

Mappe für Vertriebspartner und Händler

Inhaltsverzeichnis

1. Willkommen	1
2. Unternehmensprofil	2
3. Unsere Unternehmens-Philosophie	3
4. Elektronische Bestellungen online	4
4.1. Bestellkosten	5
4.1.1. Direktversandrichtlinie für die USA	6
4.1.2. Direktversandrichtlinie außerhalb der USA	6
4.2. Automatische Bestellabwicklung	6
4.3. Ablauf der Bestellannahme	7
4.4. Verwendung der elektronischen Bestellung	8
4.5. Begriffsverzeichnis für elektronische Bestellungen	11
4.6. Erweiterte Gewährleistung	13
4.7. Änderungen und Stornierungen von Bestellungen	13
4.8. Vorgehensweise bei Rücksendungen	14
4.9. Beschädigte Sendungen	15
4.10. Sendungen ab Werk	15
4.10.1. Sendungen ab Werk für alle Lager (außer Nordamerika)	16
4.10.2. Sendungen ab Werk für nordamerikanische Lager	17
5. Finanzielles	19
6. Phishing-E-Mails – Bitte seien Sie gewarnt	20
6.1. Erkennen von betrügerischen E-Mails	20
6.2. Wie erkennt man Phishing-E-Mails?	20
6.3. Technische Gegenmaßnahmen: DKIM und DMARC	20
7. Daten über API importieren	21
8. Online-Verkauf	22
9. Service und Support	23
10. Victron Energy B.V. – Verkaufsbedingungen und Konditionen	25
10.1. Angebot, Bestätigung oder Vereinbarung	25
10.2. Kreditgenehmigung bei Stornierung einer Kreditvergabe	25
10.3. Eigentumsvorbehalt	25
10.4. Rechte an Software, Dokumentation und geistigem Eigentum	25
10.5. Vertraulichkeit	25
10.6. Haftungsausschluss für Schäden	26
10.7. Abtretung und Verrechnung	26
10.8. Vertragsbruch und Kündigung	26
10.9. Verschiedenes	26
10.10. Geltendes Recht und Gerichtsstand	26
11. Gewährleistungs- und Service-Richtlinien von Victron Energy	27
11.1. Einführung	27
11.1.1. Die Kundendienstabteilung von Victron Energy	27
11.1.2. Der Vertriebsleiter von Victron Energy	27
11.1.3. Das Reparaturzentrum von Victron Energy	27
11.1.4. Der Victron Energy-Kunde	28
11.1.5. Kunden, die selbst Reparaturen vornehmen können	28
11.2. Gewährleistungsbedingungen	28
11.2.1. Garantiezeit	28
11.2.2. Von der Gewährleistung ausgenommen	28
11.2.3. Erstes Glied des Kundendienstes	29
11.2.4. Wir reparieren, ersetzen oder stellen eine Gutschrift aus	29

11.2.5. Arbeits- und Transportkosten werden nicht erstattet	30
11.2.6. Transportschäden fallen nicht unter die Garantie	30
11.3. Diagnose und Fehlerbeschreibung	30
11.3.1. Externe Fehler und System-Fehler eliminieren	30
11.3.2. Überprüfen Sie auf Fehler, die nicht der Gewährleistung unterliegen	31
11.3.3. Schließen Sie Probleme mit der Firmware, Programmierung oder Einstellung aus	35
11.3.4. Prüfstandtest der fehlerhaften Einheit	35
11.3.5. Erstellen Sie eine Fehlerbeschreibung	35
11.4. Gewährleistungs- und Service-Verfahren	35
11.4.1. Einreichen eines Gewährleistungsanspruchs	35
11.4.2. Anweisungen zur Einreichung einer E-RMA-Anfrage	36
11.4.3. RMA wurde eingereicht	38
11.4.4. Falls die RMA an ein Reparaturzentrum geschickt werden muss	39
11.4.5. RMA wurde durchgeführt	39
11.4.6. Aufbewahrungsdauer für fehlerhafte Geräte	40
11.4.7. Ohne Garantie	40
11.5. Anweisungen zur Verpackung und zum Versand von RMA-Geräten	40
11.5.1. Anweisungen zum Versand	40
11.5.2. Hinweise zur Verpackung	40
11.5.3. Transportkosten	41
11.5.4. Direktlieferung	42
11.6. Grundsätze der beschränkten Gewährleistung von Victron Energy	43
12. Technische und kaufmännische Schulungen	45
13. Werbeartikel	46
14. Kontaktdaten	47
15. Appendix	48
15.1. Australian Consumer Law claims procedure	48

1. Willkommen

Sehr geehrte Kunden,

In dieser Mappe finden Sie nützliche Informationen zur Zusammenarbeit mit Victron Energy. Die Mappe enthält Hintergrundinformationen über das Unternehmen, das gesamte Produktsortiment in unseren marktbezogenen Broschüren, unsere Standardverfahren, die von uns angebotenen Dienstleistungen und wie Sie uns kontaktieren können.

Wir freuen uns darauf, unsere Geschäftsbeziehung mit Ihnen fortzusetzen.

Mit freundlichen Grüßen

Reinout Vader & Matthijs Vader

Geschäftsführende Direktoren

2. Unternehmensprofil



Geschichte

Victron Energy wurde 1975 von Reinout Vader gegründet. Seitdem hat sich Victron Energy von einem kleinen Technologieunternehmen mit nur einer Niederlassung zu einem internationalen Unternehmen entwickelt, das fast 1000 verschiedene Produkte in mehr als 60 Ländern weltweit verkauft. Im Dezember 2012 trat Reinouts Sohn Matthijs dem Vorstand bei. Reinout wird weiterhin bei Victron Energy als Geschäftsführer tätig sein, zusammen mit Matthijs.

Intern wird das Unternehmen durch die Fokussierung auf unsere Kernaktivitäten vorangetrieben: Produktentwicklung, Marketing & Verkauf sowie Kundenbetreuung. Weitere Aktivitäten werden nach außen vergeben, so wie es Durchführbarkeit und Kostenwirksamkeit zulassen.

Wir haben langjährige Beziehungen zu unseren Produktionspartnern in Indien, Malaysia, China und den Niederlanden. Logistik und Lagerhaltung wurden an Logistkdienstleister ausgelagert.

Das Unternehmen beschäftigt rund 100 Mitarbeiter und hat seinen Hauptsitz in Almere.

Geräte zur Stromumwandlung für mobile und andere netzunabhängige Anwendungen

Unser umfangreiches Produktsortiment umfasst Sinuswechselrichter, Sinuswechselrichter/-ladegeräte, Batterieladegeräte, DC/DC-Konverter, Transferschalter, Batterimonitore, Batterien, Solarmodule, Solarladeregler und vieles mehr. Die innovativen Produkte von Victron Energy spielen eine wichtige Funktion in Freizeit- und Nutzfahrzeugen und Booten, netzunabhängigen Energiesystemen an Land und Energiespeicherlösungen.

Schwerpunkt auf Technologie und Kundennutzen

Unser Ziel ist es immer, die Technologie mit den Bedürfnissen unserer Kunden in Einklang zu bringen, und unsere Erfahrung erlaubt es uns, sowohl das große Ganze als auch die Details im Auge zu behalten. Durch die Entwicklung neuer Systemlösungen und aller Teile des Systems können wir Qualität und Leistung bei jedem Schritt kontrollieren.

Unsere technologische Führungsposition zeigt sich unter anderem in der PowerAssist-Funktion unserer MultiPlus-Wechselrichter/Ladegeräte und in der 4-stufigen adaptiven Ladekurve unserer Batterieladegeräte.

Support und Express-Reparaturservice

Unsere Vertriebsleiter und Händler sind technisch versiert. Dieses Fundament an Wissen und Erfahrung bietet unseren Kunden die Gewissheit, dass wir sie bei jedem System- oder Installationsproblem umfassend unterstützen und bei Reparaturen erste Hilfe leisten können. Sollte der seltene Fall eintreten, dass ein Produkt zur Reparatur an uns zurückgeschickt werden muss, wird es in der Regel innerhalb von zwei Werktagen an den Kunden zurückgesandt.

3. Unsere Unternehmens-Philosophie

Wettbewerbsfähigkeit bedeutet nicht nur, dass wir Qualitätsprodukte und attraktive Preise anbieten, sondern auch, dass wir bei der Erbringung unserer Dienstleistungen effizient sind – von der Bearbeitung unserer Aufträge bis zur Lieferung der Produkte und allem, was dazwischen liegt. Effiziente Systeme bedeuten weniger Zeitaufwand für Routineaufgaben und mehr Zeit für den Aufbau effektiver Arbeitsbeziehungen. Das Ergebnis ist eine produktivere, kosteneffizientere Verwaltung, die wiederum zu besseren Preisen führt.

Während wir weiterhin darin investieren, unsere Produkte auf dem neuesten Stand der Technik zu halten, investieren wir auch in die Verbesserung der Art und Weise, wie wir mit Ihnen, dem Kunden, Geschäfte tätigen. Einige der wichtigsten Faktoren sind im Folgenden zusammengefasst:

- **Elektronische Online-Bestellung für eine hocheffiziente Verwaltung**

Wir betreiben ein elektronisches Bestellsystem, das fortlaufend verbessert wird, um unseren Kunden einen noch besseren Zugang zu unseren Systemen und Informationen zu ermöglichen. Sobald Sie einen Passcode erhalten haben, können Sie sich auf unserer sicheren Website anmelden, unseren Lagerbestand durchsuchen und Bestellungen direkt in unserem System aufgeben (damit gibt es keine Fehler mehr aufgrund unverständlicher E-Mails oder missverständlicher Telefonnachrichten).

Sie können den Fortschritt Ihrer Bestellungen verfolgen, den Verlauf Ihrer Bestellungen einsehen und Ihr Konto so verwalten, als wäre es eine Erweiterung Ihres eigenen Systems. Es besteht keine Notwendigkeit, Ihre wertvolle Zeit mit der Beantwortung von Fragen am Telefon zu verschwenden.

- **Wettbewerbsfähige Produktion**

Unsere Produkte werden in hochmodernen Anlagen hergestellt, die nach strengen ISO-Qualitätsmanagementstandards arbeiten. Durch die Auswahl der richtigen Partner profitieren wir auch von deren hochqualifizierten Arbeitskräften, wettbewerbsfähigen Herstellungskosten und erstklassiger Qualität.

- **Effiziente Logistik**

Unsere Lagerhaltung und Ausgangslogistik sind an spezialisierte externe Logistikspezialisten in den Niederlanden, Spanien, Südafrika, Australien und den USA ausgelagert. Die Zusammenarbeit mit globalen Logistikunternehmen ist ein weiteres Beispiel für unser Engagement für erstklassigen Service.

Unsere Produkte werden stets auf dem effizientesten Weg geliefert, ohne unnötige Zwischenstationen. Darüber hinaus hilft die Strichkodierung auf allen Produkten unseren Kunden, die Effizienz ihrer Abläufe zu optimieren, sobald sie unsere Produkte erhalten.

- **Hohe Verfügbarkeit**

Wir streben weltweit eine hohe Produktverfügbarkeit an. Deshalb verfügen wir über relativ hohe Lagerbestände, um Bestellungen umgehend zu erfüllen und unseren Partnern und Kunden eine pünktliche und zuverlässige Lieferung bieten zu können.

Die oben genannten Faktoren verdeutlichen unser Engagement für die Optimierung von QCD:

- **höchste Quality (Qualität)**
- **beste Cost (Kosten)**
- **zuverlässige Delivery (Lieferung)**

Unsere Vorgehensweisen und Prozesse bei Victron Energy sind verlässlich. So können wir uns auf die Entwicklung neuer und verbesserter Produkte mit dynamischen und innovativen Eigenschaften konzentrieren, die unseren Kunden helfen, ihre eigenen Produkte ohne zusätzlichen Aufwand fortlaufend zu verbessern.

Außerdem setzen wir uns dafür ein, die Fähigkeiten und das Wissen unserer Vertriebspartner, Händler und Installateure weiterzuentwickeln. Dies ist entscheidend, um die Eigenschaften der Produkte von Victron Energy in sinnvolle und wertvolle Vorteile für die Endbenutzer zu verwandeln. Schulungen und Produktinformationen sind für Sie als Händler jederzeit zugänglich.

4. Elektronische Bestellungen online

Victron Energy bietet unter <https://eorder.victronenergy.com> einen Online-Bestellservice für elektronische Bestellungen an. Wir möchten Sie bitten, Ihre Bestellungen über diesen Service aufzugeben.

Die Vorteile der elektronischen Bestellung sind:

- Die aktuellen Lagerbestände sind online abrufbar und auch neu eingehende Sendungen sind sichtbar:

MultiPlus 24/3000/70-16 230V VE.Bus
PMP242300001

Price (EUR): Stock: 1244

GTIN code: 8719076045168 Net weight: 18.85 Quantity per masterbox: 1
Country of origin: India Gross weight: 20.9 Quantity per pallet: 30
Intrastat statistical code: 85044084 Carton size: 29x45x34cm Quantity per container: 300
USA statistical code: 8504.40.95-70

Inbound shipments

Global 

Status	Expected	Quantity
Estimated	wk 20 - 23 weeks from now	900
Unconfirmed	wk 31 - 34 weeks from now	600

- Auf der Website der elektronischen Bestellung erhalten Sie eine Übersicht über alle Ihre rückständigen Bestellungen.
- Auf der Seite „Übersicht über die Sendungen“ werden umfassende Details zu allen Sendungen angezeigt, darunter die Kontrollnummer, die Rechnung und die Packliste. Die Seriennummern sind auf der Packliste aufgeführt. Auf dieser Seite finden Sie auch eine Funktion zum Suchen der Seriennummer.
- Verwenden Sie den Link „Produktliste herunterladen“, um eine Excel-Datei herunterzuladen, die die neueste Version aller logistikbezogenen Produktinformationen enthält, z. B.:
 - Menge pro Masterbox, Palette und Container.
 - Brutto- und Nettogewichte und Größen.
 - Zolltarifnummern.
 - Herkunftsland.
 - Preise, einschließlich der Mengenrabatte.
- Per elektronischer Bestellung eingegebene Aufträge können vollautomatisch bearbeitet werden, sofern alle im Kapitel [Automatische Bestellabwicklung \[6\]](#) genannten Bedingungen erfüllt sind.
- Außerdem können Sie den Status Ihres Finanzkontos einsehen und alte Rechnungen herunterladen, die bis zu einem Jahr zurückliegen.
- Erstellen Sie einen Rücksendungsantrag für unbenutzte, kürzlich gekaufte Artikel auf der elektronischen Bestellung.
- Erstellen Sie eine Schadensmeldung für eingegangene beschädigte Waren.
- Erwerben Sie eine erweiterte Gewährleistung.
- Sonderwünsche können beim Abschließen der Bestellung über das Feld Sonderanweisungen angegeben werden. Beachten Sie jedoch den folgenden Hinweis.



Wichtige Hinweise zum Feld Sonderanweisungen:

- Bitte geben Sie im Feld Sonderanweisungen nicht „URGENT“ (dringend) oder „ASAP“ (sofort) an. Anstatt Ihre Bestellung zu beschleunigen, werden diese dadurch nur verzögert: Alle Bestellungen, die Sonderanweisungen enthalten, werden nicht automatisch, sondern manuell bearbeitet.
- Das Feld Sonderanweisungen sollte für Preis-, Liefer- oder Versandangelegenheiten verwendet werden. Wenn Sie diese nachträglich per E-Mail an den Orderdesk schicken, ist es meist zu spät, um sie auf die Bestellung anzuwenden und kann sogar eine Stornierung der Bestellung erfordern.

Beispiele für die Verwendung des Feldes Sonderanweisung:

- Preisvereinbarungen oder anzuwendende(r) Sonderpreis(e).
- Geänderte Öffnungszeiten, Schließung an Feiertagen, Schließung aufgrund eines Feiertags usw.
- Anweisungen oder Anforderungen an den Spediteur.

4.1. Bestellkosten

Europa	EUR
Kosten für Standardbestellungen	55
Direktlieferungen im Inland unter 50 kg	70
Direktlieferungen im Inland über 50 kg	140
Direktlieferungen ins Ausland unter 50 kg	140
Direktlieferungen ins Ausland über 50 kg	210
Aufpreis für Bestellungen per E-Mail anstelle der elektronischen Bestellung	50
Gebühr für die Stornierung einer Bestellung in Höhe der ursprünglichen Bestellkosten	

Vereinigtes Königreich und Nordirland	GBP
Kosten für Standardbestellungen	50
Gebühr für die Stornierung einer Bestellung in Höhe der ursprünglichen Bestellkosten	

USA	USD
Kosten für Standardbestellungen	65
Aufpreis für Bestellungen per E-Mail anstelle der elektronischen Bestellung	Keine Option
Direktlieferungen innerhalb der USA von einem Lager in den USA	Siehe diesen Abschnitt [6]
Gebühr für die Stornierung einer Bestellung in Höhe der ursprünglichen Bestellkosten	

Südafrika	ZAR
Kosten für Standardbestellungen	950
Aufpreis für Bestellungen per E-Mail anstelle der elektronischen Bestellung	950
Gebühr für die Stornierung einer Bestellung in Höhe der ursprünglichen Bestellkosten	

Australien	AUD
Kosten für Standardbestellungen	75
Direktlieferungen im Inland unter 50 kg	75
Direktlieferungen im Inland über 50 kg	150
Direktlieferungen ins Ausland unter 50 kg	150
Direktlieferungen ins Ausland über 50 kg	225

Australien	AUD
Aufpreis für Bestellungen per E-Mail anstelle der elektronischen Bestellung	50
Gebühr für die Stornierung einer Bestellung in Höhe der ursprünglichen Bestellkosten	

4.1.1. Direktversandrichtlinie für die USA



Diese Richtlinie gilt nur für Sendungen von einem Lager in den USA an eine Lieferadresse in den USA.

Gebührenordnung für Direktversand:

- Lieferungen an Standardadressen, die bereits in unserem System hinterlegt sind, werden weiterhin zu den regulären Bestellkosten von 65 \$ geliefert (siehe unten für die Bedingungen).
- Sendungen bis 50 kg: 65 \$ Bestellkosten + 100 \$
- Sendungen von 50 kg bis 500 kg: 65 \$ Bestellkosten + 300 \$
- Sendungen ab 500 kg: 65 \$ Bestellkosten + 500 \$
- Enthält die Bestellung Lithium-Batterien, wird eine zusätzliche Gebühr von 200 \$ erhoben

Es gilt Folgendes:

- Wenn die Lieferung beim ersten Versuch nicht abgeschlossen werden kann oder aus irgendeinem Grund abgelehnt wird, unternehmen wir keinen erneuten Lieferversuch. Ihre Sendung wird an das Lager zurückgesandt und Ihr Konto wird mit den Rücksendekosten sowie einer 15-prozentigen Wiedereinlagerungsgebühr belastet. Bitte vergewissern Sie sich vor Aufgabe Ihrer Bestellung beim Empfänger, dass dieser die Sendung entgegennehmen kann, und teilen Sie ihm die Sendungsverfolgungsinformationen mit, sobald diese in der elektronischen Bestellung verfügbar sind.
- Die oben genannten Gebühren gelten für den Versand an Händler, Installateure und Unternehmen. Achten Sie beim Abschluss der elektronischen Bestellung darauf, den Firmennamen einzugeben und zu bestätigen, dass die Lieferadresse Sendungen per Fracht annehmen kann.
- Der Direktversand ist nicht möglich an Privatadressen, Amazon-Lagerhäuser, Versandzentren (d. h. UPS Store), Verteilzentren, Hotels, Postfächer, Yachthäfen, Campingplätze oder Lagerräume.
- Victron Energy erlaubt mehrere Standardadressen pro Konto, sofern es sich dabei um Niederlassungen des Unternehmens des Kontoinhabers handelt. Unser Team muss diese Standardadressen hinzufügen. Wenn Sie eine Aufnahme beantragen möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an naorderdesk@victronenergy.com mit der vollständigen Adresse, einschließlich des Namens des Ansprechpartners, der E-Mail-Adresse und der Telefonnummer. Die pauschale Bestellgebühr von 65 \$ gilt nur für Sendungen an eine Standardadresse.
- Um die Direktversandgebühr zu vermeiden, muss die Standardadresse aus den „Standardadressen“ im Auswahlmenü während des Bezahlvorgangs bei der elektronischen Bestellung ausgewählt werden. Sie kann nicht manuell eingegeben oder angepasst werden und kann nicht aus „Zuvor verwendet“ ausgewählt werden.

4.1.2. Direktversandrichtlinie außerhalb der USA

Direktlieferungen, bei denen die Sendung direkt an Ihren Kunden gesendet wird, können nur an Adressen innerhalb Ihres Landes oder Ihrer Wirtschaftszone versendet werden. Dabei entstehen zusätzliche Kosten, die automatisch zum Warenkorb hinzugefügt werden, wenn eine andere Lieferadresse ausgewählt wird. Bitte beachten Sie, dass Direktlieferungen an Spediteure, Frachtdepots, Inseln oder Wohnadressen nicht akzeptiert werden.

4.2. Automatische Bestellabwicklung

Unser Computersystem vereinfacht den Bestell- und Rechnungsstellungsprozess für elektronische Bestellungen, die bestimmte Kriterien erfüllen, so dass keine manuellen Schritte mehr erforderlich sind. Dies erhöht die Effizienz, verkürzt die Bearbeitungszeit und hält die Gemeinkosten niedrig, so dass wir wettbewerbsfähige Preise aufrechterhalten können.

Sämtliche Bestellungen, die die folgenden Kriterien erfüllen, werden voll automatisch bearbeitet:

- Die Bestellung erfolgt über eine elektronische Bestellung.
- Der Bestellung wurden keine Sonderanweisungen beigefügt.
- Es gibt einen Kreditrahmen (keine Vorauszahlung) und genügend verfügbaren Kredit.
- Es liegen keine überfälligen Rechnungen vor.

- Das Konto ist nicht aufgrund von überfälligen Rechnungen gesperrt.

Sowohl neue Bestellungen als auch Rückstände werden automatisch bearbeitet. Die Liefertermine für Rückstände werden dynamisch aktualisiert, wenn sich das erwartete Verfügbarkeitsdatum um mehr als zwei Wochen ändert.

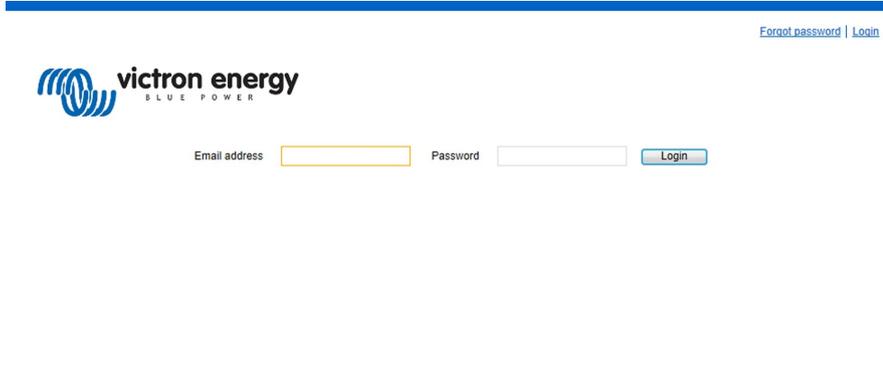
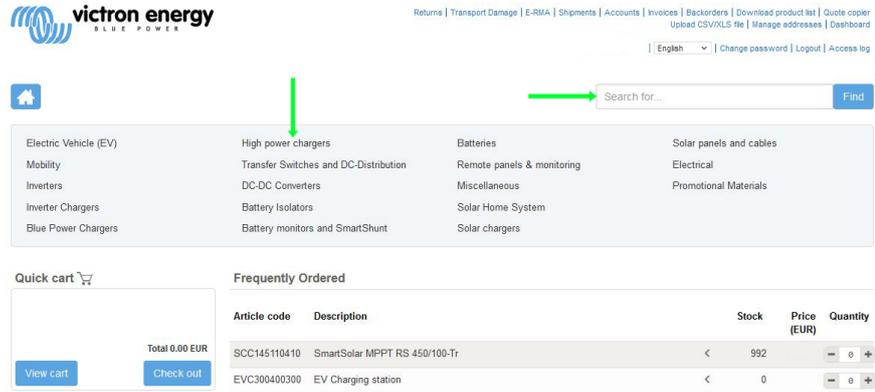
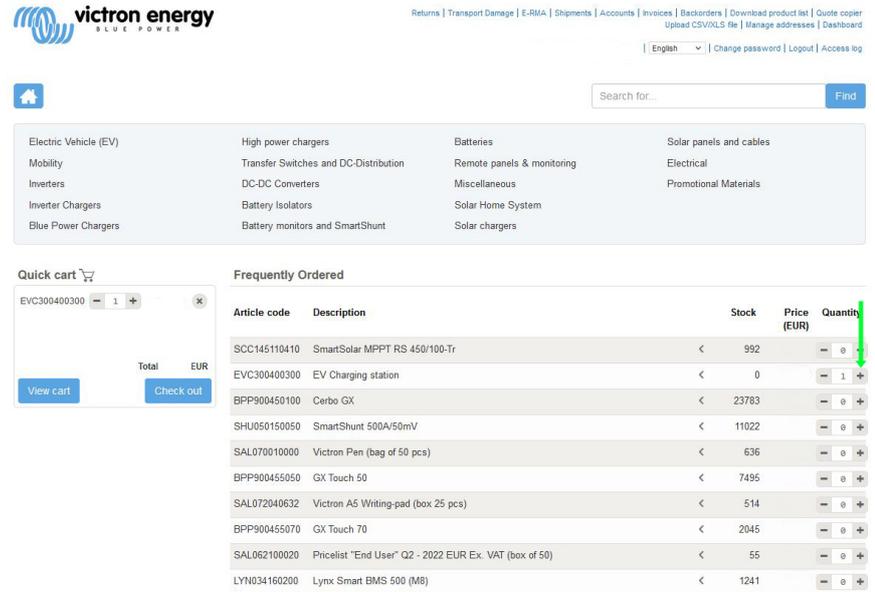
Sie erhalten eine Bestellbestätigung im PDF-Format und in der begleitenden E-Mail werden Sie darüber informiert, dass die Bestellung automatisch bearbeitet wurde. Nach dem Versenden dieser Bestätigung wird das System sofort die Rechnung erstellen und die Packliste an das Lager senden. In dieser Phase kann Orderdesk keinerlei Änderungen mehr an der Bestellung vornehmen.

4.3. Ablauf der Bestellannahme

Für eine reibungslose und schnelle Abwicklung Ihrer Bestellung beachten Sie bitte Folgendes:

- Alle Bestellungen werden, sofern auf Lager, in der Regel innerhalb von 48 Stunden registriert, bestätigt und verschickt.
- Bei Fragen zur Bestellung und Lieferung, die nicht bereits anhand der Informationen in der elektronischen Bestellung gelöst werden können, wenden Sie sich bitte per E-Mail an den Orderdesk unter orderdesk@victronenergy.com und für Kunden, die Waren aus unseren Lagern in den USA erhalten, an den North-America Orderdesk unter naorderdesk@victronenergy.com.
- Wenn Sie uns bezüglich einer bestehenden Bestellung oder Sendung kontaktieren, geben Sie in der Betreffzeile der E-Mail immer die Bestellnummer von Victron Energy an.
- Bestellungen per E-Mail werden nur in Ausnahmefällen angenommen und müssen gültige Victron-Energy-Teilenummern enthalten, die Sie in Ihrer neuesten Preisliste finden.
- Es ist nicht möglich, Bestandsreservierungen für zukünftige Termine vorzunehmen. Bestellungen werden immer umgehend bearbeitet, in Rechnung gestellt und versandt, sofern der Vorrat reicht.
- Werbematerialien können nur als Teil einer regulären Bestellung mit Standardlieferung an Ihre registrierte Adresse bestellt werden. Direktlieferungen sind nicht zulässig. Bei einer Bestellung in angemessenen Mengen wird der Preis für diese Artikel automatisch auf 0 oder 1 pro Artikel reduziert und in der Schlussrechnung ausgewiesen. Es ist nicht nötig, uns über das Feld „Besondere Anweisungen“ um die kostenlose Bereitstellung von Werbeartikeln zu bitten. In diesem Fall müssen wir die Bestellung manuell bearbeiten, was zu einer Verzögerung führt.
- Falls zusätzliche Kosten entstehen, wie z. B. Dokumentations-, Inspektions-, Express- oder Frachtkosten, fügt Orderdesk diese manuell zur Bestellung hinzu.
- Express-Sendungen sind nur innerhalb der USA möglich. Um überflüssige Rücksendungen zu vermeiden, müssen bei der Bestellung im Abschnitt „Sonderanweisungen“ entsprechende Anweisungen angegeben werden. Die bloße Angabe „Express“ ist nicht ausreichend. Bitte geben Sie an, ob die Sendung am nächsten Tag, in zwei oder in drei Tagen zugestellt werden soll. Wenn vor der Bestellung ein Angebot angefordert wurde, muss dieses ebenfalls in den Anmerkungen enthalten sein.
- Die meisten Kurierdienste, wie TNT, UPS und DHL Express, bieten Dienste zur Nachverfolgung der Sendungen an. Sobald die Paketverfolgungsnummer und der Link verfügbar sind, erhalten Sie eine automatische E-Mail. Diese wird Versandbestätigung genannt. Solange Sie diese E-Mail noch nicht erhalten haben, stehen uns noch keine Angaben zur Nachverfolgung der Sendung zur Verfügung. Bitte warten Sie den Erhalt dieser E-Mail ab und kontaktieren Sie uns erst anschließend, wenn Sie weitere Informationen benötigen. Die gleichen Informationen wie in der E-Mail und den Verfolgungslink finden Sie auch in der elektronischen Bestellung.
Bitte beachten sie, dass wir bei Sendungen ab Werk keine Informationen zur Nachverfolgung der Sendungen zur Verfügung stellen können. Dies liegt in der Verantwortung Ihres eigenen Transportunternehmens. Für weitere Informationen siehe Kapitel [Sendungen ab Werk \[15\]](#).
- Es ist möglich, Ihr Bestellsystem automatisch an die elektronische Bestellung zu koppeln. Für weitere Informationen hierzu lesen Sie bitte den Abschnitt „Entwickler > [API für elektronische Bestellungen](#)“ auf der Website von [Victron Professional](#).
- CSV-, XLS- oder XLSX-Dateien mit Artikelcodes und Mengenangaben können automatisch in den Warenkorb der elektronischen Bestellung hochgeladen werden. Für weitere Informationen klicken Sie auf den Link „[CSV/XLS-Datei hochladen](#)“ in der elektronischen Bestellung.

4.4. Verwendung der elektronischen Bestellung

<p>Schritt 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Öffnen Sie unsere Website www.victronenergy.com und klicken Sie auf den Link „Anmelden“ in der Menüleiste oben rechts auf der Seite. Es erscheint ein Pop-up-Menü. Wählen Sie den Link „Elektronische Bestellung und E-RMA“. Die Website für die elektronische Bestellung wird geöffnet. Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein und klicken Sie auf die Schaltfläche „Anmelden“. 																																																																
<p>Schritt 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wählen Sie eine der Produktgruppen im Menü und suchen Sie dann das Produkt Ihrer Wahl. Alternativ können Sie auch eine Suche nach dem Produkt durchführen, das Sie bestellen möchten. Verwenden Sie das Feld „Suchen nach“ und klicken Sie auf die Schaltfläche „Suchen“. 	 <table border="1"> <caption>Frequently Ordered</caption> <thead> <tr> <th>Article code</th> <th>Description</th> <th>Stock</th> <th>Price (EUR)</th> <th>Quantity</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SCC145110410</td> <td>SmartSolar MPPT RS 450/100-Tr</td> <td><</td> <td>992</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>EVC300400300</td> <td>EV Charging station</td> <td><</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Article code	Description	Stock	Price (EUR)	Quantity	SCC145110410	SmartSolar MPPT RS 450/100-Tr	<	992	0	EVC300400300	EV Charging station	<	0	0																																																
Article code	Description	Stock	Price (EUR)	Quantity																																																												
SCC145110410	SmartSolar MPPT RS 450/100-Tr	<	992	0																																																												
EVC300400300	EV Charging station	<	0	0																																																												
<p>Schritt 3a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Um ein Produkt zu bestellen, klicken Sie auf das Symbol „+“ in der Spalte „Menge“ rechts in der Tabelle. Alternativ können Sie auch die gewünschte Menge in das Feld „Menge“ eingeben. Ihre Bestellung erscheint links in der Produkttabelle im „Warenkorb“. 	 <table border="1"> <caption>Quick cart</caption> <thead> <tr> <th>Article code</th> <th>Description</th> <th>Quantity</th> <th>Price (EUR)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EVC300400300</td> <td>EV Charging station</td> <td>1</td> <td>0.00</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <caption>Frequently Ordered</caption> <thead> <tr> <th>Article code</th> <th>Description</th> <th>Stock</th> <th>Price (EUR)</th> <th>Quantity</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SCC145110410</td> <td>SmartSolar MPPT RS 450/100-Tr</td> <td><</td> <td>992</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>EVC300400300</td> <td>EV Charging station</td> <td><</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>BPP900450100</td> <td>Cerbo GX</td> <td><</td> <td>23783</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>SHU050150050</td> <td>SmartShunt 500A/50mV</td> <td><</td> <td>11022</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>SAL070010000</td> <td>Victron Pen (bag of 50 pcs)</td> <td><</td> <td>636</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>BPP9004505050</td> <td>GX Touch 50</td> <td><</td> <td>7495</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>SAL072040632</td> <td>Victron A5 Writing-pad (box 25 pcs)</td> <td><</td> <td>514</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>BPP9004505070</td> <td>GX Touch 70</td> <td><</td> <td>2045</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>SAL062100020</td> <td>Pricelist "End User" Q2 - 2022 EUR Ex. VAT (box of 50)</td> <td><</td> <td>55</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>LYN034160200</td> <td>Lynx Smart BMS 500 (M8)</td> <td><</td> <td>1241</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Article code	Description	Quantity	Price (EUR)	EVC300400300	EV Charging station	1	0.00	Article code	Description	Stock	Price (EUR)	Quantity	SCC145110410	SmartSolar MPPT RS 450/100-Tr	<	992	0	EVC300400300	EV Charging station	<	0	1	BPP900450100	Cerbo GX	<	23783	0	SHU050150050	SmartShunt 500A/50mV	<	11022	0	SAL070010000	Victron Pen (bag of 50 pcs)	<	636	0	BPP9004505050	GX Touch 50	<	7495	0	SAL072040632	Victron A5 Writing-pad (box 25 pcs)	<	514	0	BPP9004505070	GX Touch 70	<	2045	0	SAL062100020	Pricelist "End User" Q2 - 2022 EUR Ex. VAT (box of 50)	<	55	0	LYN034160200	Lynx Smart BMS 500 (M8)	<	1241	0
Article code	Description	Quantity	Price (EUR)																																																													
EVC300400300	EV Charging station	1	0.00																																																													
Article code	Description	Stock	Price (EUR)	Quantity																																																												
SCC145110410	SmartSolar MPPT RS 450/100-Tr	<	992	0																																																												
EVC300400300	EV Charging station	<	0	1																																																												
BPP900450100	Cerbo GX	<	23783	0																																																												
SHU050150050	SmartShunt 500A/50mV	<	11022	0																																																												
SAL070010000	Victron Pen (bag of 50 pcs)	<	636	0																																																												
BPP9004505050	GX Touch 50	<	7495	0																																																												
SAL072040632	Victron A5 Writing-pad (box 25 pcs)	<	514	0																																																												
BPP9004505070	GX Touch 70	<	2045	0																																																												
SAL062100020	Pricelist "End User" Q2 - 2022 EUR Ex. VAT (box of 50)	<	55	0																																																												
LYN034160200	Lynx Smart BMS 500 (M8)	<	1241	0																																																												

Schritt 3b:

- Um weitere Informationen zu einem Produkt zu erhalten, klicken Sie auf den Pfeil neben dem Produkt, um die Produktinformation mit Produktinformationen, Mengenrabatten (ggf.), Lagerbeständen in jedem unserer Lager und eingehenden Sendungen an jedes Lager zu erweitern.
- Wenn ein Produkt beispielsweise nicht mehr vorrätig ist, können Sie hier sehen, wann der neue Bestand eintreffen wird.
- Wenn die Bestandsmenge mit einer doppelten gepunkteten Linie unterlegt ist, wird ein Teil der Sendung zur Erfüllung von Rückständen verwendet. Die angezeigte Menge ist die Menge, die für NEUE Bestellungen verfügbar ist.

PMP242305010 MultiPlus-II 24/3000/70-32 230V 167 1343.10

GTIN code: 8719076048084 Net weight: 19 Quantity per masterbox: 0
 Country of origin: China Gross weight: 21 Quantity per pallet: 30
 Intrastat statistical code: 85044085 Carton size: 24x58x35cm Quantity per container: 300
 USA statistical code: 8504.40.95-70

Backup stock

USA (Atlanta)	South Africa	Spain	USA (Los Angeles)	Netherlands
0	145	215	0	1564

Inbound shipments

Australia

Status	Expected	Quantity
In transit (SEA)	wk 7 - 2 weeks from now	120

USA (Atlanta)

Status	Expected	Quantity
Shipped	wk 10 - 5 weeks from now	28

South Africa

Status	Expected	Quantity
Shipped	next week	60

USA (Los Angeles)

Status	Expected	Quantity
Pick & pack	wk 9 - 4 weeks from now	2

Netherlands

Status	Expected	Quantity
In transit (SEA)	wk 8 - 3 weeks from now	960

Global

Status	Expected	Quantity
Estimated	wk 21 - 16 weeks from now	1200
Estimated	wk 28 - 23 weeks from now	1200
Estimated	wk 41 - 36 weeks from now	2400

Schritt 3c:

- Alternativ können Sie auch eine Liste der zu bestellenden Artikel in die elektronische Bestellung importieren.
- Exportieren Sie die Liste der Artikel aus Ihrem Bestellsystem in das SCV- oder XLS-Format.
- Importieren Sie die Liste, indem Sie auf den Link „CSV/XLS-Datei hochladen“ oben auf der Seite für elektronische Bestellungen klicken.

victron energy BLUE POWER

E-RMA | Shipments | Account | Invoices | Backorders | Download product list | Quote copier | Upload CSV/XLS file Dashboard

marmour@victronenergy.com | English | Change password | Logout | Access log

Search for...

Mobility	High power chargers	Batteries	Electrical
Inverters	Transfer Switches and DC-Distribution	Remote panels & monitoring	Promotional Materials
Inverter Chargers	DC-DC Converters	Miscellaneous	
Quattros	Battery Isolators	Solar chargers	
Blue Power Chargers	Battery monitors	Solar panels and cables	

Basket Upload

Here you can upload CSV / XLS / XLSX file with article code and quantities. They will be automatically added to the cart after your review and confirmation. You can find example file below.

You can also add your address information to the uploaded file and go directly to the checkout summary page. Add first product line as following:

[product sku|gtin13, quantity, customer name, contact name, street + house number, postal code, city, country code (two letters), phone number] (please do not use comma inside address fields for CSV files) e.g.

[PIN012181100, 1, "Company name", "Contact name", "Street 5B", "1111AA", "Groningen", "NL", "01234567"]

CSV / XLS / XLSX file Skip first line

You can download CSV file samples: regular or containing delivery address

Schritt 4:

- Sobald Sie Ihre Bestellung abgeschlossen haben, klicken Sie auf die Schaltfläche „Bezahlen“.

The screenshot shows the Victron Energy website interface. At the top, there is a navigation menu with links like 'Returns', 'Transport Damage', 'E-RMA', 'Shipments', 'Accounts', 'Invoices', 'Backorders', 'Download product list', 'Quote copier', 'Upload CSV/XLS file', 'Manage addresses', and 'Dashboard'. There is also a language selector set to 'English' and links for 'Change password', 'Logout', and 'Access log'. A search bar is present with a 'Find' button.

Below the navigation, there is a grid of product categories: Electric Vehicle (EV), Mobility, Inverters, Inverter Chargers, Blue Power Chargers, High power chargers, Transfer Switches and DC-Distribution, DC-DC Converters, Battery Isolators, Battery monitors and SmartShunt, Batteries, Remote panels & monitoring, Miscellaneous, Solar Home System, Solar chargers, Solar panels and cables, Electrical, and Promotional Materials.

The 'Quick cart' section shows a list of items with quantity controls (minus, plus, and delete icons) and a 'View cart' button. A green arrow points to the 'Check out' button. The total price is shown as EUR.

The 'Frequently Ordered' section displays a table with columns for Article code, Description, Stock, Price (EUR), and Quantity. The table lists various products such as SmartSolar MPPT RS 450/100-Tr, EV Charging station, Cerbo GX, SmartShunt 500A/50mV, and various writing pads and BMS units.

Schritt 5:

- Geben Sie die erforderlichen Daten ein und klicken Sie auf die Schaltfläche „Nächster Schritt“.
- Beachten Sie, dass Sie eine alternative Lieferadresse auswählen können, indem Sie auf den Pfeil im Auswahlmü der Adresse klicken.

The screenshot shows the 'Details' page of the checkout process. At the top, there is a progress bar with two steps: '2. Details' (active) and '3. Check out'. A search bar and 'Find' button are also present.

The main content area is divided into 'Customer details' and 'Order details'. Under 'Customer details', there are sections for 'Invoice address' (Victron Energy B.V.) and 'Delivery address' (Victron Energy B.V.). A dropdown arrow is visible next to the delivery address, indicating it can be changed. There is also a 'Your reference' field and a 'Special instructions' text area with a note: 'Do not use this field for addresses or remarks about promo items. For instructions only.'

At the bottom, there is a 'Back to homepage' button and a 'Next step' button with a green arrow pointing to it.

Schritt 6:

- Überprüfen Sie nochmals, ob alle geforderten Angaben korrekt sind.
- Wenn zusätzliche Kosten anfallen, z. B. für Direktlieferungen, werden diese ebenfalls angezeigt.
- Wenn die Menge eines bestellten Artikels höher ist als die auf Lager befindliche Menge, erscheint unter dem entsprechenden Artikel eine blaue Linie, die die geschätzte Woche der Verfügbarkeit angibt. Sie können die Menge immer noch anpassen. Sobald die Menge soweit reduziert ist, dass sie auf Lager ist, wird die blaue Linie verschwinden.
- Wenn alles korrekt ist, klicken Sie auf die Schaltfläche „Bezahlen“.
- Ihre Bestellung wurde aufgegeben und ist nun endgültig. Es können keine Änderungen mehr vorgenommen werden.
- Sie erhalten eine Bestätigungs-E-Mail von orderdesk@victronenergy.com.

4.5. Begriffsverzeichnis für elektronische Bestellungen

Wenn Sie in der elektronischen Bestellung auf den Pfeil für die Produktauswahl klicken, werden verschiedene Status und zeitliche Angaben zu den Sendungen angezeigt. Hier ist die Bedeutung dieser Begriffe:

1. **Geschätzt oder unbestätigt:**
Die Herstellung wurde noch nicht bestätigt oder geplant.
Das angegebene Datum ist eine grobe Schätzung.
2. **Bestätigt (See- oder Luftweg):**
Die Herstellung wurde bestätigt und der voraussichtliche Fertigstellungstermin wurde mitgeteilt.
Bitte beachten Sie, dass es aufgrund von Faktoren wie Personal- oder Rohstoffmangel zu Verzögerungen kommen kann.
Seeweg: Dies ist die bevorzugte Transportmethode für niedrigere Kosten, aber langsamere Beförderung.
Luftweg: Diese Transportmethode wird bei hoher Nachfrage oder Engpässen eingesetzt, um eine schnellere Lieferung zu gewährleisten.
3. **Warten auf Sendung (See- oder Luftweg):**
Die Produkte sind fertig oder fast fertig und warten auf die Sendung.
Die Einkaufsabteilung verwaltet die Lagerzuweisung auf der Grundlage von Prognosen und Rückstandsmengen.
4. **Auf dem Transportweg:**
Die Produkte befinden sich physisch auf dem Transportweg.
Zeitangaben und Mengen hängen von den mitgeteilten Versanddetails ab.

5. **Global:**

Weltweite Übersicht über die geplante Herstellung mit voraussichtlichen Sendungen. Die Lagermengen müssen noch abschließend festgelegt werden und die Rückstände wurden nicht abgezogen.

Article code	Description	Stock	Price (AUD)	Quantity	
LYN020102000	Lynx Power In (M8)	1024		- 0 +	
GTIN code: 8719076022589 GTIN masterbox: 8719076029748 Country of origin: India Intrastat statistical code: 85369010 USA statistical code: 8536.90.85-85 Quantity price break at: 10 products (126.44 AUD per piece)		Net weight: 2.105 Gross weight: 2.36 Carton size: 9x40x19cm		Quantity per masterbox: 10 Quantity per pallet: 200 Quantity per container: 2200	
Backup stock					
USA (Los Angeles)	South Africa	Netherlands	USA (Atlanta)	Spain	
418	1861	3153	94	102	
Inbound shipments					
Australia			USA (Atlanta)		
Status	Expected	Quantity	Status	Expected	Quantity
Waiting for shipment (SEA)	wk 11 - 12 weeks from now	800	In transit	next week	400
			Waiting for shipment (AIR)	wk 52 - next week	200
Spain			In transit	wk 2 - 3 weeks from now	400
Status	Expected	Quantity	Waiting for shipment (SEA)	wk 11 - 12 weeks from now	1000
In transit	wk 2 - 3 weeks from now	200	USA (Los Angeles)		
Waiting for shipment (SEA)	wk 11 - 12 weeks from now	400	Status	Expected	Quantity
Netherlands			Waiting for shipment (AIR)	wk 52 - next week	200
Status	Expected	Quantity	Waiting for shipment (SEA)	wk 11 - 12 weeks from now	600
Waiting for shipment (AIR)	wk 52 - next week	2800	Global		5
Waiting for shipment (SEA)	wk 11 - 12 weeks from now	4000	Status	Expected	Quantity
			2 Confirmed (AIR)	wk 2 - 3 weeks from now	5000
			1 Unconfirmed	wk 27 - 28 weeks from now	10000



4.6. Erweiterte Gewährleistung

Die standardmäßige 5-Jahres-Garantie kann auf eine 10-Jahres-Garantie erweitert werden, die Sie gegen einen Aufpreis von 10 % in der elektronischen Bestellung erwerben können.

Die erweiterte Gewährleistung bezieht sich auf ein einzelnes Produkt und sollte erst erworben werden, nachdem die Bestellung ausgeliefert wurde und Sie die tatsächlichen Seriennummern auf dem Produkt gesichtet haben.

Es ist möglich, eine erweiterte Gewährleistung für mehrere Produkte gleichzeitig zu erwerben, und diese Produkte müssen nicht unbedingt in einer einzigen Bestellung gekauft worden sein.

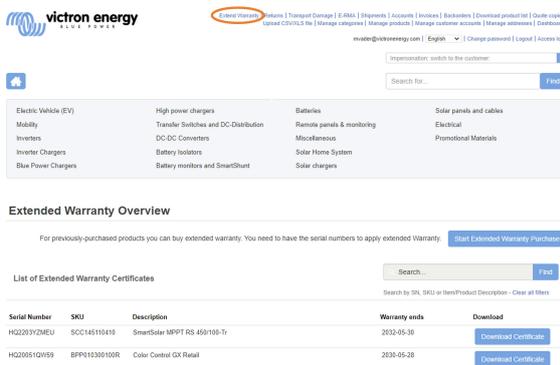
Für den Erwerb der erweiterten Gewährleistung gelten die folgenden Regeln:

- Das Produkt darf nicht älter als vier Jahre nach seinem ursprünglichen Rechnungsdatum sein.
- Victron kann einen Nachweis verlangen, dass das Produkt zum Zeitpunkt des Erwerbs der erweiterten Gewährleistung noch funktionsfähig war.
- Batterien sind ausgeschlossen.
- Es ist möglich, eine erweiterte Gewährleistung für Produkte zu erwerben, die ursprünglich von einem anderen Händler verkauft wurden.
- Geräte aus mehreren Bestellungen können in eine erweiterte Gewährleistung einbezogen werden.
- Der Aufschlag von 10 % basiert auf Ihrem aktuellen Kaufpreis. Wenn also Ihr aktueller Kaufpreis vom ursprünglichen Kaufpreis abweicht, sollten Sie sich darüber im Klaren sein, dass der Aufpreis auf der Grundlage des letzten Preises und nicht des ursprünglichen Kaufpreises berechnet wird.
- Der Erwerb der erweiterten Gewährleistung wird sofort bearbeitet und es wird ein Zertifikat über die erweiterte Gewährleistung ausgestellt.
- Dieses Zertifikat kann als Nachweis für eine erweiterte Gewährleistung für den Installateur und den Endverbraucher verwendet werden.

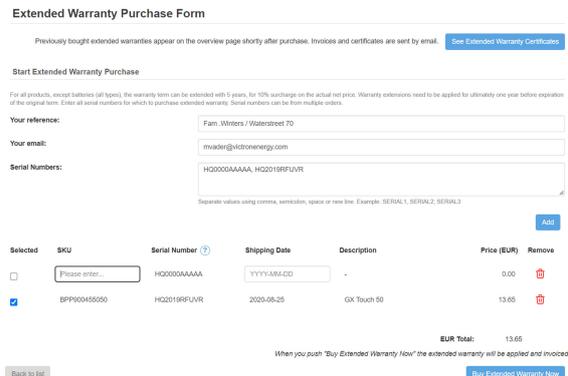


Zertifikat der erweiterten Gewährleistung.

i Beachten Sie, dass der Erwerb der erweiterten Gewährleistung nach der Bearbeitung endgültig ist und nicht mehr rückgängig gemacht werden kann.



Elektronische Bestellung – Übersicht über die erweiterte Gewährleistung.



Elektronische Bestellung – Formular für den Erwerb einer erweiterten Gewährleistung.

4.7. Änderungen und Stornierungen von Bestellungen

Die meisten Bestellungen werden automatisch bearbeitet. Sie werden innerhalb von Minuten oder sogar Sekunden bearbeitet, nachdem Sie die Bestellung aufgegeben haben. Daher können keine Änderungen an den Bestellungen vorgenommen werden, sobald sie bearbeitet wurden. Eine Stornierung kann nur erfolgen, wenn die Bestellung noch nicht versandt wurde. Dies muss am

Orderdesk beantragt werden und erfordert ein manuelles Handeln seitens des Lagers und des Orderdesk. Aus diesem Grund fällt eine Stornierungsgebühr an:

- Die Stornierungsgebühr entspricht der ursprünglichen Bestellgebühr.

Der Orderdesk wird Ihnen die Stornierung immer bestätigen. Eine Stornierungsbestätigung wird verschickt, sobald der Orderdesk die Stornierungsbestätigung vom Lager erhalten hat.

Bitte beachten Sie, dass die Stornierungsmöglichkeiten für unser Lager in Australien aufgrund des erheblichen Unterschieds in der Zeitzone sehr gering sind.

Von der Stornierung ausgenommen sind folgende Waren:

- Produkte, die wir speziell für einen bestimmten Auftrag oder Kunden herstellen.
- Nicht reguläre Lagerartikel, die an eines unserer Außenlager geschickt werden, um eine bestimmte Bestellung oder einen Rückstand zu erfüllen.
- Bitte beachten Sie, dass wir Vorauszahlungen bei Stornierung einer Bestellung nicht zurückerstatten können.

Stornierung von nicht bearbeiteten Rückständen.

Nicht bearbeitete Rückstände können auf Anfrage per E-Mail an das (NA) Orderdesk ohne zusätzliche Kosten entfernt werden. Es gelten die gleichen Ausschlüsse wie zuvor erwähnt.

4.8. Vorgehensweise bei Rücksendungen

Falsch bestellte neue Artikel können über den Link „[Rücksendung](#)“ in der elektronischen Bestellung zurückgesandt werden. Um eine (teilweise) Gutschrift für die zurückgesandten Waren zu erhalten, gelten die folgenden Bedingungen:

- Das Originalrechnungsdatum von Victron muss innerhalb der letzten drei Monate liegen.
- Die Rücksendung muss vom Orderdesk genehmigt werden, indem Ihnen eine RAN (Return Authorization Number, Rücksendenummer) ausgestellt wird.
- Kennzeichnen Sie die Sendung deutlich mit der Rücksendenummer.
- Rücksendungen müssen nach der Prüfung direkt von Ihnen und nicht von Ihrem Kunden versendet werden.
- Die Kosten für die Rücksendung betragen 15 % des ursprünglichen Kaufpreises und werden von der Gutschrift abgezogen.
- Die zurückgesandten Waren müssen neu und unbenutzt sein.
- Die Verpackung muss in gutem Zustand sein, unbeschädigt und darf keine Etiketten oder Schriftzüge enthalten.
- Die Verpackung muss vollständig sein und alle originalen Einlagen, Plastiktüten usw. enthalten.
- Bitte verwenden Sie einen Umkarton oder eine Einschweißfolie, um zu verhindern, dass Transportaufkleber oder andere Texte auf der Verpackung angebracht werden.
- Die Rücksendung erfolgt auf Ihre eigenen Kosten.
- Die Rücksendung ist innerhalb von fünf Werktagen zurückzusenden.
- Nur für die USA: Wir können keine Rücksendungen an unsere Lager in den USA von außerhalb der USA akzeptieren.

Fordern Sie eine Rücksendung in der elektronischen Bestellung an, indem Sie auf den Link „[Rücksendung](#)“ oben auf der Seite klicken.

Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf die Schaltfläche „Anfrage zur Rücksendung senden“.

Create return request

Returning wrongly ordered new items to us, and receive a (partial) credit for it, is possible under the following conditions:

- The items are from a recently received order: from an invoice no older than three months.
- Clearly mark the shipment with the Return Authorization Number
- Any return without RAN will be sent back without further notice
- The return costs are 15%, and will be deducted from the credit note
- Products must be new and unused, packaging must be in good order
- Use an outer box or shrink wrap to prevent transportation labels being applied on packaging. Text on boxes are not accepted.
- Return is to be made on own costs

NOTE: It's not possible to exchange products. You will need to order the correct part yourself in a new order.

Your reference:

Your email:

Invoice number:

Invoice numbers always start with a number "2"

Products

Return costs: Not calculated yet

I agree with the terms and conditions

Submit return request * To submit, first select a Product for Return

4.9. Beschädigte Sendungen

Alle Transportschäden müssen innerhalb von zwei Wochen nach Auslieferung der Bestellung geltend gemacht werden. Wir erwarten von unseren Händlern, dass sie alle eingehenden Waren nach dem Empfang und vor der Aufnahme in ihren Bestand prüfen.



Bitte erstellen Sie niemals eine RMA für Transportschäden!

Falls Sie eine Sendung in schlechtem Zustand erhalten haben, wie z. B. beschädigte Paletten und/oder Kartons, und falls Sie einen Schaden vermuten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Lassen Sie sich beim Zusteller einen förmlichen Vermerk bei der Unterschrift bei der Zustellung geben.
2. Nehmen Sie vor dem Auspacken Fotos von der Sendung auf. Machen Sie dann Fotos von dem/den Karton(en), dem/den beschädigten Gerät(en) und dessen/deren Seriennummer(n).
3. Erheben Sie einen Transportschadenanspruch über die elektronische Bestellung, indem Sie den Link „Transportschaden“ in der elektronischen Bestellung verwenden.
4. Bitte geben Sie bei der Einreichung des Schadensformulars für Transportschäden an, ob Sie Ersatzwaren erhalten möchten oder eine Gutschrift für die beschädigten Artikel wünschen.

Wir werden die Forderung wie folgt bearbeiten:

Der Orderdesk prüft die Forderung und leitet sie, wenn sie für gültig befunden wird, zur Bearbeitung an die Reparaturabteilung weiter, mit Ausnahme von Schäden an Kartons, die vom Orderdesk selbst bearbeitet werden. Der Orderdesk weist das Lager in Almere an, dies zu veranlassen.

Die Reparaturabteilung erfasst die Forderung und tauscht das Produkt aus oder erstellt eine Gutschrift. Bitte beachten Sie, dass in einigen Fällen die Wahl zwischen einem Ersatz oder einer Gutschrift je nach Land, in dem Sie ansässig sind, möglicherweise nicht möglich ist.

Bitte lehnen Sie keine Sendungen ab, die Transportschäden aufweisen:

Wir empfehlen Ihnen dringend, KEINE Sendung abzulehnen, wenn Sie einen Schaden vermuten. Der Grund dafür ist, dass ein (teilweiser) Austausch viel mehr Zeit in Anspruch nimmt, da die Sendung zunächst an das Lager zurückgeschickt werden muss, bevor weitere Maßnahmen vom Lager und Orderdesk ergriffen werden können, wie z. B. Inspektion, Berichterstattung und Umpacken.

4.10. Sendungen ab Werk

Sendungen ab Werk sind Sendungen, bei denen der Käufer den Transport zu Zielen außerhalb einer bestimmten Wirtschaftszone oder eines bestimmten Landes organisiert und bezahlt.

Die Vorgehensweise ist nicht in allen unseren Lagern gleich.

4.10.1. Sendungen ab Werk für alle Lager (außer Nordamerika)

Sendungen ab Werk sind Sendungen, bei denen Sie den Transport zu Zielen außerhalb einer Wirtschaftszone (Europa) oder eines Landes (Südafrika oder Australien) organisieren und bezahlen.

Sendungen ab Werk können nur von unseren Lagern in den Niederlanden, Südafrika oder Australien verschickt werden.



HINWEIS:

- Die Spediteure dürfen das Lagerhaus nicht kontaktieren, bevor sie den Abholschein erhalten haben.
- Für Europa: Alle Kunden, die ab Werk beliefert werden, müssen eine Garantieerklärung für den Abschluss des Versandverfahrens (NCTS) unterzeichnen.

Die Vorgehensweise für Sendungen ab Werk:

1. Geben Sie Ihre Bestellung in der elektronischen Bestellung auf.
2. Geben Sie in der Bestellung die Art der Sendung an, d. h. LKW oder Schiff (falls bereits bekannt).
3. Wenn bestimmte Artikel nicht vorrätig sind, wird dies im System angezeigt. Beachten Sie, dass diese Artikel immer noch bestellt werden können und in den Rückstand versetzt werden, damit sie beim nächsten Mal geliefert werden können.
4. Wenn es Rückstände oder RMAs gibt, die zu dieser Bestellung hinzugefügt werden können, erscheint ein Popup-Fenster mit der Frage, ob Sie diese ausstehenden Artikel in die Sendung aufnehmen möchten. Die Beantwortung dieser Frage ist erforderlich. Der Orderdesk wird sich strikt an die gegebene Antwort halten, und es wird keine weitere Prüfung oder Kommunikation bezüglich Rückständen oder RMAs durch den Orderdesk erfolgen.
5. Sobald Sie den Bestellvorgang abgeschlossen haben, wird die Bestellung automatisch bearbeitet, wenn alle Kriterien erfüllt sind, oder bei Bedarf manuell bearbeitet.
6. Wenn die Bestellung bearbeitet wird, erhalten Sie und unser Lager die Bestelldaten. Die Rechnung erhalten Sie zur gleichen Zeit.
7. Das Lager bereitet die Sendung vor.
8. Wenn die Sendung bereit ist, wird Ihnen ein Abholschein (Bereitschaftsmeldung) zugesandt. Sie müssen diesen vollständigen Abholschein sofort an Ihren Spediteur weiterleiten. Beachten Sie, dass der Abholschein auch über die elektronische Bestellung erhältlich ist.
9. Der Abholschein enthält die folgenden Angaben:
 - a. Ladevorgangsnummer.
 - b. Gewichte und Maße.
 - c. Rechnung von Victron Energy.
 - d. Abholadresse.
 - e. Kontaktinformationen für die Abholung.
 - f. Anfrage für NCTS-Code (nur Europa).
10. Ihr Spediteur muss sich mit unserem Lager in Verbindung setzen, um einen Abholtermin zu vereinbaren. Beachten Sie, dass das Lagerhaus mindestens 24 Stunden vor einer Abholung benachrichtigt werden muss, vor allem, wenn die Papiere für Sendungen außerhalb der Wirtschaftszone vorbereitet werden müssen (nachdem der NCTS-Code eingegangen ist).
11. Bitte stellen Sie sicher, dass Orderdesk von der Kommunikation zwischen dem Spediteur und dem Lager ausgeschlossen ist.
12. Wenn Ihr Spediteur die Sendung in unserem Lager abholt, sendet Ihnen unser System automatisch eine E-Mail mit der Bestätigung, dass die Sendung abgeholt wurde.
13. Sendungen müssen innerhalb von fünf Werktagen nach Versand des Abholscheins abgeholt werden. Nach dieser Zeit wird eine Lagergebühr von 50 USD / 50 EUR pro Woche erhoben.
14. Ihr Spediteur ist für die rechtzeitige Abfertigung der Exportdokumente verantwortlich. Alle Bußgelder oder Kosten, die durch Probleme mit den Zollunterlagen entstehen, werden Ihnen in Rechnung gestellt.

Häufig gestellte Fragen zu Sendungen ab Werk:

F: Was ist der NCTS-Code?

A: NCTS steht für New Customs Transit System. Der Spediteur verwendet zum Exportieren der Güter aus Europa einen Zollagenten. Die Zollabteilung des Lagers benötigt den NCTS-Code, um die nötigen Papiere vorzubereiten.

- F:** Wo befindet sich meine Sendung? Können Sie mir die Sendungsverfolgungsnummer für meine Sendung mitteilen?
- A:** Wir stellen keine Sendungsverfolgungsnummern zur Verfügung. Da Sie den Spediteur beauftragt haben, wenden Sie sich bitte direkt an den Spediteur.
- F:** Die Frage nach Gewicht und Größe der Sendung vor Aufgabe der Bestellung.
- A:** Diese Informationen sind nicht im Voraus verfügbar. Sie werden im Abholschein aufgeführt, sobald unser Lager die Bestellung vorbereitet hat.

Verwenden Sie für einen Kostenvoranschlag die in der elektronischen Bestellung oder in der Excel-Tabelle mit den Produktinformationen aufgeführten Gewichte und Größen. Das geschätzte Gewicht ist auch in der E-Mail mit der Bestellbestätigung enthalten. Siehe das Beispiel unten.

E-Order 80.06: 8592843 E-Order from Victron Energy B.V.

 orderdesk@victronenergy.com 
 To: django+eorder-live@ytec.nl; Victronenergy orderdesk

Paula
 Follow up. Start by Thursday, 28 November 2024. Due by Thursday, 28 November 2024.
 Click here to download pictures. To help protect your privacy, Outlook prevented automatic download of some pictures in this message.

Order date	Total price	Ordered by	De
28/11/2024 08:45:49 AM (UTC)	1815.45 EUR	Dhr. Martin Bosma Victron Energy B.V. Almere, 1351 JG Almere, Netherlands Phone: Email: mbosma@victronenergy.com	Ft St Ot 33 G€ +4

Your Cart

Article code	Description	Quantity	Price
LYN034160310	Lynx Smart BMS 500 NG (M10)	1	508.2
BAT548110620	LiFePO4 Battery 51,2V/100Ah NG	1	1307.

Order and freight cost will be added

Total EUR 1815.

Total volume 0.063 m³ *
 Total weight 46.190 kg **

Final weight and dimensions for the shipment will be made available after packing the order

4.10.2. Sendungen ab Werk für nordamerikanische Lager

Anweisungen für Sendungen ab Werk:

- Aufgeben der Bestellung:** Der Vertriebspartner gibt die Bestellung über die elektronische Bestellung mit dem Vermerk „Abholung durch Kurier ab Werk“ auf. Der Vertriebspartner trägt die volle Verantwortung für alle Versandvereinbarungen. Sobald die Sendung das Lager verlässt, liegt sie in der Verantwortung des Vertriebspartners. Der Kunde muss in den Anmerkungen „Fracht“ oder „Paket“ angeben.
- Lieferadresse:** Die Lieferadresse muss den „Endempfänger“ enthalten. Der Vertriebspartner muss die vollständigen Kontaktinformationen des Endempfängers angeben, einschließlich einer Telefonnummer.
 Wenn der Kunde die Adresse des Endempfängers nicht eingeben kann, fügen Sie bitte eine Sonderanweisung mit der Adresse für den Orderdesk hinzu, damit diese von uns für Sie angepasst werden kann.
- Abholschein:** Der Vertriebspartner erhält einen Abholschein mit Angabe des Lagers/Vertriebszentrums und weiteren Anweisungen zur Abholung. Bitte geben Sie vor Aufgabe der Bestellung eine E-Mail-Adresse für den Abholschein an.

4. **Antworten mit Etiketten und erforderlichen Unterlagen:** Der Vertriebspartner muss den Abholschein mit den Etiketten und den erforderlichen Unterlagen beantworten.
5. **Abholung innerhalb von 48 Stunden:** Der Vertriebspartner ist dafür verantwortlich, die entsprechenden Versanddokumente weiterzuleiten und die Abholung innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt des Abholscheins zu veranlassen.



Wenn die Sendung länger als 48 Stunden auf der Laderampe verbleibt, wird die Bestellung storniert und es werden eine Stornierungsgebühr von 65 \$ und eine Wiedereinlagerungsgebühr von 15 % erhoben.

5. Finanzielles

Wir bitten Sie, Zahlungen per elektronischer Überweisung auf eines der unten aufgeführten Bankkonten oder per Kreditkarte über unser Portal für elektronische Bestellungen zu leisten. Bitte beachten Sie, dass für Kreditkartenzahlungen ein Aufschlag von 3 % erhoben wird.

ABN Amro Bank

Gustav Mahlerlaan 10, 1082 PP Amsterdam, Niederlande
P.O. Box 283, 1000 EA Amsterdam, The Netherlands

Name des Empfängers: Victron Energy B.V.

Euro Bankkonto:

Kontonummer: 548522308
Swift/BIC-Code: ABNANL2A
IBAN: NL68ABNA0548522308

GBP Bankkonto:

Kontonummer: 608647462
Swift/BIC-Code: ABNANL2A
IBAN: NL09ABNA0608647462

USD Bankkonto:

Kontonummer: 479312052
Swift/BIC-Code: ABNANL2A
IBAN: NL13ABNA0479312052

USD-Bankkonto (für Zahlungen aus Nord- und Südamerika)

First American Bank: Elk Grove Village, IL 60007, USA
Name des Empfängers: Victron Energy B.V.
Kontonummer: 7813063801
ABA-Nummer: 071922777
Swift/BIC-Code: FAMBUS44

ZAR-Bankkonto

Standaard Bank: Johannesburg, Südafrika
Name des Empfängers: Victron Energy B.V.
Kontonummer: 000396761
Filialcode: 000205
Swift/BIC-Code: SBZAZAJJ

AUD-Bankkonto

ANZ Bank: Wentworthville, NSW, Australien
Name des Empfängers: Victron Energy B. V. Inc.
Kontonummer: 483184966
BSB-Nummer: 012-463
Swift/BIC-Code: ANZBAU3M

Umsatzsteueridentifikationsnummer

Victron Energy BV: NL810063207B01

Bei Einzelzahlungen geben Sie bitte immer die Kunden- und Bestell-/Rechnungsnummer in der Referenz an.

Bitte senden Sie uns keine Swift-Bestätigungen, Zahlungsnachweise oder andere Unterlagen für Einzelzahlungen. Es ist nur sinnvoll, wenn mehrere (Proforma-)Rechnungen in einer Zahlung zusammengefasst werden.

Wir bearbeiten Banküberweisungen stets als erstes am Morgen.

Für Kunden, die per Vorkasse zahlen: Sobald wir den Zahlungseingang auf unserem Bankkonto feststellen, werden wir die Bestellung bearbeiten.

6. Phishing-E-Mails – Bitte seien Sie gewarnt

Von Zeit zu Zeit werden Sie Phishing-E-Mails erhalten. Um nicht Opfer von Phishing-E-Mails zu werden, bitten wir Sie, die folgenden Informationen sorgfältig zu lesen.

6.1. Erkennen von betrügerischen E-Mails

Unsere Kunden sind regelmäßig Ziel von Phishing-Angriffen von Kriminellen, die sich als uns ausgeben. Sie werden versuchen, mit Ihnen ins Gespräch zu kommen, indem sie sich als Mitarbeiter von Victron Energy ausgeben. Meistens geht es darum, Sie dazu zu bewegen, Geld an sie zu überweisen, z. B. indem man Sie davon überzeugen will, dass wir das Bankkonto gewechselt haben.

6.2. Wie erkennt man Phishing-E-Mails?

Werden Sie unter Druck gesetzt?

Es ist ein Warnhinweis, wenn ein Absender Sie zum Handeln drängt, z. B. mit der Ankündigung, dass Ihr Konto geschlossen wird, wenn Sie nicht reagieren.

Werden Sie gebeten, Kontonummern zu ändern oder Rechnungen auf eine beigefügte Kontonummer zu zahlen?

Es ist sehr unwahrscheinlich, dass wir die Kontonummern ändern, und wir geben die Kontonummer auch nicht in E-Mails an. Wenn Sie eine E-Mail mit einer beigefügten Kontonummer erhalten, sollten Sie im Zweifelsfall immer telefonisch nachfragen. Finden Sie eine Telefonnummer unter www.victronenergy.com, oder rufen Sie jemanden an, den Sie kennen und dessen Stimme Sie erkennen können. Rufen Sie nicht die in der fraglichen E-Mail angegebene Telefonnummer an, da diese ebenfalls gefälscht ist.

Ist die E-Mail von @victronenergy.com?

Überprüfen Sie immer sorgfältig die E-Mail-Adresse des Absenders. Häufig versuchen sie, einen Domännennamen zu verwenden, der unserem ähnlich ist, wie z. B. v1ctronenergy.com oder victronenergyus.com.

Aber leider können sie auch E-Mails versenden, die so aussehen, als kämen sie von der echten @victronenergy.com-Domäne.

Dagegen gibt es zwei Dinge zu tun:

1. Überprüfen Sie immer, an wen Ihre Antwort geht, wenn Sie auf die Schaltfläche „Antworten“ klicken. Wenn es z. B. 2134234ddfe@gmail.com ist, wissen Sie bereits, dass es sich um eine Phishing-E-Mail handelt.
2. Die zweite Methode ist die Implementierung von DKIM und DMARC durch Ihren E-Mail-Anbieter oder Ihr IT-System.

6.3. Technische Gegenmaßnahmen: DKIM und DMARC

Für Kriminelle ist es relativ einfach, die Absender-E-Mail-Adresse wie z. B. @victronenergy.com oder einen unserer anderen Domännennamen zu fälschen. Es gibt eine Lösung, die aber nur funktioniert, wenn sowohl das sendende Unternehmen (Victron) als auch das empfangende Unternehmen (Sie) sie umgesetzt haben. Diese Technologie ermöglicht es Ihrem System, mit Hilfe digitaler Signaturen die Authentizität der von @victronenergy.com gesendeten E-Mails zu überprüfen.

Alle von Victron Energy übermittelten E-Mails sind mit „DKIM“ unterzeichnet und wir haben eine „DMARC“-Richtlinie, um durchzusetzen, dass die Signatur wie oben erwähnt vorhanden sein muss.

E-Mail-Systeme auf der Empfängerseite können so konfiguriert werden, dass eingehende E-Mails, die nicht konform sind, zurückgewiesen werden. Bei großen E-Mail-Anbietern wie Microsoft und Google funktioniert dies standardmäßig, was bedeutet, dass betrügerische E-Mails, die vorgeben, von @victronenergy.com gesendet zu werden, zurückgewiesen oder als Spam markiert werden.

Bitte Sie Ihre IT-Abteilung zu prüfen, ob eine DKIM- und DMARC-Verifizierung möglich ist.

BLEIBEN SIE IMMER WACHSAM!

7. Daten über API importieren

Über unsere API erhalten Sie in Echtzeit genaue Daten – jetzt verbinden!

Um einen nahtlosen Anschluss zwischen Ihren internen Systemen und der Infrastruktur von Victron zu ermöglichen, bieten wir mehrere Integrationsoptionen an. Durch diese Integrationen können Sie Produkt- und Finanzdaten in den folgenden Systemtypen automatisch auf dem neuesten Stand halten:

- Beschaffungssoftware
- ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning)
- Finanzsoftware
- Website
- Webshop

Verfügbare Daten

Wir bieten Zugriff auf eine Reihe grundlegender Daten, einige davon personalisiert und einige öffentlich verfügbar:

Personalisierte Daten:

- Individuelle Preisgestaltung
- Bestellungen und Nachbestellungen
- Rechnungen
- Versanddetails
- Autorisierte Warenrücksendungen (RMA, Return Merchandise Authorization)

Umfassende Produktinformationen pro Artikel:

- Technische Daten, Informationen zur (internen) Funktionsweise des Produkts
- Hochauflösende Produktbilder
- Produktbezogene Dokumente
- Logistische und administrative Merkmale (d. h. Maße)
- GTIN, Intrastat-Codes und Preislisten für Endbenutzer

Aktualisierungen der Lagerverfügbarkeit:

- Lagerbestände pro Artikel in Echtzeit
- Verfügbarkeit der Lagerbestände in Ihrem Hauptlager
- Lagerbestände in allen Victron-Lagern

API-Zugang

Informationen zur API-Dokumentation und zur Integration finden Sie auf der Website von **Victron Professional** (professional.victronenergy.com). Dort erhalten Sie direkten Zugriff auf die erforderlichen Links. Ein **Konto für elektronische Bestellungen** ist erforderlich, um Lagerbestände, Preisinformationen und andere personalisierte Daten abzurufen. Für weitere Unterstützung wenden Sie sich bitte an Ihren Victron-Vertreter. Technischen Support erhalten Sie über unseren IT-Partner: support@ytec.nl

8. Online-Verkauf

Victron-Produkte werden von einigen unserer Vertriebspartner sehr erfolgreich online verkauft. Sie bieten Support, vermarkten unsere Produkte auf professionelle Art und Weise, lagern die Produkte für eine schnelle Lieferung und überzeugen durch Qualität und nicht durch den Preis.

Das können Sie von Victron erwarten, wenn Sie online verkaufen:

- Wir helfen Ihnen bei der Beschaffung von Bildern, Produktinformationen, Videos und allem anderen, was mit Victron zu tun hat, um ein professionelles Online-Geschäft zu erstellen.
- Wir können Ihnen bei Ihren Marketingbemühungen helfen, z. B. bei Webinaren, Werbegeschenken für Online-Quizzes, Spielen usw.
- Wir setzen uns dafür ein, dass für alle die gleichen Bedingungen herrschen.
- Wir sind für Sie da, wenn Sie Hilfe brauchen. Achten Sie darauf, dass Sie die erhaltenen Informationen aufbewahren.
- Co-Marketing-Bemühungen sind immer spannend. Kontaktieren Sie uns, wenn sich interessante Möglichkeiten ergeben.

Welche Erwartungen haben wir an Sie als Händler:

- Wir erwarten von Ihnen, dass Sie sich um alle Support-Anfragen der Online-Plattformen kümmern, auf denen Sie verkaufen. Das bedeutet, dass wir die Telefonnummer jedes Online-Verkäufers auf der Website für den Support für Online-Käufer angeben – wobei der größte Verkäufer an der Spitze steht.
- Wir erwarten, dass Sie eine physische Support-Karte in der Verpackung hinterlassen, die den Käufern zeigt, an wen sie sich wenden können, wenn sie Hilfe benötigen.
- Ein Victron-Supportdesk mit einem engagierten Victron-Supportmitarbeiter.
- Der Käufer sollte wissen, von wem er ein Produkt kauft, und Ihr Firmenname und Ihre Telefonnummer sollten auf der Online-Plattform so deutlich wie möglich angegeben werden. Ihre Kunden müssen Sie bei Supportfragen finden können.
- Die Schaltung von Online-Anzeigen und Videos wird sehr geschätzt.

9. Service und Support

Victron Energy wächst in rasantem Tempo und die Zukunft sieht sicherlich vielversprechend und profitabel aus. In diesem Zusammenhang erwarten wir ein höheres Aufkommen an Serviceanfragen, technischem Support und Forderungen im Zusammenhang mit der Gewährleistung. Auch wenn unser Hauptaugenmerk auf der Produktentwicklung und dem Wachstum liegt, müssen wir sicherstellen, dass unser derzeitiger Händler- und Vertriebsstamm mit unserem Geschäftsmodell des Service und Supports für Händler und Endbenutzer übereinstimmt.

Wir sind der Hersteller und wir ernennen Händler und Vertriebspartner zum Zweck des Verkaufs und des Supports in den verschiedenen Märkten und Regionen, in denen unsere Produkte verkauft werden, einschließlich der Übernahme der Verantwortung für die Sammlung und das Recycling von Abfallstoffen in Übereinstimmung mit den örtlichen Gesetzen. Unser Ziel ist es nicht, eine riesige, ständig wachsende Liste von Direktkunden zu haben, die viel Unterstützung benötigen und einfach nur Lagerbestände bewegen.

Vor allem aber sollten Sie bedenken, an wen Sie weiterverkaufen, insbesondere an Unternehmen, die den Vertrieb nicht unterstützen oder betreuen. Sie sind für alle von Ihrem Unternehmen getätigten Verkäufe verantwortlich. Wir können Sie nur dann zur Verantwortung ziehen, wenn Endbenutzer sich bei uns über mangelnden Service beschweren, insbesondere bei Unternehmen, die blindlings online verkaufen. Bitte helfen Sie uns, diese Probleme zu vermeiden, indem Sie Ihre Kunden an ihre Verpflichtungen Ihnen gegenüber erinnern.

Wir werden die oben genannten Punkte etwas ausführlicher bewerten und mit Ihnen in der guten Absicht besprechen, unsere Effizienz bei der Lieferung und dem Service für den Markt zu verbessern.

Beispiele für unsere Vorgehensweise:

RMAs:

Einige neue Vorgehensweisen, die wir gerne von allen Direktkonten übernommen sehen würden.

- Als Victron-Händler akzeptieren Sie alle eingehenden RMAs. Selbst wenn Sie das Produkt ursprünglich nicht verkauft haben.
- Stellen Sie sicher, dass alle RMAs vom Händler oder dem Vertriebspartner auf dem Prüfstand oder vor Ort geprüft werden, bevor Sie eine E-RMA einreichen.
- Wenn Sie bei diesem Prozess Unterstützung benötigen, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung, damit wir jemanden in Ihrem Team schulen oder ausbilden können, der eine Inspektion durchführen kann.
- Wenn Sie als Händler oder Vertriebspartner einen maximalen Rabatt erhalten, erwarten wir, dass Sie alle Rücksendungen oder Inspektionsanfragen von Endbenutzern oder gewerblichen Kunden, die nicht unbedingt bei Ihnen gekauft haben, annehmen. In der Vergangenheit hat sich gezeigt, dass einige von Ihnen dies tun und andere nicht.
- Sollten wir feststellen, dass mehr Endbenutzer als erwartet die Gewährleistung für Produkte in Anspruch nehmen, die Sie nicht direkt verkauft haben, bieten wir Ihnen eine Gutschrift oder eine Entschädigung für die Mehrkosten.
- Ein Verkaufsleiter von Victron Energy wird Sie gelegentlich besuchen. Während dieser Besuche möchten wir zusammen mit einem Ihrer Mitarbeiter, der für diesen Prozess verantwortlich ist, einige fehlerhafte Produkte sehen und prüfen. Bei Bedarf können wir auch neue Mitarbeiter schulen und unterstützen.

Liste der Verkaufsstellen auf der Victron-Website:

Die Seite der Verkaufsstellen auf unseren Websites bietet unseren treuen Händlern und Installateuren die Möglichkeit, ihr Geschäft bei potenziellen Kunden zu bewerben. Mit Tausenden von Besuchern pro Monat ist die Seite für Verkaufsstellen ein wichtiger Generator von Anfragen und ein wichtiges Instrument für Kunden, die Hilfe suchen. Um einen Platz auf der Liste der Victron-Verkaufsstellen zu erhalten, müssen einige wichtige Bedingungen erfüllt sein:

- Die in der Liste der Verkaufsstellen verwendete URL muss auf eine Webseite verweisen, auf der alle gültigen Victron-Produkte für Ihre Märkte deutlich beworben werden.
- Ein Victron-Spezialist muss vor Ort sein, um Kunden bei Fragen zu unterstützen. Wenn Sie die Antwort auf eine gestellte Frage nicht wissen, können Sie Ihren Verkaufsleiter um Hilfe bitten. Ein Telefongespräch zu dritt ist ein effektiver Weg, um Ihnen und Ihrem Kunden zu helfen, das notwendige Wissen zu erlangen.
- Wenn Sie in Ihrem Eintrag in der Liste der Verkaufsstellen eine Telefonnummer angeben, muss diese auch erreichbar sein, und Hilfe zu Victron-Produkten sollte leicht verfügbar sein.
- Wir verlassen uns darauf, dass Sie uns bei Supportanfragen von Victron-Kunden helfen. Auch wenn diese das Produkt nicht direkt bei Ihnen gekauft haben, erwarten wir von Ihnen, dass Sie uns im Rahmen des Möglichen helfen. Wir erwarten nicht, dass Sie stundenlang am Telefon sitzen. Wir erwarten jedoch, dass Sie schnelle und einfache Antworten auf ihre Fragen geben. Wir erwarten nicht, dass Sie jedem kostenlos helfen, aber wir erwarten, dass Sie hervorragenden Service bieten und unseren Kunden ein herzliches Victron-Gefühl vermitteln, wenn sie mit Ihnen sprechen.
- Wenn Ihre Geschäftsadresse im WTB aufgeführt ist, sollten Sie ein echtes Ladengeschäft mit einem Victron-Display und/oder einem Victron-Vorführsystem vor Ort haben.

- Wenn Sie nur einfache Victron-Produkte verkaufen [z. B. in einem Auto- oder Bootsgeschäft], wie Batterieladegeräte, Batteriemonitore oder Gleichstromelektrik, erwarten wir nicht, dass Sie einen Servicemitarbeiter haben, der Multi/Quattro-Skala-Produktanfragen annimmt, für die ein höheres Maß an Produkt- und technischem Wissen erforderlich ist. Wir werden jedoch einen diesbezüglichen Kommentar in Ihrem WBT-Eintrag hinzufügen.

10. Victron Energy B.V. – Verkaufsbedingungen und Konditionen

10.1. Angebot, Bestätigung oder Vereinbarung

Diese Geschäftsbedingungen für den kommerziellen Verkauf von Victron Energy B.V. (die „Geschäftsbedingungen“) gelten für alle Angebote von Victron Energy B.V. („Victron Energy“) und alle Vereinbarungen („Vereinbarungen“) in Bezug auf den Verkauf von Waren und Dienstleistungen („Produkte“) durch Victron Energy und den Kauf durch den Kunden und/oder Händler (zusammen und im Einzelnen als „Käufer“ bezeichnet), auch für künftige Geschäfte, und sind integraler Bestandteil derselben, sofern und soweit Victron Energy nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart.

Alle Geschäftsbedingungen, die in einem oder mehreren Dokumenten enthalten sind, die der Käufer vor oder nach der Ausstellung eines Dokuments durch Victron Energy ausgestellt hat, in dem diese Geschäftsbedingungen enthalten sind oder auf die verwiesen wird, werden hiermit ausdrücklich von Victron Energy zurückgewiesen und nicht beachtet, und diese Geschäftsbedingungen sind für den Verkauf von Victron Energy an den Käufer nicht anwendbar und für Victron Energy in keiner Weise bindend.

10.2. Kreditgenehmigung bei Stornierung einer Kreditvergabe

(a) Alle Lieferungen von Produkten, denen Victron Energy zugestimmt hat, unterliegen zu jeder Zeit der Kreditgenehmigung von Victron Energy. Wenn die finanzielle Lage des Käufers nach Einschätzung von Victron Energy zu irgendeinem Zeitpunkt die Produktion oder Lieferung von Produkten zu den oben genannten Zahlungsbedingungen nicht rechtfertigt, kann Victron Energy die vollständige oder teilweise Vorauszahlung oder andere Zahlungsbedingungen als Bedingung für die Lieferung verlangen, und Victron Energy kann jede Kreditvergabe, Lieferung oder jede andere Leistung von Victron Energy aussetzen, verzögern oder stornieren.

(b) Bei Zahlungsverzug des Käufers mit fälligen Gebühren oder Abgaben oder bei sonstigem Verzug des Käufers hat Victron Energy das Recht, die Leistung und/oder Lieferung von Produkten zu verweigern, bis die Zahlungen auf den aktuellen Stand gebracht sind, und Victron Energy kann jede Kreditvergabe, Lieferung oder sonstige Leistung von Victron Energy ohne jegliche Haftung gegenüber dem Käufer aussetzen, verzögern oder stornieren. Dieses Recht gilt zusätzlich zu und nicht anstelle von anderen Rechten und Rechtsmitteln, die gemäß der Vereinbarung oder dem Gesetz zur Verfügung stehen.

10.3. Eigentumsvorbehalt

(a) Die Produkte verbleiben bis zur Bezahlung aller Forderungen aus der Geschäftsbeziehung mit dem Käufer, einschließlich aller künftigen Forderungen, im Eigentum von Victron Energy. Der Eigentumsvorbehalt erstreckt sich auch auf Produkte, die im Rahmen eines Austauschs geliefert werden.

Der Käufer lagert den/die Artikel im Auftrag von Victron Energy kostenlos.

(b) Nach der ersten Aufforderung durch Victron Energy muss der Käufer Victron Energy Zugang zu den unter Eigentumsvorbehalt stehenden Produkten gewähren, die sich noch in seinem Besitz befinden, und Victron Energy eine genaue Liste der Produkte übermitteln. Der Käufer muss diese von den anderen Produkten trennen und sie an Victron Energy zurückgeben, nachdem Victron Energy vom Vertrag zurückgetreten ist.

(c) Der Käufer hat Victron Energy unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn Dritte auf die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Produkte zugreifen, und muss Victron Energy bei der Intervention jede mögliche Unterstützung gewähren.

(d) Die Kosten für die Erfüllung dieser Mitwirkungspflicht bei der Durchsetzung aller Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt und für alle Vorkehrungen, die zur Instandhaltung und Lagerung der Produkte getroffen werden, gehen zu Lasten des Käufers.

10.4. Rechte an Software, Dokumentation und geistigem Eigentum

Vorbehaltlich der hierin enthaltenen Bestimmungen beinhaltet der Verkauf eines Produkts durch Victron Energy die nicht ausschließliche und nicht übertragbare eingeschränkte Lizenz für den Käufer im Rahmen der geistigen Eigentumsrechte von Victron Energy und/oder seinen verbundenen Unternehmen, die von Victron Energy an den Käufer verkauften Produkte zu nutzen und weiterzuverkaufen. Der Käufer darf nicht: (a) diese Software abtreten, unterlizenzieren, verleasen, vermieten, verleihen, übertragen, offenlegen oder anderweitig verfügbar machen; (c) diese Software mit anderer Software zusammenführen oder in andere Software integrieren; oder (d) den Quellcode dieser Software ohne schriftliche Genehmigung von Victron Energy zurückassemblieren, dekompileieren, disassemblieren oder anderweitig versuchen, ihn abzuleiten, außer soweit dies nach geltendem Recht ausdrücklich erlaubt ist. Es können Lizenzbedingungen Dritter gelten.

10.5. Vertraulichkeit

Der Käufer erkennt an, dass alle technischen, kommerziellen und finanziellen Daten, die dem Käufer von Victron Energy und/oder den mit Victron Energy verbundenen Unternehmen mitgeteilt werden, vertrauliche Informationen von Victron Energy und/oder den mit Victron Energy verbundenen Unternehmen sind. Der Käufer darf diese vertraulichen Informationen nicht an Dritte weitergeben

und sie nicht für andere Zwecke als die von den Parteien vereinbarten und in Übereinstimmung mit dem hierin vorgesehenen Kaufgeschäft verwenden.

10.6. Haftungsausschluss für Schäden

Eine Entschädigung wird nur für Schäden gezahlt, die dem Käufer entstanden sind und für die Victron Energy gemäß den folgenden Bestimmungen haftbar gemacht werden kann, unabhängig davon, auf welche Gründe sich der Entschädigungsanspruch stützt. Victron Energy kommt für Schäden auf, soweit es sich um Personen- und/oder Sachschäden handelt. Eine Entschädigung wird unter keinen Umständen gezahlt für Einkommens-, Gewinn- oder Einnahmeverluste, Verluste aufgrund der Stilllegung oder Verzögerung von Geschäftstätigkeiten, Produktionsverluste, Verlust von Betriebsstunden und/oder vergeblich gezahlten Löhnen, zusätzliche Kosten, die durch externe Einkäufe entstehen, Verluste aufgrund der Wiederherstellung verlorener Informationen, entgangener Einsparungen oder Vereinbarungen, Rabatte oder Strafen. Im Falle einer nicht erfolgten Lieferung oder eines Verzugs ist jegliche Entschädigung ausgeschlossen, auch wenn der Käufer eine Frist gesetzt hat, die bereits verstrichen ist. Die von Victron Energy zu zahlende Gesamtsumme der Entschädigung ist in jedem Fall auf fünftausend Euro pro Ereignis begrenzt, wobei eine Reihe von zusammenhängenden Ereignissen als ein einziges Ereignis betrachtet wird, mit einem Höchstbetrag von fünfundzwanzigtausend Euro. Der Anspruch auf Entschädigung für einen Schaden erlischt, wenn er nicht innerhalb von 14 Tagen nach Feststellung des Schadens schriftlich geltend gemacht wird. Es wird keine Entschädigung für Schäden gezahlt, die mehr als 12 Monate nach der Übergabe der betreffenden Waren oder der Mitteilung, dass die Leistung erbracht worden ist, zutage treten. Die oben genannten Einschränkungen und Ausnahmen gelten nicht für Personen- und/oder Sachschäden, die auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz von Victron Energy oder seiner Geschäftsführung zurückzuführen sind.

10.7. Abtretung und Verrechnung

Der Käufer darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Victron Energy keine Rechte oder Pflichten aus der Vereinbarung abtreten. Der Käufer ist nicht berechtigt, Zahlungen zurückzuhalten oder zu kürzen oder bestehende und künftige Forderungen mit fälligen Zahlungen für Produkte, die im Rahmen der Vereinbarung oder einer anderen Vereinbarung zwischen dem Käufer und Victron Energy verkauft wurden, zu verrechnen.

10.8. Vertragsbruch und Kündigung

Unbeschadet aller Rechte oder Rechtsmittel, die Victron Energy im Rahmen der Vereinbarung oder nach dem Gesetz zustehen, kann Victron Energy durch schriftliche Mitteilung an den Käufer die Vereinbarung oder Teile davon mit sofortiger Wirkung stornieren oder kündigen, ohne dass eine Haftung entsteht, wenn:

- (a) Der Käufer nicht rechtzeitig zahlt und/oder gegen die Bestimmungen der Vereinbarung verstößt oder diese verletzt;
- (b) ein Insolvenz-, Konkurs- (einschließlich Reorganisation), Liquidations- oder Abwicklungsverfahren gegen den Käufer eingeleitet wird, unabhängig davon, ob es vom Käufer freiwillig oder unfreiwillig beantragt oder eingeleitet wurde, ein Treuhänder oder Konkursverwalter für den Käufer bestellt wird oder eine Abtretung zugunsten der Gläubiger des Käufers erfolgt.

Mit Eintritt eines der oben genannten Ereignisse werden alle vom Käufer im Rahmen der Vereinbarung zu leistenden Zahlungen sofort fällig und zahlbar.

Im Falle der Stornierung, der Kündigung oder des Ablaufs einer Vereinbarung bleiben die Geschäftsbedingungen, die dazu bestimmt sind, eine solche Stornierung, Kündigung oder einen solchen Ablauf zu überdauern, bestehen.

10.9. Verschiedenes

Sollte(n) eine oder mehrere Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen von einem zuständigen Gericht oder durch eine künftige Gesetzgebungs- oder Verwaltungsmaßnahme für ungültig oder nicht durchsetzbar erklärt werden, so berührt dies nicht die Gültigkeit oder Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen.

10.10. Geltendes Recht und Gerichtsstand

Alle Angebote, Bestätigungen und Vereinbarungen unterliegen dem niederländischen Recht und werden nach diesem ausgelegt. Sämtliche Rechtsstreitigkeiten, die nicht gütlich beigelegt werden können, werden nach niederländischem Recht gelöst und der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte in Amsterdam (Niederlande) unterworfen, mit der Maßgabe, dass es Victron Energy stets gestattet ist, eine Klage oder ein Verfahren gegen den Käufer bei einem anderen zuständigen Gericht anzustrengen, wobei in diesem Fall das örtliche Recht gilt. Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf gilt nicht für Angebote, Bestätigungen oder Vereinbarungen. Keine Bestimmung dieses Abschnitts 10 ist so auszulegen oder zu interpretieren, dass sie das Recht von Victron Energy oder des Käufers einschränkt, nach geltendem Recht Unterlassungsansprüche oder andere billigkeitsrechtliche Ansprüche geltend zu machen oder Maßnahmen zu ergreifen, um die Möglichkeit des Rückgriffs auf die andere Partei zu wahren.

©2020 Victron Energy B.V. Alle Rechte vorbehalten.

11. Gewährleistungs- und Service-Richtlinien von Victron Energy

11.1. Einführung

Dieses Dokument erklärt, wie ein Garantiefall zu identifizieren und wie ein Garantieantrag bei Victron Energy einzureichen ist.

Bitte halten Sie sich dabei stets an die in diesem Dokument beschriebene Vorgehensweise. Sie mögen manchmal etwas übertrieben erscheinen, jedoch werden Sie überrascht sein, wie viele Geräte für defekt gehalten werden, obwohl sich der Fehler ganz einfach hätte vor Ort finden und beheben lassen können. Mithilfe dieser Verfahren kann viel Zeit beim Entfernen und Austauschen von Geräten gespart sowie unnötige Arbeits- und Transportkosten und Frustration vermieden werden.

Dieses Dokument ist als Leitfaden gedacht und soll unsere allgemeinen Richtlinien und Vorgehensweisen in Bezug auf Service und Gewährleistung erläutern. Bitte beachten Sie, dass die „Grundsätze der beschränkten Gewährleistung von Victron Energy“ jederzeit Vorrang vor diesem Dokument haben. Die neueste Version dieser Grundsätze finden Sie auf der Website von Victron Energy. Die aktuelle Version ist auch im letzten Kapitel dieses Dokuments enthalten.

Zur Vermeidung von Missverständnissen: Victron Energy bietet diese beschränkte Gewährleistung seinen Direktkunden (Vertriebspartnern oder Händlern) in Bezug auf alle Produkte, die Victron Energy direkt an diese Direktkunden verkauft hat. Diese beschränkte Gewährleistung ist keine Endbenutzer-Gewährleistung zwischen Victron Energy und einem Endbenutzer und Endbenutzer haben im Rahmen dieser beschränkten Gewährleistung keine Rechte oder Rechtsmittel gegenüber Victron Energy direkt.

Unbeschadet des Vorstehenden kann Victron Energy auch direkt gegenüber einem Endbenutzer eine Gewährleistung übernehmen.

In diesem Dokument verwenden wir die folgende Terminologie:

- **RMA** ist eine Abkürzung für: „Return Material Authorization“ (Rücksendegenehmigung). Um Garantieansprüche geltend zu machen, müssen Sie eine RMA einreichen.
- **E-RMA** ist unser Online-Garantiesystem.
- **Kundendienstabteilung** ist die Abteilung von Victron Energy in den Niederlanden, die Garantieanträge bearbeitet.
- **Reparaturzentrum** ist ein Victron Energy-Vertriebshändler, der im Auftrag der Kundendienstabteilung Produktreparaturen durchführt.
- **Orderdesk** ist Victron Energys Abteilung für die Bearbeitung von Bestellungen in den Niederlanden.

11.1.1. Die Kundendienstabteilung von Victron Energy

Die Kundendienstabteilung von Victron Energy ist eine Verwaltungseinheit und technische Abteilung. Sie bearbeitet Garantieanträge, koordiniert Produktreparaturen über unsere Reparaturzentren und liefert Ersatzteile.

Die Serviceabteilung ist am besten per E-Mail unter repairs@victronenergy.com zu erreichen, allerdings nur in Bezug auf Garantie- oder Reparaturangelegenheiten. Bei E-Mail-Versand an unsere Kundendienstabteilung geben Sie bitte stets unsere RMA-Nummer in der Betreffzeile Ihrer E-Mail an.

Für technische Fragen oder für Anfragen zum Systemdesign wenden Sie sich bitte an Ihren örtlichen Vertriebsleiter. Die Kundendienstabteilung von Victron Energy befindet sich in den Niederlanden. Sie erreichen den Kundendienst montags bis freitags von 8:30 bis 17:00 (mitteleuropäische Zeit), außer an niederländischen Feiertagen

11.1.2. Der Vertriebsleiter von Victron Energy

Jeder direkte Kunde von Victron Energy hat einen eigenen Victron Energy Vertriebsleiter, der für Sie und andere Kunden in einem bestimmten Land oder Gebiet verantwortlich ist. Der Vertriebsleiter ist hauptsächlich im Vertrieb tätig, kann aber auch in bestimmten Service- und Garantiefällen helfen, er kann auch technische Unterstützung und Hilfe bei der Systemkonstruktion leisten.

11.1.3. Das Reparaturzentrum von Victron Energy

Die Victron Energy Reparaturzentren führen im Auftrag der Victron Energy Kundendienstabteilung Produktreparaturen durch. Sie fungieren als eine Erweiterung der Victron Energy Kundendienstabteilung. Dies sind engagierte und technisch sehr kompetente Kunden von Victron Energy. Sie werden von der Victron Energy Kundendienstabteilung verwaltet und koordiniert.

Jedes Reparaturzentrum ist für ein bestimmtes geographisches Gebiet zuständig. Sie können für mehrere Länder, ein einzelnes Land oder einen Teil eines Landes zuständig sein.

Es gibt zwei Ausnahmen, bei denen das Reparaturzentrum kein Kunde ist, nämlich diese:

- Das Reparaturzentrum für NL, BE und LU ist die Kundendienstabteilung von Victron Energy.
- Das Reparaturzentrum für ES und PT ist das Büro von Victron Energy Spanien

11.1.4. Der Victron Energy-Kunde

Kunden von Victron Energy sind unsere direkten Kunden. Ein Direktkunde hat ein aktives Vertriebskonto bei Victron Energy und kann ein Vertriebshändler, Händler oder OEM sein. Direktkunden sind für den ersten Service gegenüber ihren Kunden und deren Endbenutzer sowie für die Einreichung von RMAs verantwortlich. Sie übernehmen bei Gewährleistungs- und Service-Fällen eine aktive Rolle.

11.1.5. Kunden, die selbst Reparaturen vornehmen können

Ein selbst reparierender Kunde ist ein Kunde von Victron Energy, der technisch in der Lage ist, seine eigenen Garantiereparaturen durchzuführen. Diese Kunden beschäftigen interne Elektrotechniker oder Ingenieure, die Produktreparaturen durchführen können. Häufig werden diese Kunden mit der Zeit zu einem Reparaturzentrum von Victron Energy.

11.2. Gewährleistungsbedingungen

Dieses Kapitel beschreibt die Hauptpunkte unserer Garantiebedingungen. Die vollständigen Gewährleistungsbedingungen entnehmen Sie bitte den „Grundsätze der beschränkten Gewährleistung von Victron Energy“ im letzten Kapitel dieses Dokuments.

11.2.1. Garantiezeit

Victron Energy garantiert die Leistung aller Einheiten für einen bestimmten Zeitraum ab dem Rechnungsdatum von Victron Energy. In dieser Hinsicht kann Victron Energy Endbenutzern die folgende Gewährleistung bieten:

- Lithium-Batterien: 3 Jahre eingeschränkte Gewährleistung ab Rechnungsdatum des Endbenutzers, maximal 3,5 Jahre ab Rechnungsdatum von Victron Energy;
- Blei-Säure-Batterien: 2 Jahre eingeschränkte Gewährleistung ab Rechnungsdatum des Endbenutzers, maximal 2,5 Jahre ab Rechnungsdatum von Victron Energy;
- Alle anderen Produkte: 5 Jahre eingeschränkte Gewährleistung ab Rechnungsdatum des Endbenutzers, maximal 5,5 Jahre ab Rechnungsdatum von Victron Energy.

Unabhängig von den oben genannten Gewährleistungsfristen für Endbenutzer bietet Victron eine Gewährleistung für Vertriebspartner:

- Lithium-Batterien: eingeschränkte Gewährleistung für einen Zeitraum von 3,5 Jahren ab Rechnungsdatum von Victron Energy;
- Blei-Säure-Batterien: eingeschränkte Gewährleistung für einen Zeitraum von 2,5 Jahren ab Rechnungsdatum von Victron Energy;
- Alle anderen Produkte: eingeschränkte Gewährleistung für einen Zeitraum von 5,5 Jahren ab Rechnungsdatum von Victron Energy.

Für Produkte mit einer 5-jährigen Gewährleistung ist es möglich, eine erweiterte Gewährleistung zu erwerben. Die Gewährleistung kann auf diese Weise auf 10 Jahre verlängert werden. Um eine erweiterte Gewährleistung zu erwerben oder eine Liste der Artikel mit erweiterter Gewährleistung anzuzeigen, klicken Sie auf den Link „Erweiterte Gewährleistung“ in der elektronischen Bestellung.

11.2.2. Von der Gewährleistung ausgenommen

Unsere Gewährleistung schließt nicht ein:

- Zu alte Geräte.
- Mechanische Beschädigung.
- Beschädigung durch Wasser.
- Schmutz, Staub, Ruß oder Schädlinge im Inneren des Geräts.
- Verpolung der Batterie.
- Systemfehler.
- Übermäßige Vibrationen.
- Folgen von Blitzschlag und Stromstößen.

- Transportschäden aufgrund falscher Verpackung.

In einigen wenigen Fällen können wir entscheiden, dass ältere Geräte oder bestimmte Fehler noch unter die Gewährleistung oder Teilegewährleistung fallen. Hierfür ist jedoch eine Rücksprache mit der Kundendienstabteilung vonnöten.

11.2.3. Erstes Glied des Kundendienstes

Verantwortlichkeiten des ersten Glieds des Supports

Als unser direkter Kunde sind Sie die erste Anlaufstelle für Ihre Kunden und deren Endbenutzer.

Ihr Aufgabenbereich umfasst:

- Anleitung zur optimalen Nutzung von Victron Energy-Produkten.
- Durchführung von technischen Schulungen.
- Bereitstellung von technischem Support.
- Durchführung von Prüfungen und Fehlerbehebungen vor Ort oder intern.
- Diagnose und Behebung von Systemfehlern.
- Durchführung von Werkstattprüfungen (vor RMA) und Erstellung von Fehlerberichten.
- Einleitung von Garantieansprüchen (E-RMA) bei der Serviceabteilung von Victron.
- Klärung von Reparaturmaßnahmen und wahrscheinlichen Fehlerursachen.
- Bereitstellung von temporären Ersatz- oder Leihgeräten.

Empfehlungen für Serviceverträge

Als Ergänzung zum vorherigen Kapitel sollten Sie in Erwägung ziehen, Ihren Kunden einen Servicevertrag für den Support anzubieten.

Der Servicevertrag kann beispielsweise Folgendes umfassen:

- Technischer Support per Telefon.
- VRM-Datenanalyse.
- Technische Unterstützung bei Systemausfällen.
- Umtausch eines defekten Geräts innerhalb von 24 Stunden.

Annahme von Garantieansprüchen

Als Direktkunde (Vertriebspartner oder Händler) müssen Sie sicherstellen, dass dem Endbenutzer eine Gewährleistung für Endbenutzer gemäß der obigen Beschreibung gewährt wird, vorbehaltlich des geltenden lokalen zwingenden Rechts.

Sie sind auch für die Annahme, Bewertung und Reparatur von Geräten im Rahmen der Gewährleistung zuständig, unabhängig vom ursprünglichen Verkäufer und unabhängig von der Partei, die die Gewährleistung übernommen hat. Sollten Sie auf ein irreparables Gerät stoßen und es sich um ein Modell handeln, das Sie häufig verkaufen, bieten Sie bitte einen schnellen Ersatz aus Ihrem Bestand an. Victron wird Sie entweder mit einer Gutschrift (basierend auf dem aktuellen Verkaufspreis des Produkts) oder einem neuen Gerät kompensieren.

Support-Anfragen für Endbenutzer über unsere Website

Eine Support-Anfrage für Endbenutzer kann über die Support-Seite auf unserer Website oder direkt an einen Vertriebspartner oder Händler gerichtet werden.

So funktioniert die Support-Anfrage auf unserer Website:

- Der Endbenutzer füllt das Support-Formular auf der Website aus und gibt dabei seine Kontaktdaten, den Produktnamen und die Seriennummer an.
- Sowohl der ursprüngliche Lieferant als auch der Endbenutzer erhalten automatisierte E-Mails, in denen der Lieferant zur Unterstützung aufgefordert wird.
- Sollte der Endbenutzer innerhalb einer Woche keine Antwort erhalten haben, wird der Verkaufsleiter benachrichtigt.
- Der Verkaufsleiter setzt sich dann mit beiden Parteien in Verbindung, um das Problem zu lösen.

11.2.4. Wir reparieren, ersetzen oder stellen eine Gutschrift aus

Auf der Grundlage der eingeschränkten Gewährleistung, die wir unseren Direktkunden bieten, reparieren oder ersetzen wir die Ware oder stellen eine Gutschrift aus

Abhängig von Ihrem Standort und wenn das Gerät nicht repariert werden kann, werden wir entweder ein Ersatzgerät liefern oder eine Gutschrift ausstellen. Bitte wenden Sie sich an die Kundendienst- und Reparaturabteilung von Victron, um herauszufinden, was auf Sie zutrifft.

Wenn Sie mit einem Produkt Probleme haben, reichen Sie bitte umgehend eine E-RMA-Anfrage ein. Bitte beachten Sie, dass es je nach Standort und Art des Produkts nicht immer möglich ist, ein neues Gerät zu bestellen und dann in einer späteren Phase eine Gutschrift zu erwarten.

Falls neue Geräte (nicht fehlerhafte) gutgeschrieben werden müssen, verwenden Sie den Link „Rücksendung“ auf der E-Bestellseite oder kontaktieren Sie unseren Orderdesk. Wenden Sie sich in diesen Fällen nicht an die Kundendienstabteilung.

11.2.5. Arbeits- und Transportkosten werden nicht erstattet.

Victron garantiert, dass seine Produkte frei von Verarbeitungs- und Materialfehlern sind. Reparaturen im Rahmen der Gewährleistung oder Ersatzprodukte sind kostenlos, aber wir übernehmen keine Arbeits-, Installations- oder Transportkosten. Die vollständigen Gewährleistungsbedingungen finden Sie in den „Grundsätzen der beschränkten Gewährleistung von Victron Energy“ im letzten Kapitel dieses Dokuments oder auf unserer Website in der neuesten Version.

Alle unsere Direktkunden sind als „das erste Glied des Kundendienstes“ verantwortlich. Das erste Glied des Kundendienstes umfasst: Kommunikation mit Ihren Kunden, Fehlerbehebung, Prüfung des fehlerhaften Geräts vor Einreichung einer E-RMA und Einreichung der E-RMA. Mit anderen Worten: Kosten, die durch die Einreichung Ihrer eigenen Garantieansprüche entstehen, können uns nicht in Rechnung gestellt werden.

Unsere Gewährleistung schließt folgende Kosten aus:

- Arbeitskosten, die durch die Deinstallation oder erneute Installation eines unserer Produkte entstehen.
- Bereitstellung von technischem Support.
- Untersuchungen.
- Die Zeit, die für die Einreichung eines Garantieanspruchs benötigt wird.
- Die Transportkosten für die Zusendung fehlerhafter Geräte durch Ihren Kunden an Sie.
- Die Transportkosten für die Zusendung fehlerhafter Geräte durch Sie an unsere Reparaturzentren.
- Austausch- oder Ersatzgeräte von Ihnen an Ihre Kunden.

11.2.6. Transportschäden fallen nicht unter die Garantie.

Transportschäden an neu bestellten Produkten fallen nicht unter die Garantie. Reichen Sie in diesen Fällen keine RMA ein oder senden Sie keine E-Mail an die Kundendienstabteilung, dies ist nicht der richtige Weg, um Transportschäden zu behandeln. Wenn Victron Energy den Versandbericht an die Auftragsannahme organisiert hat, wird der Transportschaden von Victron Energy nachverfolgt. Wenn Sie den Transport selbst organisiert haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Transporteur.

Um Transportschäden zu melden oder unbenutzte Produkte zurückzusenden, sind folgende Schritte erforderlich:

- Klicken Sie auf der ersten Seite des E-RMA-Formulars auf den Link „Formular zur Meldung von Transportschäden“, um beschädigte Sendungen zurückzusenden.
- Klicken Sie auf den Link „Rückgabeformular“ auf der ersten Seite des E-RMA-Formulars, um Produkte ohne technische Störungen zurückzusenden.

11.3. Diagnose und Fehlerbeschreibung

Wir erwarten, dass Sie das Gerät testen, bevor Sie einen Gewährleistungsanspruch einreichen. Dieses Formular finden Sie auf der [Website von Victron Professional](#) im Abschnitt „Reparaturdokumente“. Sie sollten nur dann Gewährleistungsansprüche einreichen, wenn das Gerät tatsächlich fehlerhaft ist und wenn es sich um einen gewährleistungspflichtigen Fehler handelt. Bei der Einreichung eines Gewährleistungsanspruchs müssen Sie eine detaillierte Fehlerbeschreibung angeben.

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie Sie ein fehlerhaftes Produkt diagnostizieren können und was Sie in die Fehlerbeschreibung aufnehmen müssen.

Lesen Sie vor der Diagnose und Wartung immer das entsprechende Produkthandbuch und beachten Sie besonders die Sicherheitsrichtlinien im Produkthandbuch. Im Handbuch finden Sie auch Informationen zur Fehlersuche und -diagnose.

Handbücher zu all unseren Produkten, sowohl zu den früheren als auch zu den aktuellen Versionen, finden Sie auf unserer Website: www.victronenergy.com.

11.3.1. Externe Fehler und System-Fehler eliminieren

Der erste Schritt bei der Diagnose eines Produktfehlers besteht darin, zunächst Systemfehler zu beseitigen. Ein Victron Energie-Produkt ist immer Bestandteil eines Systems. Daher ist es notwendig, dieses System besonders zu beachten. Ein Gerät kann

scheinbar fehlerhaft sein, während in Wirklichkeit etwas anderes im System die Ursache für den scheinbaren Fehler ist. Es gibt in einem System viele Bestandteile, die fehlerhaften Betrieb eines Geräts verursachen können. Victron-Produkte sind von vielen Ein- und Ausgängen abhängig. Im Folgenden finden Sie eine Liste der Geräte, an die Victron Produkte üblicherweise angeschlossen sind, und einige Hinweise, worauf Sie bei der Überprüfung von externen Fehlern im Zusammenhang mit einem Victron Produkt achten sollten.

Batterien

Batterien gehören zu den wichtigsten externen Faktoren. Die Verkabelung der Batterie muss ausreichend stark sein. Die Sicherungen, Batterietrennung und Batterieanschlüsse müssen sich in einem guten Zustand befinden und sämtliche Kabelanschlüsse müssen sauber und ordentlich verbunden sein. Erfüllt einer dieser Punkte nicht die Anforderungen, kann ein Spannungsverlust und/oder Brummspannung auftreten. Dadurch kann sich ein Victron-Produkt abschalten. Bitte beachten Sie das Produkthandbuch, um den empfohlenen Durchmesser der Batteriekabel zu erfahren.

Batterien können zahlreiche eigenartige Symptome bei Victron-Produkten hervorrufen, wenn sie:

- leer oder fast leer sind.
- Die Kapazität ist zu gering.
- von schlechter Qualität oder zu alt sind.
- zu heiß oder zu kalt sind.

Ein Problem an der Batterie kann dazu führen, dass ein Victron Produkt defekt erscheint. Wenn ein Produkt völlig tot erscheint, wird dies meist durch eine leere Batterie, eine durchgebrannte Sicherung oder ein loses Batteriekabel verursacht. Eine wesentliche Überprüfung bei der Fehlersuche ist die Messung der Batteriespannung an den Batterieanschlüssen im Victron-Produkt und der Vergleich mit der an den Batterieklemmen gemessenen Spannung.

Zu schwache Batterien lassen sich häufig auf eine große DC-Last im System zurückführen. Die DC-Lasten in einem System können mehr Strom verbrauchen, als die Ladequellen liefern können. Ein weiterer Grund für zu schwache Batterien kann darin liegen, dass die Batterien für das Ladegerät zu groß sind.

Überladene Batterien können durch eine sehr kleine bzw. fehlerhafte Batteriebank verursacht werden.

AC-Eingang und AC-Ausgang

Manche unserer Produkte werden an das Stromnetz oder an Generatoren angeschlossen.

Ein Generator kann je nach Qualität der Ausgangsspannung oder seiner Leistung manchmal ein Problem darstellen. In einigen Fällen müssen die Einstellungen in einem Produkt geändert werden, bevor das Produkt die Generatorleistung annimmt oder den Generator nicht mehr überlastet.

Probleme mit dem AC-Ausgang sind normalerweise auf zu viele oder zu große Geräte zurückzuführen, die an ein Victron-Produkt angeschlossen sind und eine Überlastung des Produkts verursachen.

Eine Überlastung kann auch verursacht werden, wenn eines der angeschlossenen Geräte ausgefallen ist und einen Kurzschluss verursacht. Bedenken Sie außerdem, dass auch ein Fehler in der AC-Verkabelung selbst vorliegen könnte. Hinweise auf diese Art von Defekten sind meist ein Blinken bzw. Leuchten der Überlastungs-Lämpchen oder das Auslösen der Stromkreisunterbrecher, Fehlerstrom-Schutzschalter und der automatischen Sicherungen.

In manchen Fällen kann ein Fehler bei der AC-Verdrahtung gemacht worden sein, wenn der AC-Eingang versehentlich mit dem AC-Ausgang verbunden wurde, der stromführende und der Neutralleiter versehentlich vertauscht wurden oder es ein Problem mit der Erde oder dem Erdungsnullleiter gibt.

Der beste Weg, um festzustellen, ob ein Fehler durch das Victron-Produkt oder in dem AC-System um das Produkt herum verursacht wird, besteht darin, das Victron-Produkt zu umgehen und den AC-Eingang mit dem AC-Ausgang zu verbinden. Wenn der Fehler immer noch auftritt, liegt die Ursache des Fehlers nicht beim Victron-Produkt.

Externes Kontrollzubehör:

Es handelt sich dabei um Zubehör wie Bedienfelder, Temperatursensoren, ferngesteuerte Ein/Aus-Anschlüsse, intelligente Batterie BMS und so weiter. Sie können dazu führen, dass sich ein Victron-Produkt anders als erwartet verhält. Um eine korrekte Diagnose zu stellen, entfernen Sie alle externen Zubehörteile und sehen Sie, ob der Fehler behoben ist.

PV-Anlage

PV-Kabel, Sicherungen und Stromkreisunterbrecher sorgen dafür, dass die PV-Spannung hoch genug ist, um den Ladevorgang zu starten. Die PV-Spannung muss 5 V höher sein als die Batteriespannung. Überprüfen Sie außerdem, dass die PV-Spannung nicht höher als die Nennspannung des Solarladegeräts ist. Überprüfen Sie auf Verpolung.

11.3.2. Überprüfen Sie auf Fehler, die nicht der Gewährleistung unterliegen

Der zweite Schritt bei der Diagnose eines fehlerhaften Produkts besteht darin, festzustellen, ob der Fehler gerechtfertigt ist. Nur unsere Service-Abteilung kann über einen Gewährleistungsfall entscheiden. In vielen Fällen können Sie jedoch selbst sofort feststellen, ob bei einem defekten Gerät die Gewährleistung greift oder nicht.

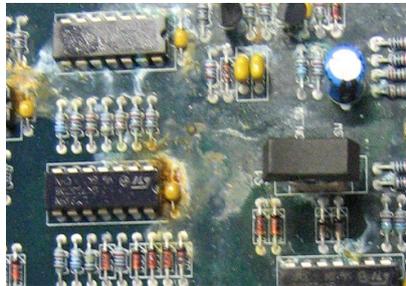
Die folgenden Fälle werden nicht durch die Gewährleistung abgedeckt:

Beschädigung durch Wasser

Das Gerät muss innen und außen überprüft werden. Seien Sie sich bewusst, dass die externen Belege durch den Kunden entfernt worden sein können. Daher ist es äußerst wichtig, dass eine interne Sichtprüfung durchgeführt wird. Wenn möglich, öffnen Sie die Einheit und untersuchen Sie die Einbauten. Bitte achten Sie insbesondere auf Korrosion oder Anzeichen für getrocknetes Wasser. Untersuchen Sie auch die Leiterplatten und die mechanischen Teile. Wasserschäden können entweder durch tatsächlich in das Gerät eindringendes Wasser oder durch kondensierende Feuchtigkeit verursacht werden.



Rost oder Korrosion an metallischen Teilen, dies ist ein Zeichen für kondensierende Feuchtigkeit oder Beschädigung durch Wasser



Getrocknete Wasserflecken auf der Platine und Korrosion um die Elektronikkomponenten herum



Korrosion durch Salzwasser, sowohl als Rost (braun) als auch als Kupferkorrosion (grün) sichtbar

Schmutz oder Ruß innerhalb des Gerätes

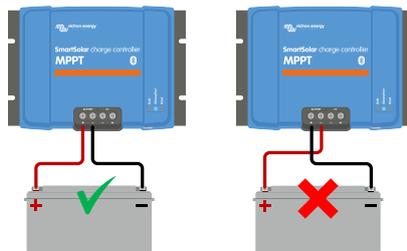
Ist Schmutz, Staub oder Ruß im Gerät vorhanden, erlischt ebenso die Gewährleistung. Ruß ist die größte Störungsquelle, da er Kohle enthält, die Elektrizität leitet und so einen großen Schaden verursacht.



Staub- und Schmutzansammlung auf einer Platine

Verpolung

Eine Verpolung liegt dann vor, wenn das negative Batteriekabel an den positiven Anschluss des Multis angeschlossen wurde und umgekehrt. In den meisten Fällen passiert eine Verwechslung der Kabel unabsichtlich. Eine Verpolung kann durch einen Verkabelungsfehler oder falsch gekennzeichnete Kabel verursacht werden. Eine Verpolung kann normalerweise nur durch einen Elektrotechniker entdeckt werden. In manchen Fällen informiert Sie der Kunde darüber oder Sie werden den Verkabelungsfehler selbst bemerken. Die meisten unserer Produkte sind nicht gegen Verpolung geschützt.



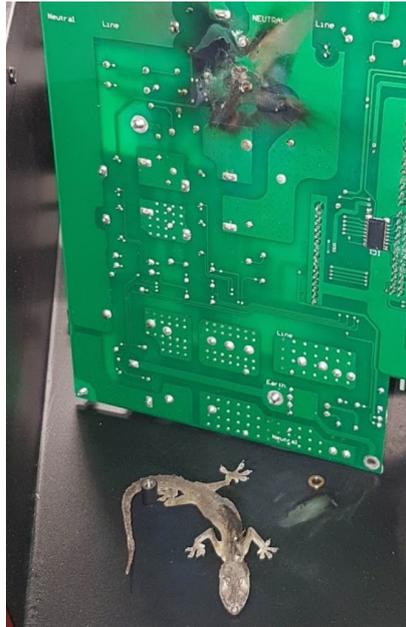
Beispiel für richtige (v) und umgekehrte (X) Polarität

Blitzschlag und Stromstöße

Blitzschläge und Stromstöße sind nicht immer offensichtlich. Diese können normalerweise nur durch einen Elektrotechniker entdeckt werden. In den meisten Fällen wird der Kunde sie jedoch darüber informieren oder es sind mehrere elektrische Geräte zur selben Zeit kaputt gegangen.

Insekten und anderes Ungeziefer

Insekten und anderes Ungeziefer, sogar Mäuse, können in das Gerät eindringen und irgendwo innerhalb des Gerätes einen Kurzschluss verursachen. In den meisten Fällen sind sie beim Öffnen und näheren Betrachten des Inneren des Gerätes erkennbar.



Ein Gecko, der einen Kurzschluss zwischen Platine und Gehäuse verursacht

Mechanische Beschädigung

Mechanische Beschädigung kann alles sein, von deutlich eingedrückten Gehäusen bis zu versehentlich in das Gerätegehäuse gebohrte Löcher, die durch einen wichtigen Teil im Inneren hindurch gehen. Daher ist es notwendig, stets das Äußere und das Innere des Geräts sorgfältig zu kontrollieren. Kontrollieren Sie außerdem, ob lose Gegenstände im Inneren des Geräts vorhanden sind, zum Beispiel Fremdkörper wie Metallspäne oder Teile von Elektrokabeln. Weitere Bestandteile, die leicht beschädigt werden, sind die AC- und DC-Anschlüsse. Die Bolzen und Schrauben, aus denen diese Anschlüsse bestehen, sind aus Messing und werden beschädigt, wenn beim Anziehen eine höhere Kraft als das empfohlene Anzugsmoment aufgebracht wird.



AC-Klemmschraube durch übermäßige Kraft gebrochen



Mechanische Beschädigung durch unsachgemäße Transportverpackung

Alter des Gerätes

Die Gewährleistungsdauer unserer zahlreichen Produkte ist in dem vorliegenden Dokument angegeben und ist auch am Ende unserer Preislisten zu finden. Abhängig von der Produktgruppe gelten unterschiedlich lange Garantiezeiten. Für ältere Geräte greift die Gewährleistung nicht mehr. In einigen seltenen Fällen können wir entscheiden, dass ältere Geräte doch noch unter die Gewährleistung fallen. Dies kommt aber nur in Ausnahmefällen vor und es ist dafür eine Rücksprache mit der Kundendienstabteilung vonnöten.

11.3.3. Schließen Sie Probleme mit der Firmware, Programmierung oder Einstellung aus

Ein Victron-Produkt kann aufgrund falscher Einstellungen oder eines Firmware-Problems fehlerhaft erscheinen. Bevor Sie eine RMA einreichen, prüfen Sie zunächst, ob eine neuere Firmware-Version existiert. Wenn ja, aktualisieren Sie die Firmware. Bevor Sie ein Firmware-Update durchführen, notieren Sie die aktuelle Firmware und speichern Sie eine Kopie der Einstellungsdatei.

Wenn die Firmware-Aktualisierung den Fehler nicht behoben hat oder wenn die Firmware bereits auf dem neuesten Stand war, versuchen Sie, das Gerät auf die Standardeinstellungen zu setzen. Speichern Sie eine Kopie der vorhandenen Einstellungen, bevor Sie das Gerät auf die Standardeinstellungen setzen.

11.3.4. Prüfstandtest der fehlerhaften Einheit

Testen Sie die fehlerhafte Einheit auf dem Prüfstand. Testen Sie alle Funktionen des Produkts. Beachten Sie, dass dies von einem Elektrotechniker durchgeführt werden muss.

Wenn Sie das Gerät testen, verwenden Sie die Prüfungen, die in den [Anweisungen für den Prüfstandtest vor einer Ersatzanfrage](#) beschrieben sind. Dieses Dokument finden Sie auf unserer Website im Abschnitt „Downloads/Technische Informationen“.

11.3.5. Erstellen Sie eine Fehlerbeschreibung

Wenn Sie eine RMA einreichen, benötigen Sie eine detaillierte Fehlerbeschreibung. Bitte beschreiben Sie den Fehler so ausführlich wie möglich. Es ist von äußerster Wichtigkeit, dass Sie Ihren Anspruch zusammen mit einer genauen Fehlerbeschreibung einreichen. Kurze allgemeine Beschreibungen wie: „Das Gerät funktioniert nicht mehr“ reichen dafür nicht aus.

Hier ein Beispiel für eine bessere Fehlerbeschreibung: „Das Gerät reagiert gar nicht, wenn man es einschaltet. Die Batteriespannung an den Batterieanschlüssen im Inneren des Gerätes beträgt 12,6 Volt.“

Je mehr Informationen Sie uns geben, desto einfacher kann die Kundendienstabteilung tätig werden. Dadurch wird insgesamt die Zeit für die Reparatur verkürzt, da weniger Rückfragen gestellt werden müssen.

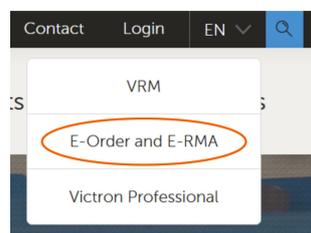
Hinweise zur Erstellung einer Fehlerbeschreibung:

- Wenn LEDs aufleuchten, insbesondere rote LEDs, nehmen Sie dies in Ihre Fehlerbeschreibung auf.
- Wenn das System auf VRM läuft, geben Sie die VRM-Details an.
- Wenn ein Farbsteuergerät oder ein anderes GX-Gerät eine Fehlermeldung anzeigt, fügen Sie diese in die Fehlerbeschreibung ein.
- Geben Sie die Nummer der Firmware an.
- Beschreiben Sie den Fehler im Detail und die Schritte zur Bestimmung des Fehlers.

11.4. Gewährleistungs- und Service-Verfahren

11.4.1. Einreichen eines Gewährleistungsanspruchs

Gewährleistungsansprüche sind online über die E-RMA-Funktion einzureichen. Die E-RMA ist Teil unserer elektronischen Bestellseite und kann über einen [Link](#) erreicht werden, der nach dem Anklicken des Anmelde-links oben rechts auf unserer Website ausgewählt werden kann.



Falls Sie kein Log-in für die E-RMA haben, wenden Sie sich bitte an unsere Kundendienstabteilung oder Ihren Vertriebsleiter vor Ort.

Bei der Einreichung einer RMA müssen Sie die folgenden Angaben machen:

- Die Seriennummer.
- Ihre Referenznummer.
- Installationsdatum.

- Fehlerdatum.
- VRM-URL (optional).
- Status der Firmware-Aktualisierung.
- Ob es sich um einen Garantieanspruch handelt oder nicht.
- Die Artikelnummer und die Produktbeschreibung.
- Grund für die Rücksendung: Kurze Fehlerbeschreibung und notieren Sie die Firmware-Version.
- Wählen Sie zwischen einer Gutschrift oder einem Ersatz. Bitte beachten Sie, dass diese Option nur für bestimmte geografische Standorte verfügbar ist.
- Grund für die Rückgabe.
- Laden Sie ein entsprechendes Foto oder eine Datei hoch (optional).

Die Teilenummer, Seriennummer und Produktbeschreibung befinden sich auf dem Aufkleber an der Rückseite oder Seite des Gerätes. Bei unseren größeren Modellen befindet sich auch ein Aufkleber mit der Seriennummer in der Innenseite des Gerätes, der nach Entfernen der vorderen Abdeckung sichtbar wird.



Aufkleber mit der Seriennummer: A = Teilenummer, B = Seriennummer, C = Produktbeschreibung

Parallel- oder drei-Phasen-Installationen:

Bei Parallel- oder Drei-Phasen-Installationen schalten Sie zunächst jedes Gerät in den unabhängigen Modus und prüfen Sie dann jedes einzelne Gerät. Falls eines der Geräte defekt ist, reichen Sie nur für das defekte Gerät eine RMA ein. Falls mehrere Geräte defekt sind, reichen Sie für jedes einzelne Gerät eine RMA ein.

Garantieansprüche bei Blei-Säure-Batterien:

Im Falle eines Gewährleistungsanspruchs für Batterien sollten Sie bei der Einreichung der RMA auch die folgenden zusätzlichen Informationen angeben:

- Seriennummer oder Chargennummer der Batterie.
- Bei älteren Batterien ohne HQ.... Seriennummer senden Sie bitte die Originalrechnung.
- Informationen über das System.
- Fotos.
- Verlaufsdaten des Batteriewächters oder des GX-Geräts (ohne Verlaufsdaten keine Garantie).
- Reichen Sie für jede Batterie eine separate Forderung ein. Wenn den Batterien eine HQ-Seriennummer fehlt, reichen Sie eine gemeinsame Forderung für die gesamte Batteriebank ein.
- Bitte senden Sie die Batterien nicht an das Reparaturzentrum oder an die Kundendienstabteilung, außer dies wurde ausdrücklich gefordert.

11.4.2. Anweisungen zur Einreichung einer E-RMA-Anfrage

Schritt 1 - Anmeldung

- Gehen Sie auf unsere Website www.victronenergy.com.
- Klicken Sie auf Login.
- Klicken Sie auf "E-Order and E-RMA"



<p>Schritt 2 - E-RMA öffnen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf den Link „E-RMA“ oben auf dem Bildschirm. • Klicken Sie auf die Schaltfläche „Create new RMA“ (Neue RMA erstellen). 																			
<p>Schritt 3 - RMA-Formular</p> <p>Füllen Sie das RMA-Formular aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geben Sie Ihre Referenznummer ein. • Geben Sie die Seriennummer des Produkts ein. • Geben Sie die Produkt-Teilenummer oder die Produktbeschreibung ein. • Geben Sie den Grund für die Rücksendung, d.h. die Fehlerbeschreibung, ein. • Wenn das Produkt reparierbar ist, können Sie ein Reparaturzentrum auswählen, an das Sie das Produkt schicken möchten, oder alternativ angeben, dass Sie ein selbst reparierender Kunde sind. • Klicken Sie auf die Schaltfläche „Submit new RMA“ (Neue RMA einreichen). 	<p>Create new RMA</p> <p>NOTE: Please use this form only for technical malfunctions (not for a damaged shipment or return request). For other reasons contact orderdesk by sending an e-mail or fill in return request form.</p> <p>Your reference <input type="text" value="Margreet test"/></p> <p>Serial number <input type="text" value="HQ1918UW68M"/></p> <p>Product <input type="text" value="PMP482307010"/></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> EasySolar-II 48/3000/35-32 MPPT 250/70 GX</p> <p>Reason for return</p> <p><small>Provide a fault description as complete possible. In case of parallel or three-phase installations, include more information (how many, which unit is this). Have you been able to reproduce the error on the test bench? Include details on tests performed. Have you tried resetting the settings to default, to rule out configuration errors?</small></p> <p><input type="text" value="This is a test RMA please delete"/></p> <p>Language: <input type="text" value="English"/></p> <p><input type="button" value="Submit new RMA"/> <input type="button" value="Back to list"/></p>																		
<p>Schritt 4 - Bestätigung</p> <p>Nach dem Einreichen zeigt das System eine Bestätigungsübersicht der RMA an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bei Bedarf können Sie die RMA bearbeiten, indem Sie auf die Schaltfläche „RMA bearbeiten“ klicken. • Sie können ein PDF herunterladen. Das PDF enthält die RMA-Details. Und wenn die RMA an ein Reparaturzentrum geschickt werden muss, wird auf einer zweiten Seite des PDF das Versandetikett angezeigt. • Auch erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail. Diese E-Mail enthält auch das PDF. • Wenn Sie auf die Schaltfläche „Zurück zur Liste“ klicken, gelangen Sie zurück zur Übersichtsliste aller Ihrer RMAs. 	<p>Your RMA request was filed successfully and has been sent to Victron Repairs.</p> <p>View RMA</p> <table border="0"> <tr> <td>RMA ID</td> <td>261.676</td> </tr> <tr> <td>Your reference</td> <td>Margreet test</td> </tr> <tr> <td>Item</td> <td>PMP482307010</td> </tr> <tr> <td>Serial number</td> <td>HQ1918UW68M</td> </tr> <tr> <td>Product</td> <td>EasySolar-II 48/3000/35-32 MPPT 250/70 GX</td> </tr> <tr> <td>Fault description</td> <td>Reason for return: This is a test RMA please delete</td> </tr> <tr> <td>Status</td> <td>Open</td> </tr> <tr> <td>Response</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>PDF</td> <td>Download</td> </tr> </table> <p><input type="button" value="Edit RMA"/> <input type="button" value="Back to list"/></p>	RMA ID	261.676	Your reference	Margreet test	Item	PMP482307010	Serial number	HQ1918UW68M	Product	EasySolar-II 48/3000/35-32 MPPT 250/70 GX	Fault description	Reason for return: This is a test RMA please delete	Status	Open	Response	-	PDF	Download
RMA ID	261.676																		
Your reference	Margreet test																		
Item	PMP482307010																		
Serial number	HQ1918UW68M																		
Product	EasySolar-II 48/3000/35-32 MPPT 250/70 GX																		
Fault description	Reason for return: This is a test RMA please delete																		
Status	Open																		
Response	-																		
PDF	Download																		

Schritt 5 - Senden (sofern zutreffend)

Dieser Schritt gilt nur, wenn das RMA-System Sie auffordert, das fehlerhafte Produkt an ein Reparaturzentrum zu senden:

- Verpacken Sie das fehlerhafte Produkt.
- Drucken Sie das PDF aus.
- Die erste Seite enthält die RMA und Ihre Angaben. Diese Seite muss in das Paket mit dem fehlerhaften Produkt gelegt werden.
- Die zweite Seite enthält den Versandaufkleber. Diese ist auf der Außenseite des Pakets anzubringen.



victron energy
BLUE POWER

RMA 261.306

Date: 2020-01-23
Customer: 80090 AEP Pacific Ltd
Contact: Arie Westra arie@aboholtron.co.nz 0064-94145520
Item: S/C1119020140 EasySolar MPPT 150/20_48V
Serial number: HQ1714XFZBN

Fault description
Reason for return:
When PV connected unit gets hot, not charging. Buss1 Vdc is 75 V.
A second unit on site works fine in an identical set up.

No delivery address nor instructions. This RMA does not have any Repair Center selected.

RMA-Angaben ohne
Versandinformationen

victron energy
BLUE POWER

RMA 260.384

Date: 2020-01-23
Customer: 80090 AEP Pacific Ltd
Contact: Arie Westra arie@aboholtron.co.nz 0064-94145520
Item: PMP123021102 MultiPlus 12/3000/120-50 120V VE.Bus
Serial number: HQ1708VZQP

Fault description
Reason for return:
Connection board failed after one year in operation.

Delivery address
AEP Pacific Ltd
1 Ride Way
9532 Rosedale / AUCKLAND
New Zealand
0064-94145520
arie@seppacific.co.nz

Instructions
1. Print this document
2. Properly pack the product
3. Add this page inside the package
4. Add the next page on the outside of the package. Make sure the RMA number is visible

RMA-Angaben mit Versandinformationen und dem Adressaufkleber

Put this page on the outside of the package

FROM: AEP Pacific Ltd, Arie Westra 0064-94145520
SHIP TO: AEP Pacific Ltd, 1 Ride Way, 9532 Rosedale / AUCKLAND, New Zealand, 0064-94145520

RMA 260.384
ITEM PMP123021102 MultiPlus 12/3000/120-50 120V VE.Bus

Put this page on the outside of the package

11.4.3. RMA wurde eingereicht

Sobald Sie eine E-RMA eingereicht haben, erscheint diese in der Übersichtsliste.

Overview RMA

RMA ID: 261.677 2020-01-23	Item: PMP243021011 HQ1714XFZBN	Product: MultiPlus 24/3000/70-50 230V VE.Bus	Fault description: Reason for return: This is a test, please delete RMA
Your reference: Margreet test	Status: Open (Ready for delivery to Repair Centre)	PDF: Download	
Response:			
RMA ID: 261.676 2020-01-23	Item: PMP482307010 HQ1918UW68M	Product: EasySolar-II 48/3000/35-32 MPPT 250/70 GX	Fault description: test RMA, please delete
Your reference: Margreet test	Status: Open	PDF: Download	
Response:			

In der Liste wird die RMA-Nummer angezeigt. Sie erhalten auch eine Bestätigung per E-Mail. Sollte eine weitere Kommunikation über diese RMA notwendig sein, antworten Sie auf die Bestätigungs-E-Mail. Bitte verwenden Sie bei jeder weiteren Kommunikation mit der Kundendienstabteilung die RMA-Nummer.

In der RMA-Übersicht wird der Status der RMA angezeigt. Dies kann sein:

- Offen
- Offen (Bereit zur Lieferung an das Reparaturzentrum)
- Durchgeführt
- Abgelehnt

Sobald Sie eine RMA erhalten haben, bewahren Sie das Gerät drei Monate lang auf. In diesem Zeitraum muss es möglicherweise zur Bewertung an die Reparaturabteilung geschickt werden.

11.4.4. Falls die RMA an ein Reparaturzentrum geschickt werden muss

Wenn es sich um ein reparierbares Produkt handelt, sendet Ihnen das E-RMA-System eine E-Mail und bittet Sie, das fehlerhafte Produkt an ein Reparaturzentrum zu schicken.

Bitte wenden Sie sich nicht direkt an ein Reparaturzentrum oder senden Sie Produkte an ein Reparaturzentrum, es sei denn, der RMA-Prozess hat Sie dazu aufgefordert. Nur reparierbare Produkte können an ein Reparaturzentrum geschickt werden.

Wenn Sie ein fehlerhaftes Gerät an ein Reparaturzentrum senden, ohne von der Kundendienstabteilung oder dem RMA-Verfahren angewiesen worden zu sein, werden Ihnen u.U. die Untersuchungs- und/oder Reparaturkosten für die von diesem Reparaturzentrum ausgeführten Arbeiten in Rechnung gestellt. Wenn Sie ein Gerät einsenden, das Reparaturzentrum jedoch keinen gerechtfertigten Fehler findet, kann es Ihnen die Untersuchungskosten in Rechnung stellen.

Wenn für das Gerät die Garantiezeit abgelaufen ist, können Sie sich direkt an ein Reparaturzentrum wenden, da Ihnen dann sämtliche Kosten berechnet werden.

11.4.5. RMA wurde durchgeführt

Wenn eine RMA durchgeführt ist, wird dem Statusfeld eine Antwort wie folgt hinzugefügt:

Overview RMA

RMA ID: 261.306 2020-01-15	Item: SCC110020160 HQ1826ZSK99	Product: SmartSolar MPPT 100/20_48V	Fault description: Reason for return: When PV connected unit gets hot, 75 V. A second unit on site workes fine
Your reference: 410812	Status: Realized	PDF: Download	
Response: New SmartSolar MPPT 100/20_48V Retail delivered under warranty. Please keep defective unit for three months and then destroy. RMA 261306 Serial number of defective unit HQ1826ZSK99			

Dies sind die möglichen Ergebnisse:

- Ein Ersatzgerät wird im Rahmen der Gewährleistung geliefert.
- Vollständige oder teilweise Gutschrift.
- Ein Ersatzteil wurde an Sie geschickt
- Das Gerät wurde vom Servicepartner repariert und wird an Sie zurückgeschickt.
- Die Garantie wurde nicht genehmigt.

Fehlerhafte Geräte und Platinen müssen mindestens 3 Monate nach Abschluss der RMA aufbewahrt werden. Nach Ablauf der dreimonatigen Frist können sie entsorgt werden. Bitte entsorgen Sie die defekten Platinen und Geräte bei einem seriösen Elektronikschrottunternehmen oder zerlegen Sie die Geräte und recyceln Sie die Teile entsprechend. Defekte Einheiten und Leiterplatten bleiben bis zu ihrer Entsorgung Eigentum von Victron Energy. Wir gestatten nicht, dass Geräte oder Platinen mit Ex-Garantie wiederaufbereitet oder zum Bau gebrauchter Geräte für den Weiterverkauf angeboten werden.

Defekte Einheiten und Leiterplatten können als Quelle für Ersatzteile für zukünftige Reparaturen verwendet werden. Beispiele für Teile, die wiederverwendet werden können, sind:

- AC-Stecker
- Gehäuseteile.
- Montagehalterungen.
- Schrauben, Muttern und Bolzen.
- Tüllen.

In einigen seltenen Fällen werden wir vor Ablauf der drei Monate zufällig darum bitten, ein Gerät mit einer RMA zu Forschungs- und Entwicklungszwecken an uns zurückzuschicken. Die Transportkosten werden von uns übernommen, sofern Sie eine der in der Anweisungs-E-Mail genannten Kurierkontonummern verwenden.

Wenn Sie das Gerät einschicken, kennzeichnen Sie es deutlich als defekt und geben Sie die RMA-Nummer an.

Die Reparaturabteilung wird das Gerät prüfen. Sollte kein Fehler gefunden werden, wird eine Rechnung über das Gerät oder die Gutschrift, die Sie erhalten haben, die Untersuchungszeit und die Transportkosten ausgestellt. Das Gerät wird nach einer Woche zurückgesandt, damit Sie Zeit haben, auf die Feststellungen zu reagieren.

11.4.6. Aufbewahrungsdauer für fehlerhafte Geräte

Fehlerhafte Geräte, die über das RMA-Verfahren ersetzt wurden, müssen mindestens 3 Monate lang aufbewahrt werden.

Während dieser Zeit bitten wir nach dem Zufallsprinzip um die Rücksendung des Geräts an unsere Reparaturabteilung.

Nach Ablauf von 3 Monaten kann das defekte Gerät vernichtet oder recycelt werden. Diese Geräte dürfen unter keinen Umständen wieder auf den Markt kommen. Allerdings ist es gestattet, Ersatzteile von diesen Geräten zu beziehen, wie z. B. Kabelführungen, Schrauben, Gehäuseteile, Temperatursensoren und so weiter. Alternativ kann das fehlerhafte Gerät zu Präsentationszwecken in eine Attrappe umgewandelt werden.

Sollte ein fehlerhaftes Gerät als Attrappe wiederverwendet werden, muss deutlich gemacht werden, dass es sich um eine Attrappe handelt. Dazu müssen Sie den/die Aufkleber mit der Seriennummer durchstreichen oder entfernen. Schreiben Sie das Wort „DUMMY“ (attrappe) mit einem Permanentmarker auf die Rückseite des Geräts.

11.4.7. Ohne Garantie

Die Kundendienstabteilung oder das Reparaturzentrum entscheidet, ob die RMA gerechtfertigt ist. Die Entscheidung wird in der RMA-Antwort erwähnt, sobald die RMA durchgeführt wurde.

Wenn ein Gerät an ein Reparaturzentrum geschickt wurde und kein gerechtfertigter Fehler gefunden wird, werden Ihnen die Prüfkosten in Rechnung gestellt und das Gerät wird nicht repariert. Sollte das Gerät repariert werden müssen, haben Sie für die Reparaturkosten aufzukommen.

Sie können auch in Situationen, in denen Sie bereits wissen, dass der Fehler nicht unter die Gewährleistung fällt und Sie die Reparatur des Geräts wünschen, eine RMA einreichen. Wenn Sie dies tun, erwähnen Sie bitte, dass es sich um eine RMA ohne Gewährleistungsanspruch handelt, und fordern Sie einen Kostenvoranschlag für eine Reparatur oder ein Ersatzgerät an. In bestimmten Fällen, wie zum Beispiel bei älteren, nicht reparierbaren Geräten, können wir anbieten, das Gerät zu einem ermäßigten Preis durch ein anderes zu ersetzen. Dies gilt nur, wenn das Gerät weniger als 8 Jahre alt ist.

Falls wir Ihnen ein Ersatzgerät zu einem Sonderpreis angeboten haben und Sie das Angebot weiterführen möchten, müssen Sie eine Bestellung für das Ersatzgerät an die Kundendienstabteilung schicken. In der Bestellung müssen Sie die RMA-Nummer und den Sonderpreis, der angeboten wurde, angeben.

Wenn Sie das Gerät bei der Bestellannahme zu einem Sonderpreis bestellen, wird Ihnen der Normalpreis berechnet.

11.5. Anweisungen zur Verpackung und zum Versand von RMA-Geräten

11.5.1. Anweisungen zum Versand

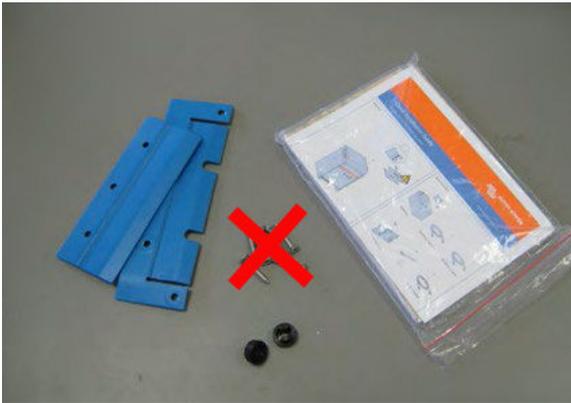
Wenn Sie Produkte an ein Reparaturzentrum oder eine Kundendienstabteilung senden, gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Verpacken Sie das Produkt ordnungsgemäß.
- Legen Sie die RMA-Zusammenfassung (erste Seite des PDF-Dokuments) in das Paket hinein.
- Bringen Sie den RMA-Versandaufkleber (zweite Seite des PDF-Dokuments) an der Außenseite des Pakets an. Achten Sie darauf, dass die RMA-Nummer erkennbar ist.

11.5.2. Hinweise zur Verpackung

Um Transportschäden zu vermeiden, achten Sie bitte stets darauf, dass alle versandten Geräte ausreichend verpackt sind. Wir würden es vorziehen, wenn Sie die Originalverpackung dazu verwenden würden.

Legen Sie keine Handbücher, andere Kabel als die Originalkabel oder Befestigungsmaterial bei.



Achten Sie auf eine angemessene Verpackung, um Schäden zu vermeiden. Es empfiehlt sich, das Produkt in eine Plastiktüte oder -Folie einzuwickeln.



Pakete über 25 kg müssen auf einer Palette versandt werden, wobei die Rückseite des Geräts liegend sein muss.



11.5.3. Transportkosten

Der Kunde ist für die Transportkosten der Geräte, die an ein Reparaturzentrum oder die Kundendienstabteilung gesendet werden, verantwortlich.

Reparierte Geräte, die unter die Gewährleistung fallen, werden dem Kunden auf Kosten von Victron Energy zurückgeschickt.

Reparaturen, für die kein Gewährleistungsanspruch gilt, werden auf Kosten des Kunden zurückgeschickt.

11.5.4. Direktlieferung

Wir können ein ausgetauschtes oder repariertes Gerät an eine andere Adresse als die für Sie hinterlegte Adresse senden. Dabei handelt es sich um eine so genannte „Direktlieferung“. Beachten Sie, dass die üblichen Gebühren für Direktlieferungen anfallen (mit Ausnahme der USA, für Preise siehe unten).

Um eine Direktlieferung zu veranlassen, müssen Sie dies bei der Einreichung der RMA deutlich angeben. Im Textfeld „Rückgabegrund“ müssen Sie den folgenden Satz hinzufügen: „Bitte senden Sie das reparierte Gerät an die folgende Adresse.“ zusammen mit dem Firmennamen des Empfängers, der Kontaktperson, der vollständigen Adresse und der Kontakttelefonnummer.

Direktlieferungen sind nur an eine Adresse innerhalb des Landes der bei uns hinterlegten Geschäftsadresse möglich. Sollte das Gerät in ein anderes Land versendet werden müssen, müssen Sie den Transport selbst übernehmen.

Gebühren für Direktversand in den USA:

- Inland unter 50 kg 100 USD
- Inland über 50 kg 160 USD
- Ausland unter 50 kg 160 USD
- Ausland über 50 kg 220 USD

11.6. Grundsätze der beschränkten Gewährleistung von Victron Energy

Direktkunden

Victron Energy bietet jedem Direktkunden (Erstausrüster, Vertriebspartner oder Händler) die folgende Gewährleistung in Bezug auf alle Produkte, die Victron Energy direkt an den Direktkunden verkauft hat. Diese Gewährleistung ist keine Endbenutzer-Gewährleistung zwischen Victron Energy und einem Endbenutzer und Endbenutzer haben im Rahmen dieser beschränkten Gewährleistung keine Rechte oder Rechtsmittel gegenüber Victron Energy direkt.

Der Direktkunde muss wiederum sicherstellen, dass dem Endbenutzer eine Gewährleistung gewährt wird, die mit dieser Gewährleistung identisch ist, vorbehaltlich des geltenden lokalen zwingenden Rechts.

Endbenutzer

Victron Energy kann auch direkt gegenüber Endbenutzern eine Gewährleistung übernehmen. In diesem Fall gelten die untenstehenden Gewährleistungsbedingungen gleichermaßen für diese Gewährleistung. In diesem Fall müssen Endbenutzer ihre Gewährleistung an ihrem Kaufort oder über den ursprünglichen Direktkunden von Victron geltend machen, der über den Abschnitt „Support“ auf der Website von Victron (<https://www.victronenergy.com/support>) zu finden ist. Daher muss der Direktkunde im Namen von Victron Energy alle Garantieansprüche im Rahmen einer Gewährleistung, die Victron Energy direkt gegenüber Endbenutzern erbringt, bearbeiten. Dieser Abschnitt mit Support-Informationen auf der Website von Victron (<https://www.victronenergy.com/support>) enthält weitere Hinweise zur Vorgehensweise für Endbenutzer, die im Rahmen dieser eingeschränkten Gewährleistung eine Forderung geltend machen möchten.

Wenn der Endbenutzer ein Verbraucher ist – eine natürliche Person, die zu Zwecken handelt, die außerhalb des Handels, Geschäfts, Handwerks oder Berufs dieser Person liegen – gilt Folgendes. Die Rechte und Rechtsmittel, die dem Verbraucher im Rahmen dieser eingeschränkten Gewährleistung gewährt werden, gelten unbeschadet der gesetzlichen Rechte des Verbrauchers. Darüber hinaus hat der Verbraucher bei einer Vertragswidrigkeit der Ware einen gesetzlichen Anspruch auf unentgeltliche Abhilfe durch den Verkäufer (z. B. Reparatur, Ersatz, Preisminderung oder Vertragsauflösung), die von dieser eingeschränkten Gewährleistung nicht betroffen ist.

Gewährleistung

Victron Energy gewährleistet, dass seine Produkte für einen Zeitraum von 5 Jahren ab dem Kaufdatum durch den ursprünglichen Endbenutzer, maximal jedoch 66 Monate ab dem Rechnungsdatum von Victron Energy, frei von Verarbeitungs- und Materialfehlern sind. Hiervon ausgenommen sind: Blei-Säure-Batterien: 2 Jahre ab Kaufdatum durch den ursprünglichen Endbenutzer, maximal 30 Monate ab Rechnungsdatum von Victron Energy, Lithium-Batterien: 3 Jahre ab Kaufdatum durch den ursprünglichen Endbenutzer, maximal 42 Monate ab Rechnungsdatum von Victron Energy. Darüber hinaus ist bei der Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen für Batterien ein Nachweis über die korrekte Verwendung der Batterie erforderlich.

Bei Produkten mit einer 5-jährigen Gewährleistung können Direktkunden von Victron gegen einen Aufpreis von 10 % auf den aktuellen Nettopreis eine zusätzliche 5-jährige Gewährleistung erwerben, wodurch sich die Gesamtgewährleistung auf 10 Jahre erhöht. Gewährleistungsverlängerungen müssen spätestens ein Jahr vor Ablauf der ursprünglichen Laufzeit beantragt werden. Victron kann einen Nachweis darüber verlangen, dass das Produkt zum Zeitpunkt des Erwerbs der erweiterten Gewährleistung noch funktionsfähig war.

Während des Gewährleistungszeitraums wird Victron Energy das defekte Produkt nach eigenem Ermessen kostenlos reparieren, ersetzen oder (teilweise) eine Gutschrift gewähren. Die Gewährleistung umfasst nicht die Durchführung oder Kostenerstattung von Deinstallation, Transport und erneuter Installation. Diese Gewährleistung wird ungültig, wenn das Gerät sowohl interne als auch externe physikalische Schäden bzw. Veränderungen aufweist. Außerdem werden Schäden durch unsachgemäße Verwendung nicht durch die Gewährleistung abgedeckt, z. B.:

- Verpolung der Batterie.
- Ungeeigneter Anschluss.
- Mechanische Stöße oder Verformung.
- Kontakt mit Flüssigkeiten oder Oxidation durch Kondensation.
- Verwendung in einer ungeeigneten Umgebung (Staub, korrosive Dämpfe, Feuchtigkeit, hohe Temperaturen, biologischer Befall usw.).
- Bruch bzw. Beschädigung durch Blitzschlag.
- Zerstörung der Anschlussklemmen und Schrauben bzw. andere Schäden wie Überhitzung, die sich auf ein unzureichendes Anziehen zurückführen lassen.
- Bei elektronischen Schäden, ausgenommen solche durch Blitzschlag (Verpolung, Überspannung aufgrund einer externen Ursache) bestimmt der Zustand der internen Steuertiode/oder und der Ein-/Ausgangskondensatoren X und Y die Garantie.

Diese Gewährleistung gilt nicht in Fällen, in denen das Produkt falsch bedient, nicht gewartet, unsachgemäß installiert oder durch jemand anderen als durch Victron Energy bzw. einen seiner autorisierten qualifizierten Reperaturzentrum repariert wurde. Um die Gewährleistung in Anspruch nehmen zu können, darf das Produkt weder auseinandergebaut noch verändert werden.

Diese Gewährleistung und unsere Gewährleistungsverpflichtungen (Reparatur, Ersatz oder Gutschrift) sind die einzigen Rechte und Rechtsmittel des Direktkunden und ggf. des Endbenutzers und unsere einzigen Verpflichtungen in Bezug auf fehlerhafte und/

oder nicht konforme Produkte oder Garantieverletzungen und unterliegen den Haftungsbeschränkungen in dieser Gewährleistung und lassen diese unberührt. Victron Energy haftet nicht für Schäden, weder für direkte, zufällige, besondere oder Folgeschäden, auch nicht für Schäden, die durch Fahrlässigkeit oder Verschulden verursacht wurden.

Ein Produkt, das eine Serviceleistung erforderlich macht, ist zu dem Ort zurückzubringen, wo es gekauft wurde. Für den Fall, dass kein Kontakt zum Händler hergestellt werden kann oder dieser entweder nicht in der Lage oder nicht berechtigt ist, einen Service zu erbringen, sollten Sie sich direkt an Victron Energy wenden, und zwar über den Abschnitt „Support“ auf der Website von Victron.

Falls Victron Energy ein Produkt ersetzt, geht das ersetzte Produkt in den Besitz von Victron Energy über. Victron Energy gehören sämtliche Teile, die aus reparierten Produkten entfernt werden. Victron Energy verwendet bei Reparaturen im Rahmen der Gewährleistung oder bei der Herstellung von Ersatzprodukten neue oder wiederhergestellte Teile verschiedener Hersteller. Wenn Victron Energy ein Teil eines Produkts repariert oder ersetzt, verlängert sich die Gewährleistungsfrist nicht: Die Gewährleistung gilt für die verbleibende Dauer der ursprünglichen Gewährleistungsfrist. Wenn Victron Energy beispielsweise ein Produkt mit einer 5-jährigen Gewährleistung nach 3 Jahren ersetzt, gilt die Gewährleistung dieses Produkts für weitere 2 Jahre, mindestens jedoch für 6 Monate.

Sämtliche Ersatzleistungen und Maßnahmen bei Schäden sind auf die oben aufgeführten begrenzt.

Victron Energy haftet in keinem Fall für Folgeschäden, Nebenschäden, bedingte Schäden oder Sonderschäden, auch wenn auf die Wahrscheinlichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde.

Die vorstehende eingeschränkte Gewährleistung von Victron Energy ersetzt alle anderen Gewährleistungen, ausdrücklich oder stillschweigend, die sich aus dem Gesetz, dem Geschäftsverlauf, der Leistung, dem Handelsbrauch oder anderweitig ergeben, gleich welcher Art, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Gewährleistungen der Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck, in Bezug auf jedes Produkt.

Die oben genannte Regelung gilt unbeschadet der oben genannten Regelung für Verbraucher.

Richtlinie zu lebenserhaltenden Anwendungen

Als ein allgemeiner Grundsatz empfiehlt Victron Energy, keines seiner Produkte bei lebenserhaltenden Maßnahmen einzusetzen, wenn durch einen Defekt bzw. eine Fehlfunktion des Produktes von Victron Energy das Gerät für die lebenserhaltenden Maßnahme versagen könnte, bzw. dessen Sicherheit oder Wirkung bedeutend beeinträchtigt werden könnte. Victron Energy empfiehlt, keines seiner Produkte zur direkten Patientenversorgung einzusetzen. Victron Energy verkauft seine Produkte nicht wissentlich für eine solche Anwendung, solange das Unternehmen keine ausreichende schriftliche Zusicherung hat, dass die Risiken für Verletzungen bzw. Schäden minimiert wurden, der Kunde sämtliche solche Risiken übernimmt und die Haftung von Victron Energy den Umständen entsprechend geschützt wird.

Gewährleistung für Reparaturen von Produkten außerhalb der Garantiezeit

Der Gewährleistungszeitraum für Produkte, die sich außerhalb des Gewährleistungszeitraums befinden und von Victron Energy oder einem der Victron Energy Reparaturzentren repariert wurden, beträgt sechs (6) Monate ab dem Lieferdatum. Dasselbe gilt für Ersatzteile und Leiterplatten, die von Victron Energy geliefert oder repariert wurden.

Transport

Es liegt in der Verantwortung des Absenders, diese Produkte ausreichend zu verpacken. Der Transport muss so organisiert werden, dass Beschädigungen vermieden werden, insbesondere wenn es sich um eine einzelne Einheit oder eine schwere Einheit handelt.

Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Gewährleistungsbedingungen aufgrund besonderer nationaler oder internationaler Rechtsvorschriften ungültig, nichtig oder nicht durchsetzbar sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen dieser Gewährleistungsbedingungen hiervon unberührt.

Geltendes Recht

Diese Gewährleistung unterliegt ausschließlich dem Recht der Niederlande unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Kontaktinformationen

Victron Energy B.V. | De Paal 35, 1351 JG Almere, Niederlande | <https://www.victronenergy.de/support>

12. Technische und kaufmännische Schulungen

Das Angebot von Schulungen für unsere Kunden ist ein grundlegendes Element unserer Strategie für einen nachhaltigen Support. Aufgrund stetig voranschreitender Technologien entwickelt sich unsere Produktpalette rasch weiter und es ist unabdingbar, dass wir unsere Vertriebspartner, Händler und Installateure stets mit den aktuellsten Produktinformationen und Neuerungen auf dem Laufenden halten.

Die Schulung von Victron Energy besteht im Allgemeinen aus 8 verschiedenen Workshops.

Dies sind einige Beispiele für die Workshops, die wir anbieten:

- Grundlegende Funktionsweise der Produkte.
- Batterien und ihre Funktionsweise.
- Laden von Batterien.
- Aleitung zur Installation und zu Systemen.
- Einrichtung und Inbetriebnahme – VEConfigure.
- Fehlersuche.
- Ausführliche Schulung über die Funktionsweise von Produkten.
- Systemintegration – Optimale Nutzung der Technologien.
- Funktionsweise von Produkten.
- Feature (Funktion) / Advantage (Vorteil) / Benefit (Nutzen) – „FABs“.
- Unique Selling Points (einzigartige Verkaufsargumente) – „USPs“.
- Vergleich mit Hauptwettbewerbern.
- Informationsquellen und Anlaufstellen für zusätzliche Hilfe.
- Neue Produkte.

Schulungsveranstaltungen werden weltweit mit unseren Verkaufsleitern als Organisatoren und Initiatoren durchgeführt. Kundenspezifische interne Schulungen stehen allen unseren Kunden zur Verfügung und können in Absprache mit Ihrem Verkaufsleiter vereinbart werden. Als neuer Vertriebspartner ist es üblich, mit Ihnen einen Termin für eine interne Schulung zu vereinbaren, die sich auf grundlegende Funktionen, USPs, Informationsquellen und neue Produkte konzentriert.

13. Werbeartikel

Rufen Sie zur Bestellung die elektronische Bestellung auf. Beachten Sie, dass Werbeartikel nur bestellt werden können, wenn die Bestellung auch reguläre Produkte enthält.

Begrenzte Mengen sind kostenfrei.



Victron-Stift.



Victron-Mütze.



Victron-Polohemd.



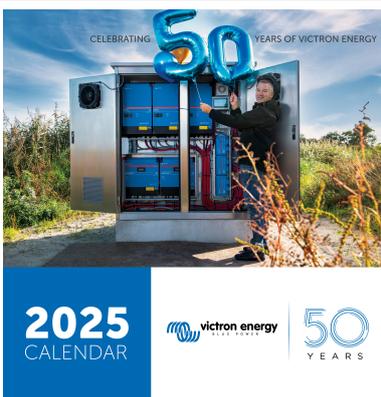
Victron-Plakat „Off-grid“, A2 oder A3.



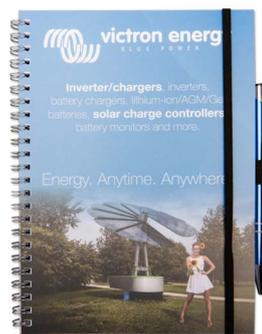
Victron-Plakat „BPC IP65“, A3.



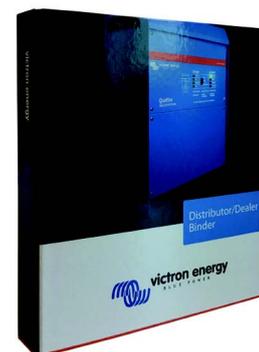
Victron-Plakat „MPPT-Sortiment“, A3.



Victron-Kalender.



Victron-Schreibblock, A5.



Victron-Mappe, leer.

*Plastikbeutel „Victron Energy“.
Victron-Leuchtschild, 81x21x11 cm.
Ausstellungsstände für Blisterprodukte.*

*Ausstellungsstände für IP65-Ladegeräte.
Windfahne „Victron Energy“, 40x60 cm.
Flagge „Victron Energy“, 150x225 cm.*

*Gedruckte Broschüren und Kataloge.
Gedruckte Preislisten in Euro.
Eine große Auswahl an Attrappen.*

14. Kontaktdaten

Handelskammereintragung	Niederländische Handelskammernummer: 39059013
Hauptbüro	Almere / Niederlande Telefon +31(0)36 535 9700
Anschrift für Besucher	Victron Energy B.V. De Paal 35 1351 JG ALMERE Niederlande
Postanschrift	P.O. Box 50016 1305 AA ALMERE Niederlande
Adresse in Nordamerika	70 Water Street Thomaston, ME 04861, USA Tel.: 207-354-0493
Websites	Allgemeine Website: https://www.victronenergy.de/ Website für elektronische Bestellungen und E-RMA: https://eorder.victronenergy.com/ Website von Victron Professional: https://professional.victronenergy.com/ VRM: https://vrm.victronenergy.com/login
Service & Reparaturen	E-Mail: repairs@victronenergy.com
Orderdesk	E-Mail: orderdesk@victronenergy.com
Orderdesk Nordamerika	E-Mail: naorderdesk@victronenergy.com
Finanzielles	E-Mail: finance@victronenergy.com
Verkaufsleiter	Eine Liste aller Verkaufsleiter finden Sie auf unserer „Kontakt“-Webseite: https://www.victronenergy.de/contact Allgemeine E-Mail-Adresse: sales@victronenergy.com

15. Appendix

15.1. Australian Consumer Law claims procedure



Dieses Verfahren gilt nur für unsere australischen Kunden.

We offer our products at competitive prices, ensuring a margin is retained to accommodate related service and support costs. As a result, you, our direct customers ('Customers'), are responsible for providing the 'first line of service' in the event of product faults, as outlined in our warranty and service guidelines. The 'first line of service' requires our Customers to be responsible for any costs associated with rectifying a faulty or perceived faulty Victron Energy product. Further, our Customers must deal with any claims brought directly to them by consumers under the Australian Consumer Law ('ACL') that relate to Victron Energy products, and in accordance with ACL must not:

1. refuse to deal with such claims;
2. require that consumers make a claim against Victron Energy directly; or
3. otherwise, suggest that consumers are not entitled to bring a claim against our Customers.

If there are costs involved, you are required to cover those expenses, however, under ACL you may be entitled to reimbursement from Victron Energy for those costs.

If a claim to be reimbursed for expenses is made by a Customer against Victron Energy under the ACL, the following conditions must be met:

1. You must provide evidence that you are liable to a consumer under s 259(4) of the ACL in relation to the goods manufactured by Victron Energy.
2. You must demonstrate that the installation or improper use of the goods did not cause or contribute to the fault in the goods. This should be supported by a comprehensive system description or schematic, including all relevant components involved in the installation, cable sizing, battery capacities, fuse values, and copies of the Victron product configuration settings. Additionally, we require photographs of the installation, its VRM portal ID number (if available) and a detailed written explanation of any system changes since the Victron product was installed, covering both hardware and configuration modifications (if any).
3. You must provide evidence that the product was installed with due skill and diligence and in compliance with all legislative requirements. This should include the name and business details of the installer.
4. Claims can only be made for product faults that have not arisen from misuse, improper electrical supply or damage caused by external elements.
5. The faulty product must be evaluated by one of Victron's authorised repair centres, confirming the existence of a claimable product fault.
6. All costs claimed must be reasonably incurred, as such claimed costs must be clearly specified, accompanied by a rationale explaining why these expenses were incurred.
7. The claim should be submitted to your Victron Energy sales manager.

To mitigate discussions about compensation for these costs with your customers, it is advisable to proactively address potential issues during the sales process. Here are some ways to achieve that:

1. Clearly communicate the terms of the sale when reselling our products to your customers.
2. Only sell our products to installers/customers who have received proper training and are capable of installing and programming Victron Energy equipment.
3. Offer a service contract to your customers at an additional cost.