

Mercedes-Benz Energiespeicher Home

Garantiekarte

(gültig für Deutschland)

Mercedes-Benz Energy gewährt für jedes einzelne Energiespeichermodul Ihres Mercedes-Benz Energiespeicher Home eine 10-Jahres-Garantie. Führen Sie für die Inanspruchnahme der Herstellergarantie folgende Punkte aus:

- Füllen Sie diese Garantiekarte vollständig aus
- Fügen Sie die Rechnung des Installateurs bei (Installationsdatum muss klar erkennbar sein)
- Bitte senden Sie dann beides unverzüglich als Scan an **energy-support@daimler.com**
- oder schicken Sie es per Post an folgende Adresse:

Mercedes-Benz Energy GmbH
Abteilung Kundensupport
Prof.-Gottfried-Bombach-Straße 1
01917 Kamenz

1. Kontaktdaten Endkunde

Name, Vorname

Straße, Hausnr.

PLZ, Ort

Telefon (privat)

E-Mail

2. Anlagenstandort (falls abweichend)

Name, Vorname

Straße, Hausnr.

PLZ, Ort

3. Kontaktdaten Installateur

Name, Vorname

Firmenname

Straße, Hausnr.

PLZ, Ort

Telefon

E-Mail

4. Seriennummer und Installationsdatum Ihrer Energiespeichermodule

Die Seriennummer (SN) befindet sich auf dem Typenschild jedes Energiespeichermoduls sowie auf der Verpackung. Bitte tragen Sie die Seriennummer in die u.g. Tabelle ein. Die Seriennummer besteht insgesamt aus 18 Stellen.

Seriennummer (18-stellig)	Installationsdatum
SN1 _____	
SN2 _____	
SN3 _____	
SN4 _____	
SN5 _____	
SN6 _____	
SN7 _____	
SN8 _____	

5. Unterschrift Endkunde

Hiermit bestätige ich die Richtigkeit und Vollständigkeit meiner hier gemachten Angaben. Darüber hinaus habe ich die Allgemeinen Garantiebedingungen vollständig gelesen und akzeptiere sie hiermit.

Ort, Datum

Unterschrift

6. Einwilligung zur Nutzung meiner Kontaktdaten

Hiermit erkläre ich mich einverstanden, dass die Mercedes-Benz Energy GmbH meine Kontaktdaten speichern, nutzen und verarbeiten darf. Das erfolgt zu dem Zweck,

- mich allgemein zum Mercedes-Benz Energiespeicher Home, zu neuen Angeboten und Weiterentwicklungen des Produktes (z.B. Update der Speichersoftware) sowie zu neuen Mercedes-Benz Energy Produkten zu informieren und zu beraten. Zu diesem Zweck darf Mercedes-Benz Energy meine Kontaktdaten an einen zertifizierten Installationspartner in meiner Nähe übermitteln, der sich mit mir im Bedarfsfall in Verbindung setzen kann, um mich zu beraten.
- der stetigen Weiterentwicklung des Mercedes-Benz Energy Produktportfolios unter Berücksichtigung der Standorte der Energiespeicher. Damit ist Mercedes-Benz Energy in der Lage, regionenspezifische, attraktive Produkte und Angebote zu etablieren und Ihnen anzubieten.

Für den Fall, dass Sie Ihre Einwilligungserklärung später widerrufen möchten, wenden Sie sich bitte an Mercedes-Benz Energy, Prof.-Gottfried-Bombach-Str.1, 01917 Kamenz.

Ort, Datum

Unterschrift

Mercedes-Benz Energiespeicher Home

Allgemeine Garantiebedingungen

A. Allgemeines

A1. Allgemein

Die Mercedes-Benz Energy GmbH (Mercedes-Benz Energy) gewährt dem Endkunden eine Garantie nach Maßgabe der nachfolgend definierten Inhalte, welche die Garantiekarte, die hier folgenden Allgemeinen Garantiebedingungen und die Checkliste umfassen.

A2. Garantieanspruch

Unter Ziff.B. wird der Garantieanspruch des Endkunden geregelt, d.h.

- unter welchen Voraussetzungen,
- mit welchem Inhalt,
- werden welche Leistungen der Mercedes-Benz Energy gewährt.

A3. Kundensupport-Bedingung

Unter Ziff.C. werden die Kundensupport-Bedingungen geregelt, d.h. der durch den Installateur einzuhaltende Prozess, der zwei Funktionen erfüllt:

- Garantievoraussetzung gemäß der Garantiebedingungen nach Ziff.B.,
- bestmöglicher, produktorientierter und herstellerspezifischer Kundensupport.

Jeder Installateur, der im Fall eines Fehlers des Mercedes-Benz Energiespeicher Home durch den Endkunden beauftragt wird, darf ausschließlich nach Maßgabe der Kundensupport-Bedingungen den Garantieprozess beginnen und durchführen. Der Endkunde beauftragt den Installateur in eigenem Namen und er ist dafür verantwortlich, dass der beauftragte Installateur die Kundensupport-Bedingungen befolgt. Das stellt eine zwingende Voraussetzung für den Garantieanspruch gegenüber Mercedes-Benz Energy dar. Sollte der Installateur die Kundensupport-Bedingungen nicht akzeptieren und würde er dennoch im Fehlerfall tätig werden, so wäre für diesen Fall der Anspruch des Endkunden auf Garantieleistungen aufgrund dieses Fehlers ausgeschlossen.

B. Endkunde

B1. Allgemeine Bestimmungen

B1.1 Für den „ausschließlich in Deutschland“, durch den Endkunden erworbenen Mercedes-Benz Energiespeicher Home (nachfolgend Energiespeicher) gewährt Mercedes-Benz Energy nach Maßgabe der nachstehenden Bedingungen Garantie. Der Leistungsumfang bestimmt sich dabei nach Ziff.B.2. Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte sind ausdrücklich nicht Inhalt dieser Garantie und bleiben daneben unbenommen gegenüber dem Verkäufer bestehen. Sie werden durch diese Garantie nicht berührt.

B1.2 Mit Eintritt des Garantiefalls gemäß Ziff.B.4 erwirbt der Endkunde das Recht, unmittelbar gegenüber Mercedes-Benz Energy die Erfüllung der Garantieverpflichtung zu fordern.

B1.3 Diese Garantie besteht ausschließlich für den Endkunden, der den Energiespeicher „in Deutschland“, erstmalig kauft. Die Garantie ist durch den Endkunden nicht auf Folgekäufer übertragbar.

B1.4 Auf diese Garantiebedingungen findet ausschließlich das deutsche Recht Anwendung unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und dem CISG.

B2. Garantieuumfang

B2.1 Mercedes-Benz Energy garantiert während des Garantiezeitraumes nach Maßgabe des nachfolgend definierten Inhalts eine Zeitwertersatzgarantie für einen Zeitraum von zehn (10) Jahren.

B2.2 Zeitwertersatz bedeutet, dass bei einem Fehler des Energiespeichers Mercedes-Benz Energy seinen Zeitwert ersetzt. Der Zeitwert berechnet sich dabei pro Energiespeichermodul anhand einer über den Zeitraum von zehn Jahren beginnend mit dem Tag der Inbetriebnahme linear angenommenen jährlichen Abschreibung, beträgt jedoch maximal 2.000 €/Energiespeichermodul (3,0 kWh).

B3. Garantiefall, Garantievoraussetzungen, Garantieanspruch

B3.1 Der Garantiefall tritt ein, wenn die Kapazität des Energiespeichers, trotz der ordnungsgemäßen Installation und Inbetriebnahme sowie der stetigen Einhaltung der Regeln zur bestimmungsgemäßen Verwendung und zu den Umgebungsbedingungen gemäß des jeweils gültigen Handbuches Mercedes-Benz Energiespeicher Home, in den ersten zehn (10) Jahren, beginnend ab ordnungsgemäßer Installation, unter 80% der auf dem Typenschild des Energiespeichers angegebenen Nennkapazität fällt.

B3.2 Alle nachfolgenden Voraussetzungen müssen vollständig vorliegen, um gegenüber Mercedes-Benz Energy den Anspruch auf Erfüllung der Garantieverpflichtung nach Ziff.B.4 geltend zu machen.

Diese Voraussetzungen lauten wie folgt:

- a) Mercedes-Benz Energy liegt die vollständig ausgefüllte, unterschriebene und innerhalb von zwei (2) Monaten nach der Installation des Energiespeichers zurückgesendete Garantiekarte vor.
- b) Die Kopie der Rechnung für den Energiespeicher mit dem erkennbaren Installationsdatum liegt der Garantiekarte bei.
- c) Der Energiespeicher wurde ordnungsgemäß installiert, insbesondere innerhalb der laut Handbuch Mercedes-Benz Energiespeicher Home vorgeschriebenen sechs (6) Monate ab Herstellerdatum, und betrieben nach Maßgabe der Ziff.B.3.1.
- d) Der Garantiefall gemäß Ziff.B.3.1 ist eingetreten.
- e) Der Endkunde muss unverzüglich nach Auftreten des Fehlers des Energiespeichers in eigenem Namen einen Installateur oder direkt den Kundensupport von Mercedes-Benz Energy zur Fehleranalyse und Fehlerbehebung (vgl. Garantieprozess in Ziff.C) beauftragen.
- f) Der Garantieprozess gemäß Ziff.C, insbesondere die Vorlage des ordnungsgemäß ausgefüllten Prüfberichtes, auf dessen Grundlage Mercedes-Benz Energy das Vorliegen des Garantiefalles prüft, muss eingehalten sein.
- g) Falls durch den Endkunden eingerichtet, soll durch ihn für Mercedes-Benz Energy ein Online-Zugang zum SMA Sunny-Portal mit administrativen Rechten freigeschaltet werden zum Zwecke der Beurteilung der technischen Performance und Betrachtung der eingestellten Parameter des Energiespeichers.
- h) Der Endkunde muss gegenüber Mercedes-Benz Energy nach Abschluss des Garantieprozesses gemäß Ziff.C seinen Garantieanspruch innerhalb eines (1) Monats geltend machen.
- i) Es darf kein Grund gemäß Ziff.B.3.3 vorliegen, der den Garantieanspruch ausschließt.

B3.3 Andere als die in Ziff.B.3.1 beschriebenen Merkmale des Energiespeichers sind vom Garantiumfang nicht erfasst.

Insbesondere leistet Mercedes-Benz Energy keine Garantie für:

- a) allgemeine Konstruktions-, Material- und Herstellungsfehler des Energiespeichers und/oder seiner Komponenten, die nicht ursächlich sind für die unter Ziff.B.3.1 beschriebenen Mängel,
- b) solch einen Mangel des Energiespeichers, der, unabhängig von seiner (unmittelbaren oder folgenden) Auswirkung, verursacht wurde durch
 - aa) Selbstvornahme des Endkunden,
 - bb) Unfall, d.h. ein unmittelbar von außen her plötzlich mit mechanischer Gewalt einwirkendes Ereignis,
 - cc) mut- oder böswillige Handlungen und Entwendungen, insbesondere Diebstahl und Unterschlagung,
 - dd) unbefugten Gebrauch Dritter,
 - ee) Einwirkung von Tieren, Sturm, Frost, Hagel, Blitzschlag, Erdbeben, Überschwemmung, Wasser, Brand oder Explosion,
 - ff) grob fahrlässige oder vorsätzliche Handlung oder solche Handlungen, zu denen versucht wurde arglistig über Tatsachen zu täuschen, die in einem kausalen Zusammenhang zu dem Eintritt des Mangels oder der Höhe des Schadens stehen,
 - gg) die Verletzung der Pflicht, unverzüglich nach Auftreten eines Fehlers des Energiespeichers einen Installateur gemäß Ziff.B.3.2,e) zu beauftragen. Ist diese Pflichtverletzung mitursächlich für einen anderen bzw. für den aktuellen Mangel, so erstreckt sich der Garantiausschluss nicht nur auf diesen Mangel, selbst wenn er rechtzeitig angezeigt oder nach Maßgabe dieser Bedingungen nicht ausgeschlossen wäre, sondern darüber hinaus auch auf alle Folgemängel.
 - hh) eine unterlassene Reparatur oder einen unterlassenen Austausch einer Komponente des Energiespeichers oder des gesamten Energiespeichers.
- c) solch einen Mangel des Energiespeichers, für den, unabhängig von seiner (unmittelbaren oder folgenden) Auswirkung, ein Dritter eintritt oder einzutreten hat.

B4. Garantieverpflichtung, Restlaufzeit

B4.1 Bei Eintritt des Garantiefalles ist nach Maßgabe der Ziff.B.3.2 Mercedes-Benz Energy ausschließlich und nach ihrer Wahl verpflichtet,

- a) entweder den Fehler zu beseitigen oder
- b) einen mangelfreien, technisch nicht notwendigerweise identischen, jedoch gleichwertigen Energiespeicher zu liefern oder
- c) den Zeitwert gemäß Ziff.B.2.2 zu ersetzen.

B4.2 Weitergehende Rechte werden nicht garantiert. Insbesondere leistet Mercedes-Benz Energy keinen Schadensersatz, der dem Endkunden durch den Eintritt des Garantiefalls entstanden ist, wie Folgeschäden oder Gewinnausfälle.

B4.3 Der durch die Verpflichtung nach Ziff.B.4.1 installierte, mangelfreie Energiespeicher unterliegt dem zu diesem Zeitpunkt geltenden restlichen Garantiezeitraum des ursprünglichen Energiespeichers nach Ziff.B.3.1.

C. Garantieprozess (Kundensupport-Bedingungen)

C1. Allgemeines

C1.1 Der Endkunde hat zunächst einen Installateur in eigenem Namen gemäß Ziff.B.3.2,e) oder direkt den Kundensupport von Mercedes-Benz Energy unter der Rufnummer +49 3578 3737 333 für die Durchführung der ersten Fehleranalyse des Energiespeichers zu beauftragen. Der nachfolgende Garantieprozess beschreibt, wie der Installateur die Fehleranalyse des Energiespeichers durchzuführen hat. Dieser Garantieprozess ist zwingend einzuhalten. Er ist abgeschlossen, wenn infolge des Wahlrechts von Mercedes-Benz Energy entweder der Energiespeicher repariert und reinstalliert oder ausgetauscht wurde oder für ihn an den Endkunden der Zeitwertersatz bezahlt wurde.

C1.2 Der Garantieprozess stellt eine Voraussetzung dafür dar, dass der Endkunde einen Garantieanspruch gemäß Ziff.B.3.2, b) gegen Mercedes-Benz Energy hat. Er ist somit zwingend einzuhalten und zu befolgen.

C2. Fehlerspezifischer Prozess

C2.1 Fehler des Wechselrichters

Ist ein Fehler des Wechselrichters die Ursache für den Fehler des Energiespeichers, so kontaktiert der Installateur ausschließlich den Hersteller bzw. Verkäufer des Wechselrichters und folgt dem jeweiligen Prozess des Wechselrichterherstellers.

C2.2 Fehler des Energiespeichers

C2.2.1 Weist der Energiespeicher einen Fehler auf, der gemäß Prüfberichtsergebnis

- a) darin liegt oder zur Folge hat, dass der Energiespeicher unter die nutzbare Kapazität von 80 % fällt und
- b) nicht auf einem Fehler des Wechselrichters beruht (vgl. Ziff.C.2.1) oder durch eine fehlerhafte Installation, die insbesondere eine Reduzierung der nutzbaren Kapazität des Energiespeichers zur Folge hat, entstanden ist und
- c) nicht aufgrund eines der in Ziff.B.3.3 genannten Ausschlussgründe entstand, so hat der Installateur die Fehleranalyse, die Fehlerdokumentation, die Fehlerbehebung und/oder Deinstallation ausschließlich nach Maßgabe des folgenden Inhaltes durchzuführen.

C2.2.2 Im Fehlerfall ist gemäß nachstehend genannter Reihenfolge vorzugehen:

- a) Der Installateur erstellt unter ausschließlicher Verwendung der Checkliste einen vollständigen Prüfbericht.
- b) Der Installateur kontaktiert daraufhin den Kundensupport von Mercedes-Benz Energy und stellt ihm den vollständigen Prüfbericht uneingeschränkt zur Verfügung, so dass auf dessen Basis Mercedes-Benz Energy gegenüber dem Installateur seine Zustimmung erklären kann, dass der Garantieprozess weiterverfolgt wird. Das hat zur Folge, dass Mercedes-Benz Energy den Auftrag, den der Endkunde dem Installateur zur Fehleranalyse erteilte, ab dem Zeitpunkt der Zustimmung übernimmt (vgl. dazu B.3.2, e). Ausgenommen davon sind die Fälle, in denen der Fehler des Energiespeichers sich aufgrund seines Defekts in einem Zustand befindet, die eine Gefahr darstellt oder darstellen kann. In solch einer Gefahrensituation kann der Installateur sofort mit der Fehleranalyse und -behebung beginnen ohne zuvor den Kundensupport zu kontaktieren und den Prüfbericht zu übermitteln, um die Gefahr abzuwenden oder zu beseitigen. In diesem Fall kann Mercedes-Benz Energy den Auftrag des Installateurs gemäß Ziff.B.3.2,e) auch zu einem späteren Zeitpunkt genehmigen.
- c) Ausgehend vom Ergebnis des Prüfberichts erfolgt die Fehlerbehebung wie folgt:
 - aa) Der Installateur behebt nach Freigabe durch Mercedes-Benz Energy selbstständig den Fehler vor Ort beim Endkunden.
 - bb) Sollte der Installateur für die Fehlerbehebung vor Ort beim Endkunden die Unterstützung des Kundensupports benötigen, so kann er in eigenem Namen (vgl. Kostenfolge, wenn kein Garantiefall vorliegt: Ziff. C.3.2) den Kundensupport hinzuziehen. Gemeinsam mit dem Kundensupport wird entschieden, ob ein Vor-Ort-Einsatz beim Endkunden erforderlich ist.
 - cc) Ist die Fehlerbehebung vor Ort beim Endkunden nicht möglich, so muss sie vor Ort bei Mercedes-Benz Energy oder in einem anderen durch Mercedes-Benz Energy beauftragten Unternehmen erfolgen
 - (1) nachdem der Kundensupport vor Ort den Energiespeicher selbst deinstalliert und mitgenommen hat, oder
 - (2) nachdem der Installateur den Energiespeicher deinstalliert, abholt und in seinen Geschäftsräumen gelagert hat. Die Rückholung des Energiespeichers erfolgt in diesem Fall durch den Kundensupport, oder
 - (3) unter der Voraussetzung, dass der Energiespeicher sich, nach Beurteilung durch Mercedes-Benz Energy, in einem kritischen Zustand befindet, Mercedes-Benz Energy den Energiespeicher deinstalliert und rückgeholt hat.

Die Fehlerbehebung beinhaltet sowohl die Reparatur als auch die Installation des Ersatzgeräts.

C3. Kostentragung, Abrechnung

- C3.1 Liegt nach Abschluss des Garantieprozesses ein Garantiefall vor, so erhält der Installateur für die vollständige Durchführung und nach Abschluss des jeweils notwendigen Garantieprozesses einen Anspruch gegenüber Mercedes-Benz Energy auf Zahlung seiner dadurch entstandenen Einsatzkosten, jedoch nur maximal begrenzt auf eine Höhe von 250 EUR netto. Für die in diesem Zusammenhang bei Mercedes-Benz Energy entstandenen Kosten und Aufwendungen haben weder der Installateur noch der Endkunde einen Ersatz zu leisten.
- C3.2 Begründet der Fehler des Energiespeichers auf Grundlage des Prüfberichtes keinen Garantiefall, so stimmt Mercedes-Benz Energy nicht gemäß Ziff.C.2.2.2,b)aa) der Übernahme der Auftrages, den der Endkunde nach Auftreten des Fehlers an den Installateur erteilt hat, zu. Stellt sich erst nach Abschluss des Garantieprozesses heraus, dass kein Garantiefall vorlag, so erlischt die zunächst erteilte Zustimmung gemäß Ziff.C.2.2.2,b)aa) im Nachhinein. Damit liegt auch keine Übernahme des Auftrages, den der Endkunde nach Auftreten des Fehlers an den Installateur erteilt hat, vor. Daraus folgt, dass der Endkunde die entstandenen Kosten des Installateurs für den Auftrag selbst trägt. Wurde zudem der Kundensupport beauftragt, sei es durch den Endkunden unmittelbar selbst oder durch den Installateur, so hat derjenige, der den Kundensupport beauftragt hat, die dadurch entstandenen Kosten zu tragen. Der Kundensupport ist verpflichtet, die anfallenden Kosten unmittelbar bei der Beauftragung mitzuteilen und von demjenigen, der den Auftrag erteilt, bestätigen zu lassen.