

## Wartungsvertrag

# BIOMASSE



- + Basis-Paket
- + Power-Paket
- + Premium-Paket

# Heizkessel-Wartungsvertrag

Um den Komfort und die Lebensdauer Ihres Kessels zu maximieren, ist der Abschluss eines Wartungsvertrages empfohlen. Im Zuge des Wartungsvertrages kümmern wir uns um Ihren Kessel – denn nicht nur Ihr Auto, sondern auch Ihr Heizkessel sollte jährlich gewartet werden. Über ein flächendeckendes Netzwerk an exzellent ausgebildeten, erfahrenen Servicetechnikern haben Sie so rasch Zugriff auf unser After-Sales-Service.

SOLARFOCUS bietet für Ihre Anlage drei verschiedene Pakete mit unterschiedlichem Leistungsumfang an. Eine Übersicht der Pakete liefert Ihnen die unten angeführte Tabelle.

Wartungsvertrag	Basis	Power	Premium
<b>Jährliche Wartung</b>			
Jährliche Wartung durch den SOLARFOCUS Werkskundendienst oder durch einen zertifizierten Service-Fachpartner. Die Wartungstermine werden vom SOLARFOCUS Kundencenter im Zeitraum April bis August eingeplant. Der Zeitraum September bis März ist für Neu-Inbetriebnahmen vorgesehen.	✓	✓	✓
Die Pakete werden automatisch jährlich verlängert und preislich angepasst. Die Verrechnung des Paketes erfolgt nach durchgeführter Wartung. Bei dem Power- und Premium-Paket erfolgt nach Ende der Laufzeit des Wartungsvertrages eine Umstellung auf das Basis-Paket. Eine vorzeitige Kündigung ist jederzeit schriftlich möglich.	✓	✓	✓
Falls erforderlich ein weiterer, kostenloser Service-Einsatz vor Ort	✓	✓	✓
Reinigung des Heizkessels (falls erforderlich oder gewünscht)	optional, nicht inkludiert		
Servicierung von Kessel-Kaskadenanlagen	optional, nicht inkludiert		
<b>Verlängerte Produktgarantie auf Ersatz- und Verschleißteile</b>			
Materialgarantie auf <b>Verschleißteile</b> am Kessel, sowie für die automatische Brennstoffförderung zum Kessel.  Verschleißteile sind z.B.: Edelstahl-Brennrost, Dichtungen, Brennraumauskleidung (Schamotte) im Brennraum/Aschenraum, Edelstahl-Gußtrichter, feuerberührte Teile der Wärmetauscherreinigung und des Ascheaustragungssystems, Motorkondensatoren, Kohlebürsten	nicht inkludiert	2 Jahre bzw. max. 3.600 Betriebsstunden	5 Jahre bzw. max. 9.000 Betriebsstunden
Materialgarantie auf alle <b>elektrischen Bauteile</b> am Kessel, sowie für die automatische Brennstoffförderung zum Kessel.  Elektrische Bauteile sind z.B.: Getriebemotoren, Fühler, Leistungsplatine, Touch-Bedienteil, Glühstab, Saugturbine, Hochspannungsmodul für E-Filter, Magnete	2 Jahre bzw. max. 3.600 Betriebsstunden	5 Jahre bzw. max. 9.000 Betriebsstunden	5 Jahre bzw. max. 9.000 Betriebsstunden
Nach Ablauf der angegebenen Garantiedauer bzw. bei Überschreitung der Betriebsstunden werden Ersatz- und Verschleißteile nach Aufwand berechnet.	✓	✓	✓
Die Fahrtkosten und die Arbeitszeit für die Austauscharbeit für Ersatz- und Verschleißteile sind im Zuge der Heizkessel-Wartung inkludiert.	✓	✓	✓
Erweiterte Garantie auf Dichtheit der wasserführenden Bauteile im Kesselrohrkörper.	2 Jahre	5 Jahre	10 Jahre
10 Jahre Garantie auf Edelstahlfüllraum bei <b>thermi<sup>nator</sup> II</b>	-	✓	✓
<b>Laufzeit und Gültigkeit</b>			
Spätester Zeitpunkt des Erwerbs des Wartungsvertrages	jederzeit möglich	max. 3 Monate nach Inbetriebnahme	max. 3 Monate nach Inbetriebnahme
Die Gewährleistung und die Berechnung der Garantiezeit beginnt zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme oder des erstmaligen Heizbetriebes	✓	✓	✓
Laufzeit des Wartungsvertrages	unbefristet	5 Jahre bzw. 9.000 Betriebsstunden	10 Jahre bzw. 18.000 Betriebsstunden

# Jährliche Wartung

Die jährliche Heizkessel-Wartung umfasst unter anderem folgende Tätigkeiten:

- + Optische Begutachtung des Kessels, Brennraums, Abgassystems und Brennstoff-Lagerung, sowie Kontrolle der Luftführung, Dichtungen und Verschleißteile am Kessel
- + Durchsicht und Funktionsprüfung aller elektromechanischen Bauteile des Kessels und des automatischen Brennstoff-transport zum Kessel
- + Sichtkontrolle der hydraulischen Sicherheits-Einrichtungen und der Dichtheit des Abgasrohres bis Kamin
- + Überprüfung der Regelungsparameter sowie bei Bedarf kostenlose Softwareaktualisierung mit allen verfügbaren Neuerungen
- + Die Wartungsarbeiten umfassen auch die Arbeitszeit bei Austausch von Verschleißteilen und Bauteile am Kessel die innerhalb der Produktgarantie liegen.
- + Probebetrieb der Anlage

Hinweis: Die jährliche Wartung wird vom SOLARFOCUS Kundencenter vorrangig im Zeitraum April bis August eingeplant. Der Zeitraum September bis März ist für Neu-Inbetriebnahmen vorgesehen. Routinemäßige Wartungen werden je nach Kapazität eingeplant.

## SOLARFOCUS Kundencenter

After-Sales-Service für unsere Kunden: Wir stellen Ihnen in Österreich, Deutschland und Norditalien ein flächendeckendes Netzwerk an exzellent ausgebildeten, erfahrenen Servicetechnikern zur Verfügung.

Sie können das SOLARFOCUS Kundencenter über drei verschiedenen Möglichkeiten kontaktieren:

### 1) Anfrage über **SOLARFOCUS-Kundencenter**: (Empfehlung)

Die Empfehlung ist die Anfrage über das SOLARFOCUS-Kundencenter zu stellen. Durch die Eingabe ihrer Kundendaten und der Seriennummer ihres Wärmeerzeugers kann im Hintergrund sofort eine Verknüpfung erzeugt werden und Anfragen können schneller beantwortet werden. Hier haben Sie auch Einblick über den aktuellen Status Ihrer Anfrage und können auch historische Daten betrachten.

Das Kundencenter ist unter folgendem Link erreichbar: <https://www.solarfocus.com/kundencenter>

### 2) Telefonische Anfrage über Hotline

Unter folgender Telefonnummer sind wir für jegliche Service-Anfragen erreichbar:

- Hotline Österreich: 07252-50002-4920
- Hotline Deutschland: 06251-13665-14

Die Hotline ist zu folgenden Zeiten besetzt:

	April bis September	Oktober bis März
<b>Montag - Freitag</b>	07:30 - 12:00 Uhr, 12:30 - 17:00 Uhr	07:30 - 12:00 Uhr, 12:30 - 20:00 Uhr
<b>Samstag</b>	08:00 - 12:00 Uhr, 12:30 - 17:00 Uhr	08:00 - 12:00 Uhr, 12:30 - 18:00 Uhr
<b>Sonn- und Feiertage</b>	08:00 - 13:00 Uhr	08:00 - 13:00 Uhr

### 3) Gerne können Sie uns auch ein E-Mail schreiben

- Haben Sie **Fragen zu Ihrer Heizung** oder benötigen Sie technischen **Support**, dann senden Sie uns eine E-Mail an [kundencenter@solarfocus.at](mailto:kundencenter@solarfocus.at)
- Bei Fragen zur technischen Planung, Frischwassermodule oder Solaranlagen, dann senden Sie uns ein E-Mail an [technik@solarfocus.at](mailto:technik@solarfocus.at)
- Anfragen bezüglich **Wartungstermine** senden Sie an [wartung@solarfocus.at](mailto:wartung@solarfocus.at)  
Hinweis: Routinemäßige Wartungen werden nur im Zeitraum April bis August durchgeführt. Der Zeitraum September bis März ist für Neu-Inbetriebnahmen reserviert.
- Ersatzteilanfragen oder Fragen zu Rechnungen/Lieferungen senden Sie bitte an [beleg@solarfocus.at](mailto:beleg@solarfocus.at)
- Bei Fragen in Bezug auf mySOLARFOCUS-App, SOLARFOCUS-Connect oder Modbus-TCP, senden Sie bitte an [app@solarfocus.at](mailto:app@solarfocus.at)

# Bestellformular

Senden Sie das ausgefüllte Bestellformular für Ihren Wartungsvertrag bitte an:

## Österreich

E-mail: [beleg@solarfocus.at](mailto:beleg@solarfocus.at)

Fax: +43 (0) 7252 / 50002 - 53

## Deutschland

E-mail: [beleg@solarfocus.at](mailto:beleg@solarfocus.at)

Fax: +49 (0) 6251 / 13 665 - 50



Hiermit bestelle ich den unten angeführten Wartungsvertrag für meinen SOLARFOCUS-Kessel:

### Basis-Paket

- bis 45 kW
- ab 46 kW
- ab 71 kW

### Power-Paket

- bis 45 kW
- ab 46 kW
- ab 71 kW

### Premium-Paket

- bis 45 kW
- ab 46 kW
- ab 71 kW

Option SOLARFOCUS-Connect (nicht für **thermi<sup>n</sup>ator II** verfügbar!)

Seriennummer des Kessels: .....

Seriennummer des Displays (Voraussetzung für SOLARFOCUS-Connect): .....

Name:.....

Adresse, PLZ: .....

Kontakt, Tel: .....

Installiert am: .....

Installiert durch: .....

Ja, ich bestelle hiermit das Wartungspaket bis auf Widerruf. Der Vertrag kann jederzeit schriftlich, unter Einhaltung der einmonatigen Kündigungsfrist, gekündigt werden. Andernfalls läuft der Wartungsvertrag ein weiteres Jahr.

Jährliche Wartung durch den SOLARFOCUS Werkskundendienst oder durch einen zertifizierten Service-Fachpartner. Die Wartungstermine werden vom SOLARFOCUS Kundencenter im Zeitraum April bis August eingeplant. Der Zeitraum September bis März ist für Neu-Inbetriebnahmen reserviert.

Garantiegeber:

Anlagenbetreiber / Garantienehmer:

.....  
Stempel, Unterschrift

.....  
Datum, Unterschrift

Es gelten die allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen der Fa. SOLARFOCUS GmbH. Die Kosten für die jeweiligen Wartungsverträge werden jährlich mit Datum der ersten Einzahlung in Rechnung gestellt. Die Wartungspakete sind erst mit termingerechter Einzahlung gültig. Jährliche Preisanpassungen sind vorbehalten und zu berücksichtigen.