

Garantiedokument

Gratulation, Sie haben mit der Hardy Barth Wallbox ein Qualitätserzeugnis erworben. Die eCharge Hardy Barth GmbH garantiert Ihnen die Funktionsfähigkeit und Sachmängelfreiheit der Wallbox.

Sollte es trotz gewissenhafter Verarbeitung und Kontrolle nach der Installation Ihrer Wallbox zu einem Problem kommen, helfen wir Ihnen gerne durch unseren Service.

Um den Fehler sachgerecht und möglichst schnell beheben zu können, haben wir ein 3-stufiges Servicesystem etabliert. Dieses besteht aus den folgenden Eskalationsstufen:

1. Telefonsupport
2. Service durch Fachbetrieb vor Ort
3. Austausch der Ladestation

In diesem Dokument werden die verschiedenen Stufen beschrieben und wie Sie als Kunde oder Installateur vorgehen sollten, um den bestmöglichen Service von uns zu erhalten.

1. Telefonsupport

Sollte bei Ihnen als Kunde ein Problem mit Ihrer Ladestation auftreten, steht Ihnen unser technischer Support unter der Nummer +49 (0) 9666 188 00 88 zu folgenden Zeiten zur Verfügung:

Montag – Donnerstag	8:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr
Freitag:	8:00 – 16:00 Uhr

Alternativ können Sie auch eine Mail an support@echarge.de mit Ihrem Anliegen senden.

Bitte informieren Sie sich vorab, um welche Ladestation es sich bei Ihrem Produkt handelt (Bezeichnung, Leistung, Anschlüsse, etc.) und bereiten ggf. Screenshots von der Benutzeroberfläche vor, auf dem das Problem zu erkennen ist. Dies erleichtert unserem Support die Fehlersuche und sorgt für eine schnellere Behebung des Problems. Auf unserer Homepage finden Sie in unserem Downloadportal zusätzlich eine Anleitung zum Beheben von häufigen Problemen und Fehlern ([Klick hier](#)). Falls es Ihnen auch mit Hilfe unserer Beratung nicht gelingt, die Ladestation wieder fehlerfrei in Betrieb zu setzen, dann sollten Sie **unbedingt** einen Fachbetrieb mit der Beseitigung des Fehlers beauftragen.

2. Service durch Fachbetrieb vor Ort

Der Fachbetrieb ist Ihr Beauftragter. Er kann feststellen, ob bei Ihrer Ladestation ein technischer Defekt vorliegt und ob eventuell der Austausch einer Komponente erforderlich ist. Bitte beachten Sie, dass nur Personen mit der erforderlichen Fachkunde und Zulassung durch den für Ihre Ladestation zuständigen Stromnetzbetreiber Arbeiten am Stromnetz durchführen und das Gehäuse der Ladestation öffnen dürfen.

Für Installateure:

Wir empfehlen allen Installateuren **vorab**, mindestens 1 Tag vor dem Serviceeinsatz, unseren technischen Support telefonisch zu kontaktieren, um einen fixen Termin auszumachen, damit längere Wartezeiten vermieden werden können. Zusätzlich können wir Ihnen als Installateur gegebenenfalls Ersatzteile zusenden, die Sie vor Ort einbauen können, um einen weiteren Serviceeinsatz vorzubeugen. Dafür benötigen wir genaue Angaben über das Produkt.

Wenn Sie beim Kunden vor Ort sind, füllen Sie bitte unseren Reklamationschein aus und senden diesen entweder an einen unserer Servicemitarbeiter oder an support@echarge.de. Den Reklamationschein finden Sie in unserem Downloadportal auf www.echarge.de unter dem Reiter „Service“ → „Download“ → „Weiteres“ ([Klick hier](#)).



Eine Kostenrückerstattung für Serviceeinsätze ist grundsätzlich **nur mit ausgefülltem Reklamationschein und Regiebericht des Installateurs (unterschieden vom Kunden)** möglich!

Für den Service-Einsatz können Sie eine Aufwandserstattung beantragen. Zu beachten dabei ist,

- dass sich das defekte Gerät in der Garantiezeit von 2 Jahren befinden muss.
- dass wir die Servicepauschale nur Installateuren erstatten. Die Serviceleistung darf nicht durch Ihren Kunden erbracht werden.
- dass Sie den Service-Einsatz im Vorfeld mit unserem Support-Team abgestimmt haben.
- dass Sie den Reklamationschein ausgefüllt und uns zugeschickt haben.
- dass Sie vor Ort einen Regiebericht ausgefüllt (vom Endkunden unterschrieben) und zu uns geschickt haben.
- dass wir die Servicepauschale nur erstatten, wenn es sich um einen Garantiefall gemäß unserer Garantiebedingungen handelt. Es darf zum Beispiel kein Kundenverschulden oder eine Schädigung durch Überspannung (z.B. Blitzschaden) vorliegen.
- dass Sie die Serviceleistung innerhalb von 6 Monaten nach der Leistungserbringung abrechnen.

Die Aufwandserstattung umfasst folgende Kosten (die Anzahl der Anfahrten und Mitarbeiter vor Ort ist irrelevant):

	Serviceleistung	Nettobetrag
1	Servicepauschale für Einsätze vor Ort inkl. Anreise (pauschal)	75,00 €
2	Servicepauschale für jede weitere Ladestationen vor Ort (anteilig)	35,00 €
3	Versandkosten innerhalb Deutschland (abhängig von Größe des Pakets)	5,00 € - 15,00 €

Sollte auch der Service-Einsatz ohne Erfolg bleiben, wird der Austausch der Box von uns in die Wege geleitet.

3. Austausch der Ladestation

Der Austausch ist für Sie einfach. Ihr Fachbetrieb ruft bei unserer Service-Hotline unter der Nummer +49 (0) 9666 188 00 88 an und beantragt einen Austausch der Ladestation. Nach Überprüfung des Sachverhalts werden wir Ihrem Installateur ein **gleichwertiges** Gerät zukommen lassen. Wir bitten Sie, nach dem Erhalt der neu gelieferten Ladestation, den Reparaturersatzdeckel zu entfernen und diesen auf Ihre zu tauschende Ladestation zu montieren. In dem Paket der Austausch-Ladestation wird ein Rücksendeschein beigelegt. Bitte packen Sie die defekte Ladestation in den Karton und schicken diese mit dem Rücksendeschein an uns zurück.

Die Garantiezeit wird durch diesen Umtausch **nicht** verlängert. Somit übernimmt die neu gelieferte Ladestation das **Garantieenddatum** Ihres **Erstgerätes**.

Die Austausch-Ladestation entspricht von den technischen Leistungsdaten voll und ganz Ihrer ursprünglichen Ladestation. Dennoch behalten wir uns vor, in unserem Ermessen, Ihnen ein Nachfolgegerät aus der aktuellen Serienfertigung oder eine neuwertig-instandgesetzte Ladestation als Austauschgerät zu überlassen.

Garantie und Gewährleistungsansprüche

Gesetzliche Gewährleistung oder Haftung

Die eCHARGE Hardy Barth GmbH gewährt auf alle Ladestationen die gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistungsdauer von 24 Monaten sowie eine Garantie mit gleicher Dauer für das Land, in dem das Produkt erworben wurde. Sofern das Produkt in einem anderen Land betrieben wird, gelten dennoch die gesetzlichen Bestimmungen für das Land, in dem das Produkt erworben wurde: Die Gewährleistung ist ebenso wie die Garantie in keinem Fall übertragbar. Sofern Modifikationen jeder Art an dem Produkt vorgenommen wurden, die **nicht ausdrücklich** von der eCHARGE Hardy Barth GmbH genehmigt oder in einer Anleitung für autorisierte Service Partner beschrieben wurde, erlöschen die Garantieverpflichtungen seitens des Herstellers mit sofortiger Wirkung.

Ausschluss von Schadensersatz- und Haftungsansprüchen

Hierunter fallen Ansprüche, die auf folgende Ursachen zurückzuführen sind:

1. Verschlechterung durch normalen Verschleiß, Korrosion, Beschädigung, Unfall, fehlerhafte Lagerung oder Bedienung, mangelnde vernünftige und notwendige Instandhaltung.
2. Durch unbefugte Personen (durch eine nicht autorisierte Elektrofachkraft), nicht von der eCHARGE Hardy Barth GmbH autorisierte Installateure oder den Kunden selbst vorgenommene Installationsleistungen der Wallbox.
3. Durch unbefugte Personen, Unternehmen oder durch den Kunden selbst vorgenommene Reparaturen, Eingriffe zur Behebung von Defekten an der betreffenden Wallbox.
4. Verwendung von Ersatzteilen, bei denen es sich nicht um Originalersatzteile von der eCHARGE Hardy Barth GmbH handelt.
5. Fehlerhafte Instandhaltung und/oder Verwendung aufgrund von Nichtbeachtung oder Nichtbefolgung der Bedienungsanleitung.
6. Inkaufnahme weiterer Schäden am Gerät und in seiner Umgebung, z.B. durch fortgesetzte Verwendung des Geräts nach Feststellung des Defekts bzw. der Störung.
7. Schäden aufgrund mechanischer Überanspruchung.

Der Hersteller lehnt im weiteren jedoch jegliche Schadensforderungen ab, die auf unsachgemäßen Gebrauch, Nachlässigkeit, Modifikationen, auf Reparaturversuche durch unbefugte Personen oder auf höhere Gewalt zurückzuführen sind. Die Reparatur bzw. der Austausch defekter Teile führt nicht zur Verlängerung oder zum Neubeginn der Gewährleistungsfrist gemäß der Garantiebedingungen.



ACHTUNG!

Sofern im Betrieb Ihres Produkts Probleme auftreten, setzen Sie sich bitte sofort mit Ihrem lokalen Vertriebspartner oder einem autorisierten Vertreter in Verbindung und klären Sie, inwieweit diese Fehlfunktion durch die Gewährleistung und/oder Garantie abgedeckt ist. Nehmen Sie in keinem Fall selbst Änderungen oder Reparaturen an Ihrem Produkt vor!

Die Firma eCHARGE Hardy Barth GmbH sichert den ordnungsgemäßen Betrieb des vorliegenden Produkts nach der Auslieferung im Rahmen der gesetzlich gültigen Gewährleistung zu. Die Gewährleistung ist auf solche Schäden beschränkt, die auf einen normalen Einsatz und auf offensichtliche Material- oder Herstellungsmängel zurückzuführen sind.

In diesen Fällen wird der Hersteller in Zusammenarbeit mit dem lokalen Vertriebspartner versuchen, die einwandfreie Funktion des Produkts wiederherzustellen. Etwaige anfallenden Kosten für den Transport des Produkts trägt der Kunde.

Wurde die Seriennummer von der Wallbox durch ein Verschulden des Kunden entfernt, abgeändert oder unleserlich, so erlöschen alle im Rahmen der Garantiebedingungen gewährten Rechte und es gilt lediglich die Standard Gewährleistungsfrist.

Sollte der Kunde eine Ausführung von Reparatur- oder Austauscharbeiten außerhalb der Geschäftszeiten der eCHARGE Hardy Barth GmbH in Auftrag geben, so werden der Stundenlohn und die Anfahrtkosten außerhalb der normalen Geschäftszeiten (Montag - Donnerstag 8:00 – 17:00 Uhr und Freitag 08:00 – 16:00 Uhr) dem Kunden entsprechend der aktuellen Preisliste in Rechnung gestellt.

Kundendienst bei Fragen, Reklamationen und Beanstandungen:

Montag bis Donnerstag von 8:00 – 12:00 und 13:00 – 17:00 Uhr und Freitags von 08:00 – 16:00 Uhr unter der Telefonnummer +49 9666-188 00 50 sowie per E-Mail unter support@echarge.de. Bitte halten Sie die Seriennummer, den Namen der Wallbox und Ihre Kundennummer bereit !