

## DIE FUCHS VOLLGARANTIE

### Bedingungen der allgemeinen Fuchs Herstellergarantie

#### 1. Allgemeines

- a. Die folgenden Garantiebedingungen gelten ab 01.03.2024 für alle Varianten der Comfy Plus 75 Fuchs Wärmepumpen (nachfolgend „Fuchs Wärmepumpen“ bezeichnet), welche ab dem 01.03.2024 in Betrieb genommen worden sind.
- b. Die Fuchs Group GmbH (nachfolgend „Fuchs Group“, „Hersteller“ oder „Garantiegeber“ genannt) gewährt Ihnen als Endabnehmer/Endkunde (nachfolgend als „Garantienehmer“ bezeichnet) der Fuchs Wärmepumpen gemäß den Bestimmungen dieser Herstellergarantie, dass das von Ihnen erworbene Fuchs Gerät frei von Material-, Verarbeitungs- und/oder Herstellungsfehlern ist. Die Herstellergarantie gilt ausschließlich für Geräte, die von einem anerkannten Fachbetrieb in Deutschland installiert wurden. Sie erstreckt sich vollumfänglich auf alle Ersatzteile wie Verschleißteile.
- c. Diese Garantiebedingungen gelten nur für die Länder, die von der Fuchs Group freigegeben wurden. Eine Liste dieser Länder kann bei der Fuchs Group angefragt werden.
- d. Der Hersteller gewährt diese Garantieerklärung ausschließlich gegenüber Endkunden, die die Produkte für den eigenen Gebrauch erworben haben.

#### 2. Garantiedauer Basis

- a. Die Fuchs Group gewährt dem Kunden eine Herstellergarantiefrist von 5 Jahre (60 Monate), wenn alle nachfolgenden beschriebenen Voraussetzungen erfüllt sind. Sie beginnt mit dem Tag der Inbetriebnahme gemäß dem Inbetriebnahmeprotokoll.
- b. Die Erbringung von Garantieleistungen führt nicht zu einer Verlängerung des Garantiezeitraums für die reparierten oder ersetzten Bauteile oder Produkte. Es läuft die bisherige Garantiezeit gemäß den festgelegten Garantiebedingungen weiter.
- c. Nach Ablauf der Garantiedauer können keine Garantieansprüche jeglicher Art durch den Garantienehmer geltend gemacht werden.

#### 2.1 Optionale Garantieverlängerung

Zusätzlich zu der Basis-Garantiedauer von 5 Jahren besteht die Möglichkeit einer optionalen Verlängerung auf 15 oder 20 Jahre (Garantieverlängerung). Die Garantieverlängerung kann auch nachträglich innerhalb von 12 Monaten nach der Installation der Fuchs Wärmepumpe bei der Fuchs Group GmbH (Lünenerstraße 46, 59192 Bergkamen) beantragt werden. Der Erwerb einer Garantieverlängerung wird von der Fuchs Group durch ein Garantiezertifikat bestätigt, das die Seriennummer des Produktes enthält. Im Falle eines Austauschs wird das Zertifikat nicht auf die neue Seriennummer angepasst, jedoch bleibt die Garantieverlängerung davon unberührt.

Die Garantieverlängerung beinhaltet alle Basis-Garantieleistungen. Die kostenpflichtige Garantieverlängerung beginnt am Tag nach Ablauf der 5-jährigen Basis-Garantie. Der Zeitraum der Garantieverlängerung beträgt 10 Jahre und gilt ausschließlich für eindeutig durch Ihre Seriennummer identifizierbare Fuchs Produkte.

#### 2.2 Abschluss der Garantieverlängerung

Voraussetzung für den Erwerb einer Garantieverlängerung ist das Einreichen eines ausgefüllten Garantieverlängerungsformulars. Die Garantieverlängerung wird erst nach schriftlicher Bestätigung durch die Fuchs Group, dem Erhalt des Garantiezertifikats und der Zahlung durch den Kunden wirksam abgeschlossen. Die aktuellen Preise für die Garantieverlängerung von 10 Jahren liegen bei 3.499,00 € netto und bei 15 Jahren bei 4.990,00 € netto.

#### 3. Garantievoraussetzungen

- a. Ein Garantiefall liegt vor, wenn die Fuchs Wärmepumpe innerhalb der Basis-Garantiedauer oder der Garantieverlängerung gemäß Abschnitt 2 defekt ist. Ein Defekt wird angenommen, wenn ein Material- und/ oder Verarbeitungsfehler vorliegt, der die Funktionsfähigkeit mehr als unerheblich beeinträchtigt (Materialgarantie). Diese Erklärung bezieht sich auf die Produkte, welche in Deutschland gekauft und installiert worden sind, sowie auch hier betrieben werden.
- b. Der Garantienehmer sichert zu, dass er bei einem Fernwartungspaket alle notwendigen Ports für die Fernwartung freischalten wird.
- c. Der Garantienehmer muss seine Garantieansprüche innerhalb von 60 Tagen, nachdem er einen Defekt erkannt hat oder hätte erkennen müssen, gemeldet werden. Nach Ablauf der Frist ist die Geltendmachung aus der Garantie ausgeschlossen.
- d. Damit die Garantieleistung zum vereinbarten Termin reibungslos durchgeführt werden kann, liegt es in Ihrer Verantwortung, die erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Dazu gehört insbesondere, dass das Gerät gut zugänglich ist und bei Bedarf ohne zusätzlichen Aufwand demontiert werden kann. Sie sind dafür verantwortlich, die entsprechenden Voraussetzungen zu schaffen und

gegebenenfalls erforderliche Hilfsmittel bereitzustellen. Etwaige Kosten, die dadurch entstehen, sind von Ihnen zu tragen.

- e. Bei Garantiefällen meldet sich der Kunde.

Telefon: 02306/7634700

E-Mail: [garantie@fuchs-autark.de](mailto:garantie@fuchs-autark.de)

oder schriftlich an

Fuchs Group GmbH  
Planetenfeldstraße 108  
44379 Dortmund  
[www.fuchs-waermepumpen.de](http://www.fuchs-waermepumpen.de)

#### 3.1 Die Garantie gilt unter folgenden Bedingungen:

1. Die Installation und Inbetriebnahme des Geräts muss gemäß den Anweisungen in der Installationsanleitung erfolgen und unter Berücksichtigung der geltenden Gesetze, Verordnungen und branchenüblichen Standards durchgeführt werden. Dies sollte von einem anerkannten Fachbetrieb durchgeführt werden.
2. Das Gerät muss gemäß den Anweisungen in der Bedienungsanleitung ordnungsgemäß verwendet werden.
3. Jegliche Reparaturarbeiten am Gerät dürfen nur von der Fuchs Group, autorisierten Servicepartnern oder anerkannten Fachbetrieben durchgeführt werden.

#### 3.2 Geltender Garantieanspruch

Um den Garantieanspruch geltend zu machen, muss der Garantienehmer während des Garantiezeitraums den Kauf anhand des Kaufbelegs bzw. der Rechnung des Fachbetriebs oder eines vergleichbaren Nachweises nachweisen. Anderenfalls ist der Garantiegeber berechtigt, alle Garantieansprüche gemäß dieser Garantiebedingungen gegenüber dem Garantienehmer abzulehnen. Zudem muss der Garantienehmer im Garantiefall die Seriennummer der defekten Wärmepumpe an den Garantiegeber übermitteln. Wir empfehlen Ihnen daher, diese Unterlagen sorgfältig aufzubewahren.

#### 3.3 Reparatur

Der Garantienehmer darf im Garantiefall ab Anzeige eines Leistungsmangels keine Änderungen vornehmen, bis diese durch den Garantiegeber oder einem vom Garantiegeber beauftragten Dritten überprüft wurde, da zur Feststellung eines Leistungsmangels das Zusammenwirken sämtlicher Komponenten der Anlage geprüft und bewertet werden muss. Im Falle eines bestehenden Sicherheitsrisikos sind durch entsprechendes geschulte Fachkräfte nur die Änderungen vorzunehmen, die zur Eliminierung des Sicherheitsrisikos notwendig sind.

#### 3.4 Garantiumfang

Die Fuchs Group übernimmt im Falle eines Garantiefalles auf eigene Kosten nach eigenem Ermessen gemäß den nachstehenden Bestimmungen entweder die Reparatur oder den Ersatz defekter Bauteile durch neue oder generalüberholte Teile, um den Fehler zu beseitigen (Material-Leistung). Hierbei übernimmt der Hersteller auch die Materialkosten zur Behebung des Fehlers.

- a. Fuchs Group stellt während der Basis-Garantiedauer sowie der optionalen Garantieverlängerung sicher, dass Reparaturgeräte und Austauschmaterial verfügbar sind, sofern dies zumutbar ist. Sollte für bestimmte Geräte kein Reparaturmaterial oder Austauschgerät mehr vorhanden sein, gelten die nachfolgenden Bestimmungen.
- b. Wenn ein Garantiefall innerhalb der Garantiezeit wider Erwarten von Material- und/ oder Herstellungsfehlern eintritt und die anderen in Abschnitt 3 dargestellten Bedingungen erfüllt sind, so werden das defekte Gerät oder die defekten Gerätekomponenten von Fuchs Group instandgesetzt, sofern dies möglich und angemessen ist. Alternativ kann Fuchs Group nach eigenem Ermessen ein gleichwertiges Ersatzteil einbauen oder die Funktionsfähigkeit durch Software-Aktualisierung wiederherstellen. Es liegt im Ermessen Fuchs Group oder seinen Servicepartnern, ob das fehlerhafte Gerät repariert oder ausgetauscht wird. Sobald das Gerät wieder den Zustand der Funktionsfähigkeit erreicht hat, den es vor dem Eintritt des Garantiefalles hatte, wird der Garantiefall als abgeschlossen betrachtet.
- c. Unentgeltlicher Austausch: Im Rahmen des unentgeltlichen Austauschs ist Fuchs Group berechtigt, die zu ersetzende Geräten oder Ersatzteilen mit gleichwertigen Austauschgeräten oder Austauschteilen oder gegebenenfalls auch mit einer höheren Leistung zur Verfügung zu stellen. Sollten technische Anpassungen im Ersatzgerät erforderlich sein, so werden diese bis zu einem Betrag von 90 % des Listenpreises des Ersatzgeräts für Zeitaufwand und Material von der Basis-Garantie abgedeckt. Die Austauschgeräte sollten in der Originalverpackung oder einer gleichwertigen



- Verpackung versendet werden. Die Austauschgeräte befinden sich entweder in generalüberholtem Zustand oder sind neu. Die Art des Austauschs richtet sich nach dem Zeitwert und dem allgemeinen Zustand des Kundengeräts. Mit dem Austausch gehen die Austauschgeräte sowie die Ersatzteile in das Eigentum des Käufers über, während das ausgetauschte Gerät oder Geräteteil in das Eigentum von Fuchs Group übergeht. Sollte das auszutauschende Teil oder Gerät nicht innerhalb von vier Wochen nach Versendung des Austauschgeräts an Fuchs Group zurückgegeben werden, behält sich Fuchs Group vor, den Mehraufwand und den Kaufpreis für das gelieferte Austauschgerät in Rechnung zu stellen. Der Austausch und die anschließende Inbetriebnahme dürfen ausschließlich von Fuchs Group, seinen Fachhändlern und Elektrofachkräften gemäß den Vorgaben von Fuchs Group und unter Berücksichtigung der Sicherheitshinweise der Installationsanleitung durchgeführt werden.
- d. Service- und Transportleistungen: Während der Basis-Garantiedauer übernimmt Fuchs Group die Kosten für Service- und Transportleistungen eines defekten Geräts, Geräteteils oder Ersatzteils, sofern die übrigen Voraussetzungen dieser Garantiebedingungen erfüllt sind, bis zu einem einmaligen Betrag von 200 € (netto, zzgl. der gesetzliche Mehrwertsteuer). Kosten für Service- und Transportleistungen, die über diesen Betrag hinausgehen, trägt der Garantiennehmer. Die Fuchs Group unterbreitet dem Garantiennehmer hierfür ein Angebot in Form eines Kostenvoranschlags, das der Garantiennehmer annehmen oder ablehnen kann. Wenn der Garantiennehmer den Kostenvoranschlag akzeptiert, stellt Fuchs Group eine Rechnung für die im Kostenvoranschlag aufgeführten Kosten aus, die innerhalb von 2 Wochen nach Rechnungseingang vom Kunden beglichen werden muss. Falls der Garantiennehmer das Reparaturangebot ablehnt, ist die Fuchs Group berechtigt, dem Kunden etwaige anfallende Kosten für Transportleistungen bis zu einem maximalen Betrag von 200 € (netto, zzgl. der gesetzliche Mehrwertsteuer) in Rechnung zu stellen.
- e. Kostenlose Software-Aktualisierungen: Die Fuchs Group behält sich das Recht vor, die Betriebsführung der Wärmepumpe jederzeit im Rahmen der Garantie zu optimieren. Dies beinhaltet die Möglichkeit, Eckdaten und Funktionen für einen qualitativen Betrieb und die Lebenserhaltung anzupassen sowie die Systemleistung durch Fernwartung und -regelung zu optimieren. Die Fuchs Group strebt kontinuierlich Verbesserungen ihrer Produkte und der verwendeten Software an. Dafür werden Updates entwickelt und dem Kunden zur Verfügung gestellt, um innerhalb der bestehenden Garantie beispielsweise auftretende Softwarefehler zu beheben, Schnittstellen an andere Produkte und Systeme anzupassen und allgemeine Verbesserungen an der Software, dem System und der Systemintegration vorzunehmen. Wenn der Kunde die Installation dieser Updates ablehnt, erlischt der Garantieanspruch gemäß den hier genannten Garantiebedingungen.

### 3.5 Kosten bei unberechtigten Garantieansprüchen

Stellt sich nach Überprüfung der Fuchs-Wärmepumpen heraus, dass kein Defekt vorliegt, der einen Garantiefall auslöst und/oder dass aufgrund der in den Garantiebestimmungen aufgeführten Umstände kein Anspruch aus dieser Basis-Garantie besteht, unterbreitet die Fuchs Group dem Kunden einen Kostenvoranschlag mit einem Reparaturangebot. Der Garantiennehmer hat die Möglichkeit, den Kostenvoranschlag und das Reparaturangebot anzunehmen oder abzulehnen. Wenn der Kunde den Kostenvoranschlag akzeptiert und das Reparaturangebot annimmt, wird die Fuchs Group eine Rechnung für die im Kostenvoranschlag aufgeführten Kosten ausstellen. Diese Rechnung ist innerhalb von 2 Wochen nach Erhalt zu begleichen. Die Reparatur erfolgt nach vollständiger Bezahlung.

Falls der Kunde das Reparaturangebot ablehnt oder wenn die Reparatur bereits ohne vorheriges Reparaturangebot durchgeführt wurde, behält sich die Fuchs Group das Recht vor, eine Pauschale von 150,00 € (netto, zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer) für durchgeführte Diagnoseleistungen sowie anfallende Kosten für Service- und Transportleistungen in Rechnung zu stellen. Die Kosten für Service- und Transportleistungen betragen 0,60 EUR (netto, zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer) pro tatsächlich gefahrenem Kilometer und die Stundensätze des beauftragten Servicetechnikers zuzüglich der Kosten für das verwendete Material. Diese Kosten können nur dann von der Fuchs Group in Rechnung gestellt werden, wenn der Kunde fahrlässlich nicht festgestellt hat, dass kein Defekt vorliegt, der einen Garantiefall auslöst und/oder dass aufgrund der in Abschnitt 7 aufgeführten Umstände kein Anspruch aus diesem Garantieversprechen besteht.

### 3.6 Ausschluss der Garantieleistung

der Garantieanspruch entfällt insbesondere in folgenden Fällen:

- Eingriffe, Änderungen oder Reparaturen, die selbstständig oder von nicht von der Fuchs Group autorisiertem Personal

durchgeführt wurden.

- Nichtbeachtung, unsachgemäße und nicht bestimmungsgemäße Verwendung der Bedienungs-, Installations- und Wartungsanleitungen.
- fehlerhafte Installation gemäß den Installations- oder Bedienungsanleitungen, soweit die Anlage nicht von den eigenen Montageteams oder eigenen Servicepartnern installiert worden ist.
- Fehlende Vorlage einer Rechnung als Nachweis des Gerätekaufs.
- Entfernen, Beschädigen oder Zerstören der angebrachten Versiegelung oder des Typenschildes sowie bei Unlesbarkeit des Typenschildes, das sich auf dem Gerät befindet.
- Betrieb unter nicht konformen Umgebungsbedingungen gemäß den Gerätedokumentationen (z.B. unzureichende Lüftung, Feuchtigkeit, Staubbelastung, Temperatur usw.)
- Fehler und Schäden, die durch unvorhergesehene äußere Einflüsse verursacht werden (z. B. Frost, Kurzschlüsse, unsachgemäße Lagerung, ungeeignetes Heiz-/Brauchwasser) sowie ungewöhnliche Beanspruchung.
- Ereignisse höherer Gewalt wie Blitzschlag, Überspannung, Wasserschaden, Feuer usw.
- Fehler, die auf äußere Einflüsse wie Eingriffe von Dritten zurückzuführen sind (Vandalismus)
- Verschleißteile, insbesondere Sicherungen, Überspannungsschutz und Lüfter, sind von der Garantie nicht abgedeckt.
- Fehler, die lediglich eine optische Beeinträchtigung darstellen und die Funktionsfähigkeit des Produktes nicht beeinflussen.
- Fehler, die entstehen, wenn Ersatz- oder Zubehörteile verwendet werden, die nicht von der Fuchs Group zugelassen sind.
- Schädlingsbefall sowie sonstige Schäden, die durch Tiere verursacht wurden.

Die Garantieerklärung deckt keine Folgeschäden jeglicher Art ab und gewährt keine sonstigen Schadenersatzansprüche. Diese Einschränkung gilt nicht für zwingende gesetzliche Bestimmungen, nach denen der Hersteller außerhalb dieser freiwilligen Garantieerklärung haftet.

### 4. Garantieausschluss

Neben den in Abschnitt 3 genannten Gründen behält sich die Fuchs Group das Recht vor, die Garantie vorübergehend oder endgültig auszuschließen, wenn die Parameter der Anlage unter Missachtung der Bedienungsanleitung so eingestellt wurden, dass die einwandfreie/ordnungsgemäße Funktion der Wärmepumpe nicht möglich ist. Der Garantieausschluss kann in Absprache mit der Fuchs Group aufgehoben werden. Hierfür ist eine schriftliche Bestätigung seitens der Fuchs Group erforderlich, die die Wiederherstellung der Garantiebedingungen bestätigt.

### 5. Bedingungen nach Ablauf der Basis-Garantieleistung bzw. nach Ablauf der Garantieverlängerung

Die Kosten für Reparatur und Austauschmaßnahmen nach Ablauf der Garantiedauer werden basierend auf dem tatsächlichen Aufwand und den zu diesem Zeitpunkt der Reparatur geltenden Reparaturkostensätzen und Servicepauschalen berechnet. Die Entscheidung über die Durchführbarkeit von Reparaturen und Austauschmaßnahmen nach Ablauf der Garantiedauer obliegt der Fuchs Group und wird nach eigenem Ermessen getroffen.

### 6. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Für alle rechtlichen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dieser Garantie gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Soweit gesetzlich zulässig ist, ist der ausschließliche Gerichtsstand für eventuelle Streitigkeiten in Hamm/Deutschland.

### 7. Schlussbestimmungen

Durch die Basis-Garantie werden mögliche Ansprüche gemäß dem Produkthaftungsgesetz gegenüber der Fuchs Group als Hersteller nicht beschränkt.

Im Fall der Weiterveräußerung im Rahmen einer Übertragung der Immobilie durch den Kunden geht diese Garantie mit Unterzeichnung des notariellen Vertrages vom vorherigen Eigentümer auf den neuen Eigentümer über, sofern die noch verbleibende Garantiezeit noch besteht. Der neue Eigentümer wird dann gemäß dieser Garantiebedingungen als neuer Garantiennehmer betrachtet. In diesem Fall erlischt die Garantie gegenüber dem ursprünglichen Garantiegeber.

