

Erreichbarkeit

Sollte einmal eine Störung an einem unserer Produkte auftreten, stehen wir Ihnen natürlich mit Rat und Tat zur Seite.

Rufen Sie uns an:
05531 702-111

oder schreiben Sie uns:

Stiebel Eltron GmbH & Co. KG
- Kundendienst –
Dr.-Stiebel-Str. 33, 37603 Holzminden
E-Mail: kundendienst@stiebel-eltron.de
Fax: 05531 702-95890

Unseren Kundendienst erreichen Sie telefonisch rund um die Uhr, auch an Samstagen und Sonntagen sowie an Feiertagen. Kundendienstesätze erfolgen während unserer Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 7.30 bis 17.00 Uhr). Als Sonderservice bieten wir Kundendienstesätze bis 21.30 Uhr. Für diesen Sonderservice sowie Kundendienstesätze an Wochenenden und Feiertagen werden höhere Preise berechnet.

Garantieerklärung und Garantiebedingungen

A. Allgemeine Garantiebedingungen

Diese Garantiebedingungen regeln zusätzliche Garantieleistungen von uns gegenüber dem Endkunden. Sie treten neben die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche des Endkunden. Die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche gegenüber den sonstigen Vertragspartnern des Endkunden sind durch unsere Garantie nicht berührt. Die Inanspruchnahme dieser gesetzlichen Gewährleistungsrechte ist unentgeltlich. Diese Rechte werden durch unsere Garantie nicht eingeschränkt.

Diese Garantiebedingungen gelten nur für solche Geräte, die vom Endkunden in der Bundesrepublik Deutschland als Neugeräte erworben werden. Ein Garantievertrag kommt nicht zustande, soweit der Endkunde ein gebrauchtes Gerät oder ein neues Gerät seinerseits von einem anderen Endkunden erwirbt.

Auf Ersatzteile wird über die gesetzliche Gewährleistung hinaus keine Garantie gegeben.

Inhalt und Umfang der Garantie

Die Garantieleistung wird erbracht, wenn an unseren Geräten ein Herstellungs- und/oder Materialfehler innerhalb der Garantiedauer auftritt. Die Garantie umfasst jedoch keine Leistungen für solche Geräte, an denen Fehler, Schäden oder Mängel aufgrund von Verkalkung, chemischer oder elektrochemischer Einwirkung, fehlerhafter Aufstellung bzw. Installation sowie unsachgemäßer Einstellung, Einregulierung, Bedienung, Verwendung oder unsachgemäßem Betrieb auftreten. Ebenso ausgeschlossen sind Leistungen aufgrund mangelhafter oder unterlassener Wartung, Witterungseinflüssen oder sonstigen Naturerscheinungen.

Die Garantie erlischt, wenn am Gerät Reparaturen, Eingriffe oder Änderungen durch nicht von uns autorisierte Personen vorgenommen wurden.

Der freie Zugang zu dem Gerät muss durch den Endkunden sichergestellt werden. Solange eine ausreichende Zugänglichkeit (Einhaltung der Mindestabstände gemäß Bedienungs- und Installationsanleitung) zu dem Gerät nicht gegeben ist, sind wir zur Erbringung der Garantieleistung nicht verpflichtet. Etwaige Mehrkosten, die durch den Gerätestandort oder eine schlechte Zugänglichkeit des Gerätes bedingt sind bzw. verursacht werden, sind von der Garantie nicht umfasst.

Unfrei eingesendete Geräte werden von uns nicht angenommen, es sei denn, wir haben der unfreien Einsendung ausdrücklich zugestimmt.

Die Garantieleistung umfasst die Prüfung, ob ein Garantieanspruch besteht. Im Garantiefall entscheiden allein wir, auf welche Art der Fehler behoben wird. Es steht uns frei, eine Reparatur des Gerätes ausführen zu lassen oder selbst auszuführen. Etwaige ausgewechselte Teile werden unser Eigentum.

Für die Dauer und Reichweite der Garantie übernehmen wir sämtliche Material- und Montagekosten; bei steckerfertigen Geräten behalten wir uns jedoch vor, stattdessen auf unsere Kosten ein Ersatzgerät zu versenden.

Soweit der Kunde wegen des Garantiefalles aufgrund gesetzlicher Gewährleistungsansprüche gegen andere Vertragspartner Leistungen erhalten hat, entfällt eine Leistungspflicht von uns.

Soweit eine Garantieleistung erbracht wird, übernehmen wir keine Haftung für die Beschädigung eines Gerätes durch Diebstahl, Feuer, höhere Gewalt oder ähnliche Ursachen.

Über die vorstehend zugesagten Garantieleistungen hinausgehend kann der Endkunde nach dieser Garantie keine Ansprüche wegen mittelbarer Schäden oder Folgeschäden, die durch das Gerät verursacht werden, insbesondere auf Ersatz außerhalb des Gerätes entstandener Schäden, geltend machen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden uns gegenüber oder gegenüber Dritten bleiben unberührt. Diese Rechte werden durch unsere Garantie nicht eingeschränkt. Die Inanspruchnahme solcher gesetzlichen Rechte ist unentgeltlich.

Garantiedauer

Für im privaten Haushalt eingesetzte Geräte beträgt die Garantiedauer 24 Monate; im Übrigen (zum Beispiel bei einem Einsatz der Geräte in Gewerbe-, Handwerks- oder Industriebetrieben) beträgt die Garantiedauer 12 Monate.

Die Garantiedauer beginnt für jedes Gerät mit der Übergabe des Gerätes an den Kunden, der das Gerät zum ersten Mal einsetzt.

Garantieleistungen führen nicht zu einer Verlängerung der Garantiedauer. Durch die erbrachte Garantieleistung wird keine neue Garantiedauer in Gang gesetzt. Dies gilt für alle erbrachten Garantieleistungen, insbesondere für etwaig eingebaute Ersatzteile oder für die Ersatzlieferung eines neuen Gerätes.

Inanspruchnahme der Garantie

Garantieansprüche sind vor Ablauf der Garantiedauer, innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Mangel erkannt wurde, bei uns anzumelden. Dabei müssen Angaben zum Fehler, zum Gerät und zum Zeitpunkt der Feststellung gemacht werden. Als Garantienachweis ist die Rechnung oder ein sonstiger datierter Kaufnachweis beizufügen. Fehlen die vorgenannten Angaben oder Unterlagen, besteht kein Garantieanspruch.

Garantie für in Deutschland erworbene, jedoch außerhalb Deutschlands eingesetzte Geräte

Wir sind nicht verpflichtet, Garantieleistungen außerhalb der Bundesrepublik Deutschland zu erbringen. Bei Störungen eines im Ausland eingesetzten Gerätes ist dieses gegebenenfalls auf Gefahr und Kosten des Kunden an den Kundendienst in Deutschland zu senden. Die Rücksendung erfolgt ebenfalls auf Gefahr und Kosten des Kunden. Etwaige gesetzliche Ansprüche des Kunden uns gegenüber oder gegenüber Dritten bleiben auch in diesem Fall unberührt. Solche gesetzlichen Rechte werden durch unsere Garantie nicht eingeschränkt. Die Inanspruchnahme dieser gesetzlichen Rechte ist unentgeltlich.

Außerhalb Deutschlands erworbene Geräte

Für außerhalb Deutschlands erworbene Geräte gilt diese Garantie nicht. Es gelten die jeweiligen gesetzlichen Vorschriften und gegebenenfalls die Lieferbedingungen der Ländergesellschaft bzw. des Importeurs.

Garantiegeber

Stiebel Eltron GmbH & Co. KG
Dr.-Stiebel-Str. 33, 37603 Holzminden

B. Besondere Garantiebedingungen für eine Garantieverlängerung bei Komplettsystemen

Bei Komplettsystemen besteht die Möglichkeit einer Garantieverlängerung auf 5 oder 7 Jahre.

Ein Komplettsystem liegt vor, wenn alle Hauptkomponenten des Systems von STIEBEL ELTRON stammen. Hauptkomponenten sind Grundgerät (Heizungswärmepumpen oder Lüftungsintegralgeräte), Puffer-, Durchlauf- und Warmwasserspeicher, Hydraulikmodule oder Kompaktinstallationen.

Die Garantieverlängerung auf 5 oder 7 Jahre erstreckt sich nur auf die Geräte und Komponenten von STIEBEL ELTRON sowie auf von STIEBEL ELTRON bezogene Teile.

Nicht von STIEBEL ELTRON bezogene Teile oder Anlagenmängel, die auf nicht von STIEBEL ELTRON bezogene Teile oder auf nicht von STIEBEL ELTRON zu verantwortende Systemmängel zurückzuführen sind, fallen nicht unter den Garantieanspruch.

Im Übrigen gelten für die Garantieverlängerung bei Komplettsystemen auf 5 oder 7 Jahre neben den „Besonderen Garantiebedingungen für eine Garantieverlängerung bei Komplettsystemen“ ergänzend die „Allgemeinen Garantiebedingungen“, die in der Bedienungs- und Installationsanleitung des jeweiligen Gerätes abgedruckt sind.

I. Garantieverlängerung auf 5 Jahre

Für eine Garantieverlängerung auf 5 Jahre müssen die nachfolgenden Voraussetzungen vollständig erfüllt sein:

1. Vorliegen eines Komplettsystems

Es muss ein Komplettsystem vorliegen. Ein Komplettsystem liegt vor, wenn alle Hauptkomponenten des Systems von STIEBEL ELTRON stammen (siehe oben).

2. Aktivierung

Der Endkunde lässt die von ihm erworbene Heizungsanlage, bei der alle Hauptkomponenten des Systems von STIEBEL ELTRON stammen, von einem Fachhandwerker aktivieren.

3. Registrierung

Innerhalb von 1 Monat nach der Übergabe und Aktivierung muss die Heizungsanlage des Endkunden durch den Fachhandwerker bei STIEBEL ELTRON registriert werden. Erfolgt die Registrierung nicht innerhalb von 1 Monat nach der Übergabe und Aktivierung, erhält der Endkunde keine Garantieverlängerung.

4. Garantiecheck

Innerhalb von 6 Monaten nach erfolgter Aktivierung der Heizungsanlage muss ein Garantiecheck des Komplettsystems (d.h. der STIEBEL ELTRON-Komponenten) entweder durch einen von uns zur Durchführung von Garantiechecks autorisierten Fachhandwerker oder durch unseren Kundendienst erfolgt sein. Etwaige bei dem Garantiecheck festgestellte Fehler müssen behoben werden.

Soll der für eine Garantieverlängerung notwendige Garantiecheck durch unseren Kundendienst erfolgen, kann dies im Rahmen des Registrierungsprozesses bestellt werden. Die Durchführung des Garantiechecks durch unseren Kundendienst ist kostenpflichtig.

Durch den Garantiecheck erfolgt keine Haftung für die ordnungsgemäße Planung, Dimensionierung und Ausführung der Gesamtanlage, soweit sie von Dritten vorgenommen wurde.

5. Wartung

Die Garantie verlängert sich nur dann auf 5 Jahre, wenn die Heizungsanlage im zweiten und vierten Betriebsjahr entweder durch einen Fachhandwerker, unseren Kundendienst oder einen von unserem Kundendienst beauftragten Subunternehmer gewartet wird. Die anfallenden Wartungskosten sind vom Endkunden zu tragen. Die Wartungen sind entsprechend den Vorgaben von STIEBEL ELTRON durchzuführen und im Garantiefall nachzuweisen.

II. Garantieverlängerung auf 7 Jahre

Für eine Garantieverlängerung auf 7 Jahre müssen die nachfolgenden Voraussetzungen vollständig erfüllt sein:

1. Nur für Lüftungsintegralgeräte und Heizungswärmepumpen bis 20 kW Wärmeleistung

Die Möglichkeit einer Garantieverlängerung auf 7 Jahre besteht nur für Lüftungsintegralgeräte und Heizungswärmepumpen bis 20 kW Wärmeleistung (nach DIN EN 14511) bei folgenden Betriebspunkten:

- bei Sole-Wasser Wärmepumpen: B0/W35
- bei Wasser-Wasser Wärmepumpen: W10/W35
- bei Luft-Wasser Wärmepumpen: A7/W35

Auch aus diesen Heizungswärmepumpen gebildete Kaskaden sind möglich.

Die Betriebspunkte können der Datentabelle der Bedienungs- und Installationsanleitung des jeweiligen Gerätes entnommen werden.

2. Erfüllung der Voraussetzungen für eine Garantieverlängerung auf 5 Jahre

Alle Voraussetzungen für eine Garantieverlängerung auf 5 Jahre sind erfüllt.

3. ISG (Internet Service Gateway)

Zusätzlich zum Komplettsystem, bei dem alle Hauptkomponenten des Systems von STIEBEL ELTRON stammen, muss der Endkunde ein ISG erworben haben.

Das ISG muss dauerhaft mit der Wärmepumpe oder dem Lüftungsintegralgerät des Endkunden sowie dem Heimnetzwerk des Endkunden verbunden sein. Das ISG muss vom Endkunden beim SERVICEWELT-Portal von STIEBEL ELTRON angemeldet werden und die Anlagendaten dauerhaft für das SERVICEWELT-Portal freigeschaltet werden.

Für eine Garantieverlängerung auf 7 Jahre ist es erforderlich, dass das ISG zusammen mit den STIEBEL ELTRON-Hauptkomponenten erworben wird, spätestens jedoch bis zur Registrierung der Heizungsanlage des Endkunden durch den Fachhandwerker bei STIEBEL ELTRON innerhalb von 1 Monat nach der Übergabe und Aktivierung der Heizungsanlage (siehe Ziffer I.3 der „Besonderen Garantiebedingungen für eine Garantieverlängerung bei Komplettsystemen“).

Die Anmeldung des ISG und die Freischaltung der Anlagendaten für das SERVICEWELT-Portal von STIEBEL ELTRON müssen durch den Endkunden ebenfalls spätestens bis zur Registrierung der Heizungsanlage durch den Fachhandwerker bei STIEBEL ELTRON erfolgen, das heißt spätestens innerhalb von 1 Monat nach der Übergabe und Aktivierung der Heizungsanlage (siehe Ziffer I.3 der „Besonderen Garantiebedingungen für eine Garantieverlängerung bei Komplettsystemen“).

Erfolgt die Anmeldung und Freischaltung des ISG nicht spätestens innerhalb von 1 Monat nach der Übergabe und Aktivierung der Heizungsanlage, erhält der Endkunde keine Garantieverlängerung auf 7 Jahre.

4. Wartung

Die Garantie verlängert sich nur dann auf 7 Jahre, wenn die Heizungsanlage im zweiten, vierten und sechsten Betriebsjahr entweder durch einen Fachhandwerker, unseren Kundendienst oder einen von unserem Kundendienst beauftragten Subunternehmer gewartet wird. Die anfallenden Wartungskosten sind vom Endkunden zu tragen. Die Wartungen sind entsprechend den Vorgaben von STIEBEL ELTRON durchzuführen und im Garantiefall nachzuweisen.

5. Gültigkeit

Die Möglichkeit zur Garantieverlängerung auf 7 Jahre gemäß den vorgenannten Voraussetzungen besteht für alle ab dem 01.01.2024 in Deutschland gekauften und aktivierten Komplettsysteme.

Garantiegeber

Stiebel Eltron GmbH & Co. KG
Dr.-Stiebel-Str. 33, 37603 Holzminde