den bestmöglichen Weg das Anliegen zu lösen.
- Austauschservice: Wenn unsere Hotline feststellt, dass ein Wechselrichter Austausch erforderlich ist, wird dieser innerhalb von 24 Stunden versendet.
- Vor-Ort-Service: Kann die Störung nicht per Hotline-Anleitung oder Austauschservice beseitigt werden, wird unser Kundendienst vor Ort die Aufgabe übernehmen und innerhalb von 24 Stunden Maßnahmen veranlassen.

Hotline

Ausgangspunkt für Service Support

Die Danfoss Solar Inverters Hotline ist der Eingangspunkt für jede Art von Serviceanliegen. Die Hotline wird Anrufe entgegennehmen, den Service organisieren und den Anrufer benachrichtigen sobald der Service ausgeführt ist.

Reaktionszeit

Anliegen, die per Telefon oder E-Mail innerhalb der Bürozeiten eingehen, werden innerhalb eines Arbeitstages durch telefonische Unterstützung oder durch die Anordnung eines Service bearbeitet bzw. gelöst.

Anliegen, die außerhalb der Bürozeiten eingehen, werden am folgenden Arbeitstag bearbeitet.

Sprache

Die Hotline kann Sie in Englisch, Deutsch, Spanisch, Französisch und Italienisch unterstützen.

Verfügbarkeit

Unsere Kontaktinformationen und Öffnungszeiten finden Sie in Anhang 1.

Informationen des Anrufers an die Hotline

Bei der Berichterstattung von Anliegen muss der Anrufer (Installateur, Großhändler) folgende Informationen an die Hotline geben:

- Vollständige Typ- und Seriennummer (22 Stellen)
- Kontaktinformationen des Anrufers (Name, Telefonnummer, E-Mail)
- Datum der Installation
- Datum, wann das Problem das erste Mal aufgetreten ist
- Beschreibung des Problems und der Fehlercodes
- Genaue Informationen über Zugang zu und Service am Aufstellungsort
- Kontaktinformationen (Name, Adresse, Telefon, Mobil, E-Mail)
- Kontaktinformationen des Aufstellungsortes (Name, Adresse, Telefon, Mobil, E-Mail)

Wenn bei der Meldung des Serviceanliegens die geforderten Informationen unvollständig sind kann die Reaktionszeit nicht garantiert werden.

Informationen der Hotline an den Anrufer

Ein Bericht des Vor-Ort Servicebesuchs wird dem Anrufer innerhalb von fünf Arbeitstagen nach dem Besuch erstattet. Auf die Statusinformation wird innerhalb von 10 Tagen eine Rechnung folgen.

Die Rechnung enthält folgende Informationen:

- Nummer des Anliegens
- Vollständige Typ- und Seriennummern (22 Stellen) der involvierten Produkte
- Auflistung der Kosten für
 - Reise
 - Service Stunden
 - Benutzte Komponenten
- Garantiedeckung der Kosten der Kosten

Austauschservice

Wenn die Hotline feststellt, dass ein Wechselrichter Austausch notwendig ist wird die Hotline dafür sorgen, dass ein Austausch Produkt innerhalb von 24 Stunden an den Service Partner oder Installateur gesendet wird. Das Reklamationsgerät muss innerhalb von 10 Tagen zur Reparation an Danfoss Solar Inverters zurück geschickt werden.

Ist der Austausch des Produktes angeordnet, muss das defekte Produkt in der Verpackung des neuen Produktes zurückgesendet werden. Bei Verwendung anderen Verpackungsmaterials ist eine Haftung ausgeschlossen.

Vor-Ort-Service

Reaktionszeit

Kann das Serviceanliegen nicht per Hotline-Anleitung oder Austauschservice beseitigt werden, wird unser Kundendienst vor Ort die Aufgabe übernehmen und innerhalb von 24 Stunden Maßnahmen veranlassen.

Leistungen

Die Kommunikation wird in Englisch, Deutsch oder der Landessprache sein. Alle Servicetechniker kommen von ISO 9000 zertifizierten Unternehmen innerhalb des Danfoss Service Netzwerkes.

Zugangsbedingungen an den Anrufer

Damit der Servicetechniker das Produkt warten kann ist es notwendig, dass der Anrufer vor Ort hinreichend Zugang gewährleistet. Das beinhaltet den Aufbau eines Gerüsts wenn die zu wartende Anlage vom Boden aus nicht zugänglich ist. In Fällen ungenügender Zugangsmöglichkeiten zur Anlage, werden dadurch anfallende Kosten dem Anrufer in Rechnung gestellt.

Einverständnis bei Reparaturen außerhalb der Garantie

Steht der gemeldete Fehler in der Anlage nicht in Zusammenhang mit dem Wechselrichter oder fällt der Fehler nicht unter die Garantie wird die Danfoss Solar Inverter Hotline alle damit verbundenen Kosten dem Anrufer in Rechnung stellen. In solchen Fällen wird die Danfoss Solar Inverter Hotline den Anrufer bitten eine "Einverständniserklärung für Reparaturkosten außerhalb der Garantie" zu unterschreiben und per Fax zurück zu senden bevor der Vor-Ort-Service organisiert wird.



Danfoss Solar Inverters A/S

Jyllandsgade 28
DK-6400 Sønderborg
Denmark
Tel: +45 7488 1300
Fax: +45 7488 1301
E-mail: solar-inverters@danfoss.com
www.solar-inverters.danfoss.com

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.

Rev. date 2008-08-28