

Garantiebestimmungen

Dieses Dokument wurde am 12.09.2025 von der offiziellen Zendure-Website (<https://www.zendure.de/pages/garantiebestimmungen>) übernommen. Bitte beachte, dass die aktuell gültigen Garantiebedingungen jederzeit auf der Zendure-Website unter der oben genannten URL eingesehen werden können.

Diese Garantie gilt nur für Kunden, die auf der offiziellen Website von Zendure, in Zendure Amazon Stores oder bei autorisierten Zendure-Einzelhändlern eingekauft haben. Parteien, die am Garantieprogramm teilnehmen möchten, müssen die in dieser Richtlinie festgelegten Verfahren und Anforderungen einhalten.

Unser freundliches und reaktionsschnelles Support-Team unterstützt Sie gerne bei Ihren garantiebezogenen Anfragen. Bitte zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren über [Hilfe-Center](https://support.zendure.com/portal/de/newticket) (<https://support.zendure.com/portal/de/newticket>) für weitere Informationen.

Garantiezeitraum

Der Garantiezeitraum für das Produkt ist wie folgt,

Produkt-Serie	Produkt-Serie	Produkt	Garantiezeit EU&Schweiz	Garantiezeit Überholte Produkte EU&Schweiz
SolarFlow -Serie	SolarFlow 800 Serie	SolarFlow 800	12 Jahre	
		SolarFlow 800 Zubehör	1 Jahr	
		SolarFlow 800 Pro	10 Jahre	
		SolarFlow 800 Pro Zubehör	1 Jahr	
	SolarFlow 2400 Serie	SolarFlow 2400 AC	10 Jahre	
		SolarFlow 2400 AC Zubehör	1 Jahr	
	Hub Serie	Hub 1200	10 Jahre	2 Jahre
		Hub 2000	10 Jahre	2 Jahre
		Hub Mini	3 Jahre	

		(to SBV)		
		Hub Mini (to Satellite Battery)	3 Jahre	
		Hub Zubehör	1 Jahr	
	Add-on Battery Serie	AB1000/AB1000S	10 Jahre	2 Jahre
		AB2000/AB2000S	10 Jahre	2 Jahre
		Add-on Battery Zubehör	1 Jahr	
	AIO Serie	AIO 2400	10 Jahre	2 Jahre
		AIO 2400 Zubehör	1 Jahr	
		AIO Pro 1200	10 Jahre	2 Jahre
	Ace Serie	ACE 1500	5 Jahre	
		ACE 1500 Zubehör	1 Jahr	
	Hyper Serie	Hyper 2000	10 Jahre	2 Jahre
		Hyper 2000 Zubehör	1 Jahr	
SuperBase Serie	SBV	SBV 6400	3 Jahre	0.5 Jahre
		SBV 4600	3 Jahre	0.5 Jahre
		SBV Zubehör	1 Jahr	
	Satellite Battery	Satellite Battery B6400	3 Jahre	0.5 Jahre
		Satellite Battery B4600	3 Jahre	0.5 Jahre
		SBB Zubehör	1 Jahr	
	Home panel	Smart Home Panel (US)	3 Jahre	

		Smart Home Panel (EU-Einphasig)	3 Jahre	
		Smart Home Panel (EU-Dreiphasig)	3 Jahre	
		Home panel Zubehöre	1 Jahr	
	SBP	SBP1500	2 Jahre	0.5 Jahre
		SBP2000	2 Jahre	0.5 Jahre
		SBP Zubehöre	1 Jahr	
	SBM	SBM1000	2 Jahre	
		SBM600	2 Jahre	
		SBM Zubehöre	1 Jahr	
Solar panel Serie	Montiertes Solar Panel	210W Flexibles Solar Panel	3 Jahre	
		Zubehöre	1 Jahr	
		455W Rigid Solar Panel	12 Jahr Garantie auf Verarbeitung/25 Jahr Leistungsgarantie *Nur in Europa	
		435W Bi-Facial Solar Panel	12 Jahr Garantie auf Verarbeitung/25 Jahr Leistungsgarantie *Nur in Europa	
	Portables Solar Panel	400W Portables Solar Panel	2 Jahre	
		200W Portables Solar Panel	2 Jahre	

		Zubehöre	1 Jahr	
Zubehöre	Intelligente Hardware	Satellite Plug	1 Jahr	
		Satellite Monitor CT	2 Jahre	
	Kabel	Super Flat MC4 Kabel 1m	1 Jahr	
		Super Flat MC4 Kabel 3m	1 Jahr	
		Solar Parallel Y Kabel 3m	1 Jahr	
		AC to MC4 Adapter	1 Jahr	
		Batterie Kabel 1,5m	1 Jahr	
		Batterie Kabel 3m	1 Jahr	
		Batterie Kabel 5m	1 Jahr	
		Batterie Kabel 10m	1 Jahr	
		ZenY Pro Kabel (5-15)	1 Jahr	
		ZenY Pro Kabel (TT-30)	1 Jahr	
		Hub to SBV Kabel	1 Jahr	
		Hub to Satellite Batterie Kabel	1 Jahr	
		Mobile EV Charger	1 Jahr	
Klasse 3C	powerbank Serie	Alle Modelle	2 Jahre	
		powerbank-Serie Zubehöre	1 Jahr	
	Ladegerät	Alle Modelle	1 Jahr	
		Ladegerät Zubehöre	1 Jahr	

	Kabel	Alle Modelle	1 Jahr	
Drittanbieter-Produkte	Hoymiles Mikro-Wechselrichter	HMS-800-2T	12 Jahre	
		Mikro-Wechselrichter Zubehör	1 Jahr	
Andere	Andere	SuperGen	1 Jahr	

* Im Falle von Widersprüchen zwischen dieser Garantie und dem örtlichen Verbraucherrecht gelten die Anforderungen der örtlichen Verbraucherschutzesvorschriften.

* Für Gebiete, die nicht von der Garantie abgedeckt sind, gelten die von den örtlichen Händlern herausgegebenen Vorschriften für die Nachkaufgarantie.

Garantieerweiterung*, muss mit einem Zendure Apps-Konto verknüpft sein, um es zu beantragen.

Garantiebedingungen für Geschenke:

Zendure GmbH stellt ihren Kunden im Rahmen bestimmter Werbeaktionen oder bei Erfüllung bestimmter Einkaufsbedingungen kostenlos zur Verfügung.

Für Geschenke gilt standardmäßig eine eingeschränkte Garantie von 0 bis 12 Monaten ab dem Geschenkdatum. Die spezifischen Produktgarantiezeiträume finden Sie in der folgenden Tabelle. Es sei denn, im Geschenk selbst oder im dazugehörigen Werbematerial ist ausdrücklich eine längere Garantiefrist angegeben. Der Beginn der Garantiezeit richtet sich nach dem Rechnungsdatum des gekauften Produkts oder dem Datum auf dem Geschenkgutschein.

Produktname	Garantiezeit als Geschenk
Satellite Monitor CT	6 Monate
Satellite Plug	Keine Garantie
ACE 1500	1 Jahr
Wechselrichter	1 Jahr

Wenn das vom Kunden im Rahmen der Aktion erworbene Produkt zur Rückerstattung zurückgegeben werden muss, muss das Geschenk als kostenloses Produkt im Rahmen der Aktion zusammen mit dem vom Kunden gekauften Gerät zurückgegeben werden. Andernfalls ist die Zendure GmbH zum Abzug berechtigt, der tatsächliche Wert des Geschenks während des Rückerstattungsprozesses.

Zendure bietet auch andere Garantiezeiten für Crowdfunding-Projekte an. Bitte lesen Sie die Dokumentation Ihres Produkts für Informationen

HINWEIS: DIESE GARANTIEBESTIMMUNGEN SIND NUR AUF ZENDURE-PRODUKTE BESCHRÄNKT. BEI VON ZENDURE GELIEFERTEN ZUBEHÖRTEILEN ODER ANBAUGERÄTEN BEACHTEN SIE BITTE DIE GARANTIEBEDINGUNGEN DES JEWEILIGEN HERSTELLERS.

Die gesetzliche bzw. vertragliche Garantiefrist beginnt mit dem Datum des Wareneingangs beim Kunden.

Um Ihren Kauf zu verifizieren und Ihnen einen besseren Service zu bieten, benötigen wir möglicherweise Informationen zu Ihrer Bestellung (den Kaufbeleg einschließlich Kaufdatum, Bestell-ID / -Nummer und den Namen des Händlers) , die Garantiekarte und gegebenenfalls die Seriennummer Ihres Produkts.

Garantieausschlüsse

Bei Schäden, die auf die unten aufgeführten Ursachen zurückzuführen sind, werden keine Gewährleistungsansprüche anerkannt oder akzeptiert. Ansprüche, die sich auf Mängel beziehen, die durch die folgenden Faktoren verursacht werden, fallen nicht unter die Garantieverpflichtungen von Zendure

- Kann den Kaufnachweis nicht vorlegen.
- Höhere Gewalt (Sturmschäden, Blitzschlag, Überspannung, Feuer, Gewitter, Überschwemmung; soziale Ursachen wie Krieg, Aufruhr, staatliche Eingriffe, Streiks, Embargos, Marktbedingungen usw..)
- Unfallschäden, Zweckentfremdung, Missbrauch, nicht vorschriftsmäßige Verwendung, normale Abnutzung, Diebstahl, Verlust oder Beschlagnahme.
- Falsche Verwendung von elektrischer Versorgungsspannung, Strom und Frequenz.
- Unsachgemäße Installation, Inbetriebnahme, Anlaufen oder Bedienung (entgegen den Anweisungen in der mit jedem Produkt gelieferten Installationsanleitung).
- Unzureichende Belüftung und Zirkulation führen zu minimierter Kühlung und natürlichem Luftstrom.
- Änderungen an irgendeinem Teil des Produkts
- Unautorisierte Reparaturversuche.
- Produkt mit entferntem, unkenntlichem oder manipuliertem Seriennummernaufkleber.
- Von nicht autorisierten Händlern / Wiederverkäufern gekauft.
- Kostenlose Produkte / Freebie / Belohnungen / Geschenk
- Das Produkt wird außerhalb der Einkaufsregion verwendet, Produkte, die in Gebiete versandt werden, die für Kurier- oder Frachtdienste nicht leicht zugänglich sind, wie z. B. Übersee oder abgelegene Inseln.
- Diese Garantie deckt keine kosmetischen oder oberflächlichen Mängel, Dellen, Flecken oder Kratzer ab, die die ordnungsgemäße Funktion des Produkts nicht beeinträchtigen.

· Diese eingeschränkte Garantie gilt nicht für Batteriezellen oder Produkte, die eine Batteriezelle enthalten, es sei denn, Sie laden die Batteriezelle innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt des Produkts vollständig auf und laden sie anschließend mindestens einmal alle drei Monate. Andernfalls erlischt die Garantie für die Batteriezelle und die Deckung für alle damit verbundenen Schäden oder Fehlfunktionen. Es ist ratsam, es innerhalb von sieben (7) Tagen nach Erhalt des Produkts vollständig aufzuladen.

Darüber hinaus geht die beschränkte Garantie nicht über die ursprünglichen Kosten der Zendure-Produkte hinaus.

Bitte beachten Sie, dass diese Garantiebedingungen ohne vorherige Ankündigung geändert werden können. Das Zendure-Supportteam behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen eine endgültige Entscheidung über die Berechtigung zum Garantieservice zu treffen und die geeignete Lösung zu bestimmen, die Ersatz, Reparatur oder Rückerstattung umfassen kann."

Stornierung

Wenn Sie eine Bestellung auf der offiziellen Zendure-Website stornieren müssen, bieten wir eine volle Rückerstattung für Bestellungen an, die noch nicht versendet wurden (normalerweise innerhalb von zwei Werktagen). Bitte beachten Sie, dass Ihre Zahlungsart (Bank/PayPal usw.) eine Transaktionsgebühr erheben kann. Bitte konsultieren Sie Ihren Zahlungsanbieter zur Bestätigung.

Bitte beachten Sie, dass eine Bestellung nach dem Versand nicht direkt storniert werden kann. Bitte kontaktieren Sie uns, um die Bestellung zurückzurufen oder die Lieferung abzulehnen, wenn sie an Ihrer Adresse eintrifft. Zendure wird eine volle Rückerstattung anbieten, nachdem die Sendung erfolgreich storniert oder zurückgesandt wurde. Bitte beachten Sie, dass Ihre Zahlungsart (Bank/PayPal, usw.) eine Transaktionsgebühr erheben kann. Bitte konsultieren Sie Ihren Zahlungsanbieter zur Bestätigung.

Wenn Sie Fragen oder Bedenken bezüglich Ihrer Bestellung haben, kontaktieren Sie uns bitte unter **Hilfe-Center** (<https://support.zendure.com/portal/de/newticket>), um Unterstützung zu erhalten. Wir bieten jedoch keine Entschädigung für Verluste an, die sich aus der Stornierung von Crowdfunding- oder Vorverkaufsbestellungen ergeben, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kapital, Zinsen, Wechselkurse und Opportunitätskosten. Durch die Teilnahme an Crowdfunding- oder Vorverkaufsbestellungen erklären Sie sich damit einverstanden, solche Verluste zu übernehmen, die sich aus ihrer Stornierung ergeben können.

Rückgabe & Rückerstattung

Wir bei Zendure möchten, dass unsere Kunden mit ihren Einkäufen rundum zufrieden sind. Wenn Sie aus irgendeinem Grund mit Ihrem Kauf nicht zufrieden sind, können Sie Ihre Produkte innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Artikels an Zendure zurücksenden.

Wenn der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf des Produkts aus Gründen, die nicht auf die Qualität zurückzuführen sind, eine Rückgabe oder einen Umtausch beantragt, werden die entsprechenden Logistikkosten (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Fracht, Steuern und Zollabfertigungsgebühren) vom Kunden übernommen. Die Kunden können sich an den Kundendienst von Zendure wenden, um ein Angebot für die Rücksendekosten zu erhalten. Die relevanten Logistikkosten hängen davon ab, in welcher Region der Verbraucher das Produkt einreicht.

Bitte beachten Sie, dass wir nur Rücksendungen und Umtäusche für Produkte akzeptieren können, die innerhalb von 30 Tagen ab dem Kaufdatum erfolgen und keine Qualitätsprobleme aufweisen. Bestellungen, die länger als 30 Tage zurückliegen, können ohne Qualitätsprobleme nicht erstattet oder umgetauscht werden. Wenn das Produkt Qualitätsprobleme aufweist, wird die Nachbearbeitung gemäß der Zendure-Garantiepolitik durchgeführt. Falls die Service-Richtlinien im Konflikt mit lokalen Gesetzen und Vorschriften stehen, haben alle Gesetze und Vorschriften des Landes Vorrang.

Um eine Rücksendung einzuleiten, kontaktieren Sie uns bitte unter [Hilfe-Center](https://support.zendure.com/portal/de/newticket) (<https://support.zendure.com/portal/de/newticket>) und geben Sie Ihren Namen, die Artikel, die Sie zurücksenden möchten, und Bestellinformationen mit ausreichendem Kaufnachweis an, z. B. die Bestellnummer von Online-Einkäufen über Zendure oder eine Verkaufsrechnung. Es kann erforderlich sein, mehr als eine Art von Kaufnachweis vorzulegen, um einen Garantieanspruch zu bearbeiten (z. B. eine Quittung über die Geldüberweisung und eine Bestätigung der Adresse, an die der Artikel ursprünglich versandt wurde).

Käufer müssen auch die Seriennummer des defekten Artikels und/oder einen sichtbaren Nachweis des Mangels vorlegen. Es kann erforderlich sein, einen Artikel zur Qualitätsprüfung zurückzusenden.

Das Zendure Support-Team wird Ihnen innerhalb von 1-2 Werktagen antworten, um die Rücksendegenehmigung (RMA) zu bearbeiten.

Alle Rücksendungen müssen zur Bearbeitung eine RMA-Nummer haben.

Schreiben Sie die RMA-Nummer auf das Versandetikett auf der Außenseite des Pakets. RMA-Nummern sollten deutlich auf dem Rücksendetikett jedes Pakets angegeben sein, das an Zendure zurückgesandt wird. Schreiben Sie die RMA-Nummer nicht auf den grünen Karton.

Pakete ohne RMA-Nummer auf dem Rücksendetikett werden von unserem lokalen Lager möglicherweise nicht angenommen.

Bitte beachten Sie, dass Ihre Zahlungsart (Bank/PayPal usw.) eine Transaktionsgebühr erheben kann. Bitte konsultieren Sie Ihren Zahlungsanbieter zur Bestätigung.

Bitte beachten Sie, dass:

- Jeder zurückgegebene Artikel darf kein offenes Kartonprodukt sein.
- Jeder zurückgegebene Artikel muss mit Produkthandbüchern, Kabeln und allem Zubehör zurückgegeben werden. Wir akzeptieren keine Rücksendungen, wenn das Produkt beschädigt ist oder Zubehör im Lieferumfang fehlt.
- Versandkosten werden nicht erstattet, der Kunde übernimmt alle Versandkosten oder andere Gebühren, die mit dem Transport des Produkts zu unserer Einrichtung verbunden sind.
- Zendure ist nicht verantwortlich für verlorene oder beschädigte Produkte.
- Zendure akzeptiert keine Rücksendungen von Lagerüberschüssen von autorisierten Wiederverkäufern nach 6 Monaten ab Lieferdatum.

Nachdem wir die zurückgegebenen Artikel erhalten haben, geben Sie uns bitte 5-7 Werktage, um Ihre Rückerstattung zu bearbeiten. Rückerstattungen werden nur der ursprünglichen

Zahlung gutgeschrieben, die für den Kauf verwendet wurde. Bitte erlauben Sie einen vollständigen Abrechnungszyklus, damit die Gutschrift auf Ihrer Kreditkartenabrechnung erscheint.

Bitte beachten Sie, dass wir nur Rücksendungen und Rückerstattungen für Produkte akzeptieren, die direkt bei Zendure gekauft wurden. Kunden, die unsere Produkte bei autorisierten Händlern gekauft haben, sollten sich für Rücksendungen und Rückerstattungen direkt an den Händler wenden. Wenn Sie das Produkt direkt bei Zendure gekauft haben und eine Rückerstattung veranlassen möchten, befolgen Sie bitte unsere oben beschriebenen Rückgabe- und Rückerstattungsrichtlinien.

Ersatz

Bitte beachten Sie, dass bei Garantieansprüchen aufgrund von Qualitätsproblemen das Produkt, wenn verfügbar, durch ein gleichwertiges, werküberholtes Modell ersetzt wird. Falls kein überholtes Modell auf Lager ist, wird ein brandneues Produkt versandt. In Fällen, in denen ein Austausch nicht möglich oder bevorzugt ist, bietet Zendure eine teilweise Rückerstattung an, die sich nach der Nutzungsdauer des Geräts richtet.

Bitte kontaktieren Sie uns unter [Hilfe-Center](https://support.zendure.com/portal/de/newticket) (https://support.zendure.com/portal/de/newticket) und geben Sie Ihren Namen, Ihre Bestellnummer und die Artikelinformationen an. Unsere Mitarbeiter werden innerhalb von 1-2 Werktagen antworten, um die Rücksendegenehmigung (RMA) zu bearbeiten.

Nachdem wir den zurückgegebenen Artikel erhalten haben, geben Sie uns bitte 5-7 Werktage, um Ihren Ersatz zu bearbeiten.

Wie Sie Ihre Garantie In Anspruch Nehmen Können

Wenn Sie bei unserem autorisierten Händler gekauft haben, können Sie sich direkt an den autorisierten Händler wenden, um Ihre Garantieleistungen zu beanspruchen. Wenn es für Sie bequemer ist, können Sie auch die unten aufgeführten Schritte befolgen, um unsere Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Wenn Sie in unserem offiziellen Store gekauft haben, beziehen Sie sich bitte direkt auf die unten aufgeführten Schritte, um Garantieleistungen zu erhalten.

Schritt 1

Fordern Sie Ihre Garantie auf allen Kanälen wie folgt an:

- zendure.de
- Senden Sie ein Ticket an unser [Support Center](https://support.zendure.com/portal/de/newticket) (https://support.zendure.com/portal/de/newticket)
- [Zendure Apps](#)
- [Hilfe-Center](https://support.zendure.com/portal/de/newticket) (https://support.zendure.com/portal/de/newticket)

Schritt 2

Bitte bereiten Sie sich mit Dokumentation oder kurzem Video wie folgt vor:

- Bestellnummer
- Kaufbeleg
- Seriennummer
- Sichtbarer Nachweis, der den Defekt darstellt (einschließlich Video oder Foto)
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer des Kontakts
- Adresse für den Erhalt des Ersatzes.

Schritt 3

Das Zendure-Supportteam wird eine endgültige Entscheidung bezüglich des Garantieservice mit RMA-Bericht treffen. Dies kann Optionen wie den Versand des Produkts zur Reparatur, Reparatur vor Ort oder Austausch umfassen.

Schritt 4

Lieferung der Artikel an Zendure mit eindeutiger RMA-Nummer. Schreiben Sie die RMA-Nummer auf das Versandetikett auf der Außenseite des Pakets. RMA-Nummern sollten deutlich auf dem Rücksendetikett jedes Pakets angegeben sein, das an Zendure zurückgesandt wird. Schreiben Sie die RMA-Nummer nicht auf den grünen Karton.

Datum des Inkrafttretens: ab 08.01.2024

Quelle: <https://www.zendure.de/pages/garantiebestimmungen>