Garantie- und Servicebedingungen

(Gültig ab: Oktober 2026)

1. Allgemeines

Die KACO new energy GmbH (nachfolgend KACO new energy) gewährt hiermit eine beschränkte Garantie für die von ihr hergestellten oder veräußerten und in Abschnitt 3 aufgeführten Produkte.

KACO new energy ist berechtigt, diese Garantiebedingungen jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu ändern. Es gelten immer die zum Zeitpunkt des Kaufs eines Produkts gültigen Garantiebedingungen.

2. Herstellergarantie

Die Garantie ist eine Herstellergarantie; der Begünstigte der Garantie ist der Eigentümer des Gerätes, für das die Garantie abgeschlossen wurde ("Kunde").

Diese eingeschränkte Garantie gilt nur für die in Abschnitt 3 genannten Produkte in Deutschland. Alle eventuellen und individuellen Vereinbarungen zwischen KACO new energy und dem Kunden müssen offengelegt werden.

Mit dieser Herstellergarantie wird gewährleistet, dass das Gerät zum Zeitpunkt der Erstauslieferung frei von Material- oder Herstellungsfehlern ist. Ansprüche aus dieser Garantie können nur geltend gemacht werden, wenn das Gerät gemäß den regelmäßig aktualisierten Vorschriften des Herstellers installiert und betrieben wird und wenn der Mangel unverzüglich nach Entdeckung und innerhalb der Garantiezeit gemeldet wird. Der Umfang beschränkt sich auf die Beseitigung des Mangels durch - nach Wahl von KACO new energy - Reparatur oder Austausch des Gerätes durch ein repariertes Gerät. Alternativ kann KACO new energy auch eine Erstattung des aktuellen Restwertes des Wechselrichters wählen. Im Falle des Austauschs des gesamten Geräts wird die verbleibende Garantiezeit auf das Ersatzgerät übertragen. Werden Gerätekomponenten ausgetauscht, so erhalten diese die gleiche Restgarantiezeit wie das reparierte Gerät.

Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Ersatz des entgangenen Gewinns, der durch den Mangel verursachten unmittelbaren und mittelbaren Schäden, der Ein- und Ausbaukosten sowie des entgangenen Gewinns, sind von dieser Garantie ausgeschlossen. Verlangt der Kunde im Rahmen dieser Herstellergarantie unnötige oder unberechtigte Serviceleistungen und/oder (KACO new energy) Ersatzleistungen, so ist KACO new energy berechtigt, dem Kunden die entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

KACO new energy weist darauf hin, dass Garantieleistungen für ein Gerät erst dann erbracht werden, wenn KACO new energy keine offenen Ansprüche mehr gegen den Kunden hat. Alle Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit dieser Garantie unterliegen dem deutschen Recht. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dieser Garantie ist - soweit gesetzlich zulässig - Heilbronn, Deutschland.

Diese Herstellergarantie gilt zusätzlich zu den gesetzlichen Rechten des Kunden und lässt die gesetzlichen Rechte des Kunden bei Gewährleistungsansprüchen (einschließlich der Ansprüche gegen KACO new energy als Hersteller nach dem Produkthaftungsgesetz) unberührt.

Service- und Wartungsverträge auf Anfrage.

3.1 Garantiedauer und Geltungsbereich für DC-Combiner / Shutdown Box:

Garantiedauer	Gültig für folgende Geräte und Varianten*1
5 Jahre	DC-Combiner / Shutdown Box: DC-Combiner_1500V_12_HP_HIS DC-Combiner_1500V_12_Mon_HP_HIS DC-Combiner_1500V_16_HP_HIS DC-Combiner_1500V_16_Mon_HP_HIS DC-Combiner_1500V_12_ARC_UVR_HIS DC-Combiner_1500V_16_ARC_UVR_HIS DC-Combiner_1500V_9_Mon_HC_HIS DC-Combiner_1500V_12_HC_HIS DC-Combiner_1500V_12_Mon_HC_HIS DC safety shutdown box for 10 MPPT´s DC safety shutdown box for 8 MPPT´s

Die Garantie beginnt mit dem Datum der Erstlieferung durch KACO new energy und endet nach 60 Monaten.

Projektboxen, die oben nicht erwähnt sind, können unterschiedliche Garantiezeiträume enthalten, die auf Anfrage erhältlich sind.

3.2 Garantiedauer und Geltungsbereich für blueplanet Wechselrichter und 360 NX Communication Box

Garantiedauer	Gültig für folgende Geräte und Varianten*1
5 Jahre	blueplanet Wandgeräte: 3.0 NX3, 5.0 NX3, 8.0 NX3 6.0 NH3, 8.0 NH3, 10.0 NH3, 12.0 NH3 87.0 TL3, 92.0 TL3, 105 TL3, 110 TL3, 125 TL3, 137 TL3, 150 TL3, 155 TL3, 165 TL3 100 NX3, 125 NX3 360 NX3 blueplanet Gridsave Wandgeräte: 92.0 TL3, 110 TL3, 137 TL3, 150 TL3 100 TL3, 120 TL3, 150 TL3, 165 TL3 (Backup, HV)
10 Jahre	blueplanet Wandgeräte: 25.0 NX3, 30.0 NX3, 33.0 NX3 50.0 NX3, 60.0 NX3
2 Jahre	360 NX Communication-Box

*1 Sie gilt nur für hergestellte oder veräußerte Geräte von KACO new energy. Produkte, die nicht von KACO new energy hergestellt oder veräußert werden (z.B. Gleichstromverteiler, Schaltanlagen, Stromwandler, Spannungswandler, Transformatoren, (verbrauchsarme) Steuergeräte, Überwachungs- und Kommunikationsgeräte, verlegte Kabel, Akkumulatoren und Batterien) sowie Verbrauchsmaterialien und Geräteteile, die einem regelmäßigen Verschleiß unterliegen (z.B. Akkumulatoren, Batterien, Varistoren, Strangsicherungen Überspannungsableiter und Überspannungsschutzgeräte) sind von den Bedingungen dieser Garantie ausgeschlossen.

Voraussetzung für die Garantie ist die sachgemäße Installation und die Beachtung der technischen Gegebenheiten welche den Installationsanweisungen und den technischen Datenblättern entnommen werden können.

Die Garantie beginnt mit dem Tag der Erstauslieferung durch KACO new energy und endet mit dem früheren der beiden Zeitpunkte (je nach Modell, siehe oben): (i) sechzig (60) Monate ab Inbetriebnahme des Gerätes oder (ii) sechsundsechzig (66) Monate ab Erstauslieferung durch KACO new energy bzw. (i) hundertzwanzig (120) Monate ab Inbetriebnahme des Gerätes oder (ii) hundertsechsundzwanzig (126) Monate ab Erstauslieferung durch KACO new energy.bzw. (i) vierundzwanzig (24) Monate ab Inbetriebnahme des Gerätes oder (ii) dreißig (30) Monate ab Erstauslieferung durch KACO new energy.

Die Garantie ist gültig für Deutschland.

4. Ausschluss von Garantieansprüchen

KACO new energy behält sich das Recht vor, Garantieleistungen begründet abzulehnen und erbrachte oder noch zu erbringende Leistungen dem Kunden in Rechnung zu stellen. Garantieleistungen sind grundsätzlich ausgeschlossen bei:

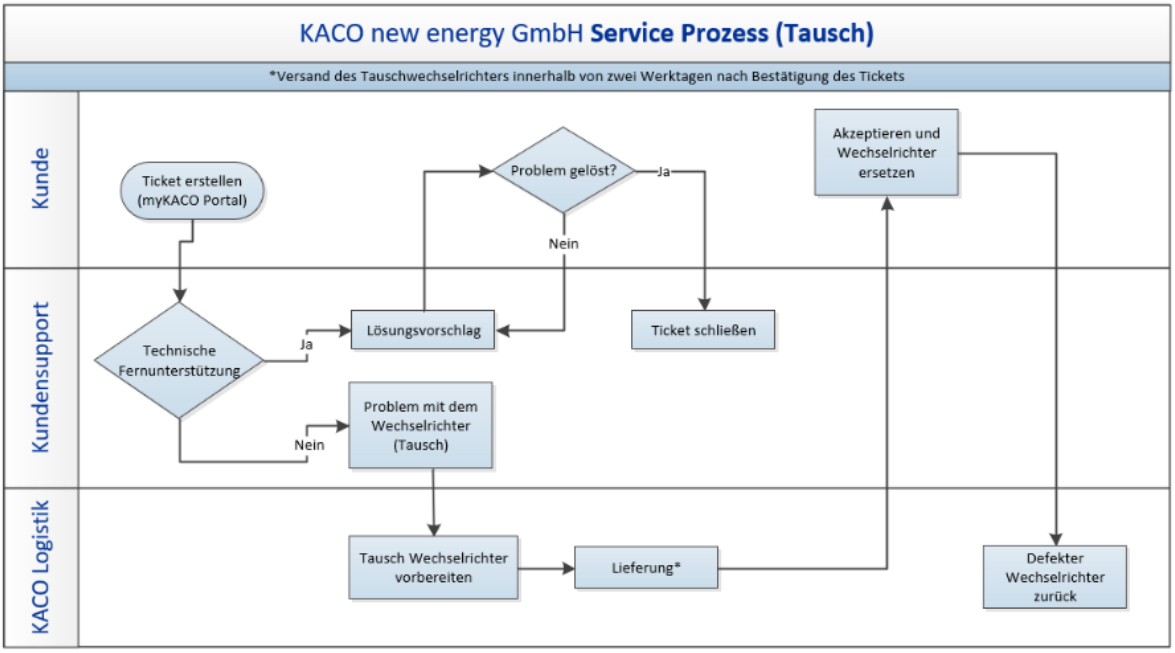
- Nicht-Inbetriebnahme des Gerätes innerhalb von 24 Monaten nach Auslieferung durch KACO new energy, oder wenn das Gerät nach Inbetriebnahme für mehr als 24 Monate abgeschaltet wurde
- nicht bestimmungsgemäßer Verwendung des Gerätes oder Einsatz außerhalb der spezifizierten Umgebungsbedingungen (z.B. Folgeschäden nach Korrosion) unsachgemäßer bzw. fehlerhafte Installation oder Inbetriebnahme und/oder Bedienung des Gerätes (z.B. Anschlussfehler und/oder falsche Menüeinstellungen)
- Betreiben des Gerätes bei defekter Schutzeinrichtung (elektrisch und/oder mechanisch)
- Eigenmächtigen Eingriffen, Veränderungen am Gerät bzw. nicht von KACO new energy genehmigten Reparaturversuchen
- Verwendung von Batterietypen, die für den Betrieb mit KACO new energy Hybrid-Wechselrichtern nicht zertifiziert sind
- Fremdeinwirkung und höherer Gewalt (z.B. Blitzschlag, Überspannung, Unwetter, Feuer, Erdbeben, Schädlingsbefall)
- unzureichender Belüftung des Gerätes
- unzureichendem Schutz des Gerätes gegen äußere Einflüsse und Witterung
- Nichtbeachtung der einschlägigen Sicherheitsvorschriften (VDE u.a.)
- Transport- und/oder Lagerungsschäden am Gerät (z.B. im Falle von Rücksendungen defekter Geräte in nicht geeigneten Verpackungen)
- fehlerhafter oder nicht normgerechter Planung, Auslegung, Installation und/oder Bedienung der Anlage, welche Schäden am Gerät verursacht haben
- fehlenden oder ungültigen Länderzertifikaten für das gekaufte Gerät, d.h. bei „Grauimporten“ in Länder, für die das Gerät nicht bestimmt/zugelassen ist
- Vandalismus, Gravuren, Beschriftungen, irreversible Verschmutzung oder Diebstahl
- Ausfällen/Störungen im Zusammenhang mit Fremdzubehör
- einfach zu behebenden Störungsursachen (z.B. Software-Updates)
- Entfernen oder Unkenntlichmachung des Typenschilds am Gerät
- Abweichungen von den Daten und Anweisungen in bereitgestellten Katalogen, Instruktionen und Handbücher (u.a. www.kaco-newenergy.com), Betriebsanleitung, Montageanleitung und Wartungsvorschriften.
- wenn die zwingend benötigten Informationen und Unterlangen nicht vorliegen
- Falsche Verwendung oder unsachgemäßer Betrieb (darunter insbesondere unsachgemäße erzwungene Abschaltung oder betreiben außerhalb der technischen Spezifikation (z.B. überschreiten des max. DC-Kurzschlussstromes, etc.)
- Verschleißteile, wie Sicherungseinsätze, Überspannungsschutz oder Scharniere und Befestigungslaschen
- Oberflächliche / kosmetische Mängel, die die Energieversorgung / Funktion nicht beeinträchtigen

5. Leistungen nach Ablauf der Garantiezeit und bei Garantieablehnung

Reparaturen, Umbauten und Serviceleistungen ohne Gewährleistungsanspruch (d.h. nach Ablauf der Gewährleistungsfrist, sofern Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen sind oder kein Mangel vorliegt) werden in Rechnung gestellt. Mit der Inanspruchnahme der Dienstleistung erklärt sich der Kunde bereit, die anfallenden Kosten gemäß den aktuellen Kostenpauschalen von KACO new energy zu tragen. Die zu diesem Zeitpunkt gültigen Kostenpauschalen können vorab angefordert werden.

6. KACO new energy Swap-Serviceprozess (EU)

Das folgende Schaubild bezieht sich auf den KACO new energy Swap-Serviceprozess im europäischen Wirtschaftsraum und ist dementsprechend nur in der EU gültig.



- Erstellen Sie ein Ticket über das myKACO Portal auf der KACO new energy Homepage: https://kaco-newenergy.com/de/home/, Telefonnummer: +49 7132 896-0.

7. Benötigte Informationen im Servicefall zum Ticket

Um ein Ticket zu erstellen, muss sich der Kunde zur Ursacheneingrenzung und Störungsmeldung an seinen Elektrofachbetrieb wenden. Software-Updates, die ohne Unterstützung von KACO new energy eingespielt werden können, werden auf der Homepage von KACO new energy www.kaco-newenergy.de bereitgestellt (modellabhängig).

Für die Störungsannahme und -bearbeitung werden folgende Informationen und Unterlagen des betroffenen Wechselrichters benötigt:

Zwingend notwendig:

- Gerätetyp (z.B. blueplanet 87.0 TL3) und Seriennummer (z.B. 87.0TL01234567) anhand des Typenschilds am Gerät (mit Foto Typenschild)
- Tag der Erstauslieferung und/oder Erstinbetriebnahmedatum (Kopie des Inbetriebnahmeprotokolls)
- für Geräte in Anlagen ab einer AC-Leistung von einem Megawatt: Nachweis des Datums der Inbetriebnahme und der Inbetriebnahme-Begleitung durch KACO new energy oder einen zertifizierten Partner

Notwendig:

- Genaue Mangelbeschreibung / Fehlermeldung laut Weboberfläche/App bzw. Displayanzeige und sonstige Angaben zum Defekt / zur Störung, aussagekräftige Bilder
- Aktuell eingespielte Softwareversion
- Zusicherung auf Prüfung sämtlicher Garantieausschlussgründe durch Fachbetrieb
- Nachweis der regelmäßigen Wartung laut vorgegebenem Wartungsplan
- Detaillierte Angaben zur Anlage (Module, Verschaltung, etc.)
- Rechnungskopie und Registrierungsnachweis bzw. Garantieurkunde
- Unterlagen vorangegangener Reklamations-/Tauschvorgänge (sofern zutreffend)

Bei Reklamationsannahme entscheidet KACO new energy in Absprache mit dem meldenden Elektrofachbetrieb nach eigenem Ermessen, wie und wo die Reparatur erfolgt und ob das defekte Gerät durch ein Ersatzgerät ersetzt werden muss oder ob die Kosten für das Gerät erstattet werden.

Bei Vor-Ort-Einsätzen von KACO new energy Technikern hat der Kunde auf eigene Kosten für einen vollständigen, freien und sicheren Zugang zu den Geräten zu sorgen. Bei Bedarf hat der Kunde auch die notwendigen Hilfsmittel (Geräte / Zugangsvorrichtungen etc.) zur Verfügung zu stellen und diese müssen den jeweils gültigen Arbeitsschutzbestimmungen entsprechen.

Wenn Gerätekomponenten ersetzt oder repariert werden, gilt für die Komponenten dieselbe verbleibende Garantiezeit wie für das reparierte Gerät.

Im Falle einer Erstattung bestimmt KACO new energy den angemessenen Wert des fehlerhaften Geräts auf der Grundlage seines Marktwerts, wenn es nicht fehlerhaft gewesen wäre. Nur dieser Wert wird erstattet.

Sollte eine Rücksendung von Geräten erforderlich sein, so ist der Kunde auf eigenes Risiko dafür verantwortlich, dass diese sicher und transportfähig in der Originalverpackung des Herstellers oder einer gleichwertigen Verpackung verpackt sind. Wird ein Gerät ausgetauscht, sendet KACO new energy ein Tauschgerät als Vorabersatz, welches als vorläufiger Garantieanspruch anzusehen ist. Die abschließende Garantiefeststellung erfolgt nach Erhalt/Prüfung des defekten Gerätes durch KACO new energy. Durch das Austauschverfahren geht das defekte Gerät in das Eigentum von KACO new energy und das Ersatzgerät in das Eigentum des Kunden über, wobei sich KACO new energy das Eigentum an dem Ersatzgerät bis zum Eingang des defekten Gerätes oder bis zum Eingang der Zahlung des Preises für das Ersatzgerät vorbehält. Die Restgarantiezeit des Originalgerätes wird auf das Ersatzgerät übertragen.

Für defekte Geräte, die nicht innerhalb von zwei Wochen nach Lieferung des Ersatzgerätes an KACO new energy geliefert werden, stellt KACO new energy dem Kunden den aktuellen Preis des Ersatzgerätes in Rechnung. Sollte die Reparatur des defekten Gerätes auch im Gewährleistungsfall mit unverhältnismäßigem Aufwand und/oder Kosten verbunden sein, so werden diese dem Kunden in Rechnung gestellt.

8. Im Servicefall zu beachten

KACO new energy ist berechtigt, im Rahmen eines Austauschs auch reparierte bzw. generalüberholte Ersatzteile und Gehäuseteile (Gebrauchsspuren möglich) einzusetzen.

Aufgrund des technischen Fortschritts ist es möglich, dass in einem Servicefall ein alternatives Gerät als Austauschgerät verwendet werden muss.

Es ist ebenfalls möglich, dass ein zur Verfügung gestelltes Austauschgerät oder zugekaufte Komponenten nicht mit vor Ort installierten Komponenten kompatibel sind (z.B. Zubehör zur Fernüberwachung oder Fernwirkung). Dadurch entstehende Aufwendungen und Kosten sind nicht von der Garantie abgedeckt und werden nicht von KACO new energy übernommen.

9. Übersicht: Welche Kosten werden im Servicefall von wem getragen

Kostentragung für	Garantiefall*2 erste 2 Jahre Garantie	Garantiefall vom 3. Jahr bis zum Ende der Garantie	kein Garantiefall
Servicepauschale Fachbetrieb	KACO new energy	KACO new energy	Kunde
Versand defektes Gerät an KACO new energy	KACO new energy	Kunde	Kunde
Rückversand repariertes Gerät/Ersatzgerät	KACO new energy	Kunde	Kunde
Verpackungskosten	KACO new energy	KACO new energy	Kunde
Versand Ersatzteile und Material an Kunde	KACO new energy	Kunde	Kunde
Versand defekte Teile an KACO new energy	KACO new energy	Kunde	Kunde
Aufbereitung/Reinigung falls erforderlich	KACO new energy	Kunde	Kunde
Arbeitsstunden KACO new energy	KACO new energy	KACO new energy	Kunde
Ersatzteile und Material	KACO new energy	KACO new energy	Kunde
Reise- und Fahrtkosten	KACO new energy	Kunde	Kunde
Fehlersuche/Ursachenfeststellung am Gerät durch KACO new energy	KACO new energy	KACO new energy	Kunde
Verwaltungsaufwand Servicevorgang	KACO new energy	KACO new energy	Kunde
Kosten für Inspektion sowie Zollkosten	Kunde	Kunde	Kunde

*2 Diese Herstellergarantie gilt zusätzlich zu den gesetzlichen Rechten des Kunden und lässt diese bei Gewährleistungsansprüchen (einschließlich der Ansprüche gegen KACO new energy als Hersteller nach dem Produkthaftungsgesetz) unberührt.

Weitere Informationen finden Sie unter www.kaco-newenergy.de.