Garantiebedingungen

neoom TERRA Batteriespeichersysteme

neoom international gmbh
Galgenau 51
4240 Freistadt
(im Folgenden kurz „**neoom**“ genannt)

Stand: 01. März 2026

1. Präambel

1.1 neoom international gmbh (im Folgenden auch kurz „neoom“ genannt) ist eine im Firmenbuch des Landesgerichtes Linz zu FN 421620 f eingetragene Gesellschaft mit beschränkter Haftung mit dem Sitz in Freistadt und der Geschäftsanschrift neoom international gmbh, Galgenau, 4240 Freistadt, Österreich.

1.2 Die vorliegenden Garantiebedingungen regeln die zwischen neoom und dem Vertragspartner bestehenden Ansprüche aus der Garantie betreffend der von neoom veräußerten Stromspeicher.

2. Geltungsbereich der Garantiebedingungen

2.1 Folgende Produkte sind von dieser Garantie umfasst:

- TERRA
- TERRA Battery
- TERRA Hub
- TERRA EMS
- TERRA EPO BOX

2.2 Garantieberechtigte sind nur direkte Vertragspartner von neoom oder von Systempartnern von neoom, die zum Zeitpunkt der Geltendmachung von Garantieansprüchen das Produkt selbst betreiben.

2.3 Die Garantiebedingungen gelten innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums sowie der Schweiz.

2.4 Die Garantie beginnt mit dem Datum der Lieferung des Produktes von neoom an den Vertragspartner gemäß den vereinbarten Lieferbedingungen (gem. Incoterm 2020) und der Unterfertigung des Lieferscheins. Wird die Lieferung des Produkts aus Gründen die neoom nicht zu vertreten hat, verzögert, erfolgt der Garantiebeginn spätestens 4 Wochen nach dem ursprünglich vertraglich vereinbarten Liefertermin.

2.5 Der Umfang der Garantie wird ausschließlich durch diese Garantiebedingungen bestimmt. An darüberhinausgehende, von Mitarbeitern oder sonstigen Dritten abgegebene Garantien, ist neoom nicht gebunden.

3. Produktgarantie

3.1 Für die Produkte gemäß Punkt 2.1 besteht eine Produktgarantie für den Zeitraum gemäß Tabelle 1 ab dem Datum des Garantiebeginns (siehe Punkt 2.4).

3.2 neoom bietet für gewisse Produkte (siehe entsprechende Kennzeichnung in Tabelle 1) Garantieverlängerungsmöglichkeiten an. Für die Garantieverlängerungen gelten jeweils die zum Zeitpunkt des Abschlusses des ursprünglichen

Garantievertrages gültigen Garantiebedingungen. Garantieverlängerungen können nur innerhalb des angegebenen Zeitraumes und auf die genannte Weise, wie in Tabelle 1 vorgegeben, beantragt werden. Die Garantieverlängerung beginnt mit Ende des ursprünglichen Garantiezeitraumes zu laufen und verlängert sich, um den in Tabelle 1 angegebenen und vom Garantieberechtigten beantragten Zeitraum. Eine Garantieverlängerung gilt immer nur für das durch die Seriennummer eindeutig identifizierte Produkt. Wird dem Garantieberechtigten die Möglichkeit einer entgeltlichen Garantieverlängerung eingeräumt, gilt ergänzend, dass die Garantieverlängerung erst mit vollständiger Zahlung wirksam wird. Solange der Garantieberechtigte sich mit der Zahlung in Verzug befindet, ist neoom nicht zur Erbringung von Garantieleistungen verpflichtet.

Tabelle 1: Erfasstes Produkt, Produktgarantiezeitraum und -verlängerungsmöglichkeiten

Produkt	Garantiezeitraum ab Auslieferung	Garantieverlängerung
TERRA	5 Jahre	Kostenpflichtige Verlängerung auf 10 Jahre auf die Kernkomponenten möglich. Diese umfasst das Batteriesystem, den Wechselrichter, das Brandschutzsystem, sowie das Kühlsystem.
TERRA Battery	5 Jahre	Kostenpflichtige Verlängerung auf 10 Jahre auf die Kernkomponenten möglich. Diese umfasst das Batteriesystem, das Brandschutz- und das Kühlsystem.
TERRA Hub	2 Jahre	Keine Garantieverlängerung möglich.
TERRA EMS	2 Jahre	Keine Garantieverlängerung möglich.
TERRA EPO	2 Jahre	Keine Garantieverlängerung möglich.

3.3 Ein Garantiefall nach diesem Punkt 3 liegt dann vor, wenn das Produkt innerhalb des Garantiezeitraums defekt ist. Ein Defekt im Sinne dieser Garantie liegt vor, wenn ein Material- und/oder Verarbeitungsfehler vorliegt, der zu einer nicht unerheblichen Beeinträchtigung der Funktionsfähigkeit führt.

3.4 Der Vertragspartner kann die kostenpflichtige Garantieverlängerung bis spätestens 6 Monate vor Ablauf des Garantiezeitraums ab Auslieferung (Standardgarantie) in Anspruch nehmen. Die Produktgarantiezeit ab dem Kaufdatum muss fortlaufend sein, andernfalls wird die Garantieverlängerung nicht gewährt. Die

Kosten für die Garantieverlängerung werden seitens neoom auf Anfrage bekanntgegeben, beziehungsweise auf der letztgültigen Preisliste seitens neoom bereitgestellt. Für Garantieverlängerungen, welche bei installierten Systemen nachträglich beantragt wurden (Fristen gemäß 3.4), können abweichende Kosten zur letztgültigen Preisliste gelten.

3.5 Von der Garantie ausgeschlossen sind mechanische Teile, sowie Verbrauchs- und Verschleißmaterialien. Dies umfasst alle Komponenten welche nicht explizit in Tabelle 1 angegeben sind, jedenfalls Filter, Kühl- und Brandschutzmedien, die Verkabelung, Lampen, sonstige elektronische Komponenten, mechanische Gehäuseelemente, sowie Installationszubehör und Werkzeuge.

4. Kapazitätsgarantie

4.1 Für die Speicherprodukte gemäß Punkt 2.1 besteht eine Kapazitätsgarantie für den Zeitraum von 10 Jahren ab dem Zeitpunkt des Garantiebeginns (Punkt 2.4). **Es besteht eine Vollgarantie auf das Batteriesystem für 10 Jahre mit ≤ 1 Vollladezyklus pro Tag und darüber hinaus eine garantierte Mindestkapazität in Abhängigkeit der Anzahl an Vollladezyklen nach den Punkten 4.4 und 4.5**. Die Kapazitätsgarantie endet mit dem Eintritt des früher stattfindenden Ereignisses.

4.2 Ein Garantiefall nach diesem Punkt 4 liegt vor, wenn innerhalb des Garantiezeitraums von 10 Jahren die Kapazität der in dem Batteriespeicher enthaltenen Batteriemodule vor der Erreichung der gemäß Punkt 4.4 garantierten Anzahl an Vollladezyklen den Wert der Vollgarantie (**≤** 1 Zyklus pro Tag) oder die Mindestkapazität der Batterie-Nennkapazität gemäß Tabelle 2 unterschreitet.

4.3 Dabei sind folgende Definitionen maßgebend:

- Die *C-Rate* entspricht der Stärke des Be- und Entladestroms im Verhältnis zur Nennkapazität des Batteriespeichers. Der Be- und Entladestrom wird fortlaufend registriert. Für die Einordnung des Produkts nach der unter Punkt 4.4. angeführten Tabelle ist jene C-Rate maßgeblich, die bei den Entlade- / Beladevorgängen durchschnittlich aufgetreten ist (durchschnittliche C-Rate).

- Unter *Vollladezyklus* wird die Be- und Entladung der gesamten Kapazität der Batteriemodule mit einer Entladetiefe (DoD) von 95 Prozent verstanden, wobei Teilladezyklen aliquot berücksichtigt werden.

4.4 neoom garantiert bei Betrieb der Gewerbe- und Industriespeichersysteme gemäß Tabelle 2 folgende Mindestbatteriekapazität (SOH%) der Batterienennkapazität abhängig von der ermittelten C-Rate (nach Punkt 4.3):

Tabelle 2: garantierte Mindestkapazität der Nennkapazität (SOH [%]) in Abhängigkeit der C-Rate und der Anzahl an Volllladezyklen)

Mindestanzahl an Volllladezyklen	SoH bei C-Rate (Ladung/Entladung) ≤ 0.5
≤ 7000	70%

4.5 Wird ein Batteriespeicher im Betriebszeitraum zeitweise mit unterschiedlichen C-Raten betrieben, behält sich neoom das Recht vor, den garantierten Ergebniswert auch anteilig zu berechnen.

4.6 Das Vorliegen eines Garantiefalls durch Unterschreiten der garantierten Mindestbatteriekapazität kann von neoom durch Durchführung eines vom Batteriehersteller vorgeschriebenen Tests festgestellt werden.

4.7 Tritt ein Garantiefall gemäß 4.2 ein und wird die garantierte Mindestkapazität der Nennkapazität gemäß 4.4 unterschritten, gewährt neoom eine Kompensation der Batteriemodule, welcher sich wie folgt berechnet:

Anzahl an Volllladezyklen	Kompensation
Volllladezyklen < 5600	Reparatur oder Austausch der defekten Komponente
5600 ≤ Volllladezyklen < 7000	Zeitwertersatzgarantie

Die Zeitwertersatzgarantie berechnet sich in Abhängigkeit der Anzahl an Volllladezyklen des Systems, sowie des tatsächlichen Verkaufspreises von neoom an seinen direkten Vertragspartner gemäß folgender Formel:

$$Zeitwertersatzgarantie = Verkaufspreis * \frac{(1 - \frac{Anzahl\ an\ Volllladeyklen}{7000})}{2}$$

5. Wechselrichtergarantie

5.1 Für die Speicherprodukte gemäß Punkt 2.1 besteht eine Wechselrichtergarantie gemäß der in Kapitel 3.2 angeführten Garantiedauer von dem Zeitpunkt des Garantiebeginns.

5.2 Ein Garantiefall nach diesem Punkt 5 liegt vor, wenn ein oder mehrere Wechselrichter innerhalb des Garantiezeitraums defekt sind. Ein Defekt im Sinne dieser Garantie liegt vor, wenn ein Material- und/oder Verarbeitungsfehler vorliegt, der zu einer nicht unerheblichen Beeinträchtigung der Funktionsfähigkeit führt.

6. Software Update

6.1 neoom verbessert laufend die in den Produkten eingesetzte Software. Die Updates der Software beinhalten zum einen sicherheitsrelevante Anpassungen, zum anderen dienen sie der Anpassung von Schnittstellen zu anderen Produkten und Systemen, der Verbesserung der Systemintegration, der Beseitigung aufgetretener Fehler und dem Einspielen neuer, zusätzlicher Funktionen. Das rechtzeitige Einspielen von Softwareupdates gewährleistet somit die bestmögliche Performance und Servicierbarkeit / Wartbarkeit des erfassten Produktes.

6.2 Stimmt der Garantieberechtigte dem Online-Zugriff von neoom zu und bindet die Anlage in das neoom Energiemanagementsystem (EMS) ein, sofern möglich, können Updates via einer Remoteverbindung von neoom oder von neoom geschultem Personal durchgeführt werden. Voraussetzung für einen Online-Zugriff von neoom ist die Herstellung einer Netzwerkverbindung mit dem erfassten Produkt und die vollständige Einbindung der Anlage im neoom EMS. Es liegt in der Verantwortung des Garantieberechtigten für die Aufrechterhaltung der Internetanbindung während der Garantielaufzeit zu sorgen.

6.3 Die Online-Anbindung des garantieberechtigten Produkts ermöglicht es neoom, von der Norm abweichende Verarbeitungsprozesse, technische Fehlfunktionen oder Systemstillstände festzustellen. Soweit Störungen festgestellt werden, die zur Vermeidung eines Defekts einen Eingriff von neoom erforderlich machen, können diese, nach Abstimmung mit dem Kunden, remote behoben werden. Auf diese Weise können gegebenenfalls weitergehende technische Probleme und Schäden an dem garantieberechtigten Produkt vermieden sowie, abhängig vom festgestellten Fehlverhalten, erste Gegenmaßnahmen eingeleitet werden. Unabhängig davon besteht die Pflicht des Garantieberechtigten, bei Erscheinen eines Warnhinweises gemäß den Bestimmungen der Bedienungsanleitung vorzugehen und auch seinen Vertragspartner und neoom zu informieren. Ein Versäumnis kann nach Punkt 9.1 zum Verlust des Garantieanspruchs führen.

6.4 Hat der Garantieberechtigte dem Online-Zugriff von neoom nicht zugestimmt, können als Alternative für den Erhalt der Garantieleistung erforderliche Software-Updates vom Garantieberechtigten durch neoom oder einem von neoom autorisierten Systempartner eingespielt werden. neoom stellt diesfalls das Software-Update kostenlos zur Verfügung. Die Mehrkosten für die Updatedurchführung (Fahrtkosten, Arbeitszeit, etc.) werden von neoom nicht übernommen; diese hat der Garantieberechtigte selbst zu tragen.

6.5 Einige Funktionen der Produkte können bei ausbleibender Online-Anbindung nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung gestellt werden. Dies stellt keinen Defekt im Sinne diese Garantiebedingungen dar.

7. Inanspruchnahme der Garantie

7.1 Zur Geltendmachung von Ansprüchen aus diesen Garantiebedingungen müssen sämtliche der folgenden Voraussetzungen erfüllt sein:

- Installation und Inbetriebnahme des Produktes beim Endkunden durch neoom oder einen durch neoom geschulten Partner gemäß den gültigen Produktanleitungen, Produktvorschriften und allen allgemein gültigen Normen und Richtlinien.

- Voraussetzung für die in Inanspruchnahme der unentgeltlichen oder verlängerten Garantie ist, dass die Registrierung des mitgelieferten neoom BEAAMs, sowie die vollständige Einbindung und Konfiguration der Anlage innerhalb von zwei Wochen nach Inbetriebsetzung erfolgt ist. Ebenso liegt es in der Verantwortung des Garantieberechtigten für die Aufrechterhaltung der Internetanbindung während der gesamten Garantielaufzeit zu sorgen.

- Meldung vermuteter Garantiefälle und Anlagendefekte binnen 2 Wochen nach Auftreten und Kenntnisnahme an neoom. Diese Meldung hat schriftlich an den neoom Kundensupport via einem Support Ticket (https://neoom.com/support/support-ticket) oder via Email an support@neoom.com unter Angabe folgender Daten zu erfolgen:

  - Gerätetyp und Seriennummer
  - Fehler- und Alarmmeldungen im Display des Gerätes oder Online-Monitoring des neoom EMS (neoom Ai).
  - Genaue Beschreibung des Defekts/der Störung und der Auswirkungen im Betrieb
  - Aktuell installierte Softwareversionen
  - Bestätigung der Prüfung auf sämtliche Garantieausschlussgründe
  - Kopie des Inbetriebnahme-Protokolls oder der Logging-Datei
  - Originalrechnung (neoom Auftrags- oder Lieferscheinnummer)
  - Information über vorausgegangene Reparaturen, Garantie- oder Serviceleistungen bzw. bereits durchgeführte Komponentenaustausch
  - Nachweis der durchgeführten Prüfintervalle (Wartung) nach Handbuch und den geltenden Normen und Richtlinien
  - Lieferadresse
  - Ansprechpersonen (Systempartner und Endnutzer)

7.2 Der Garantieberechtigte hat neoom zum Zweck der Prüfung, ob ein Garantiefall vorliegt sowie zum Zweck der Durchführung der Garantieleistungen ungehinderten Zugang zum Produkt, insbesondere einen Fernzugriff, zu gewähren.

7.3 Die Anerkennung des Garantiefalles und Durchführung der Garantieleistungen erfolgen vorbehaltlich der Prüfung des Defekts am Produkt. Liegt kein Garantiefall vor, werden die erbrachten Serviceleistungen nach den aktuellen auf der Website abrufbaren neoom-Servicepauschalen in Rechnung gestellt.

7.4 Der Garantieberechtigte hat neoom auf Verlangen alle benötigten Unterlagen (z.B. Logging-Datei, Inbetriebnahmeprotokoll, etc.) des garantieberechtigten Produkts zur Verfügung zu stellen bzw. Zugriff zu ermöglichen.

7.5 Der Garantieberechtigte hat auf Anforderung von neoom einen qualifizierten Servicetechniker für eine sachgerechte Fehlerdiagnose am Standort des garantieberechtigten Produkts als Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen.

8. Garantieleistung

8.1 neoom verpflichtet sich zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des defekten Produkts, wie diese vor Eintreten des Garantiefalls war. Die Entscheidung, wie die Funktionsfähigkeit des defekten Produkts wiederhergestellt wird, obliegt ausschließlich neoom.

8.2 Sollte eine Garantieleistung fehlschlagen, ist neoom berechtigt, die gleiche oder eine andere Form der Garantieleistung zu erbringen, sofern dies dem Garantieberechtigten aus sachlichen Gründen nicht unzumutbar ist.

8.3 Für Fälle eines unverhältnismäßig hohen Verbesserungsaufwandes oder im Falle der Nichtverfügbarkeit erforderlicher Ersatzteile behält sich neoom vor, ein funktional gleichwertiges Ersatzprodukt bzw. Ersatzbestandteil zu liefern oder angemessenen Wertersatz für die Beeinträchtigung der Funktionalität zu leisten.

8.4 Nach erfolgter Installation des Ersatzproduktes oder -bestandteiles beim Garantieberechtigten geht das ursprüngliche Produkt bzw. der ursprüngliche Bestandteil wieder in das Eigentum von neoom über. Ebenso gehen im Rahmen einer Reparatur ausgetauschte Bestandteile in das Eigentum von neoom über.

8.5 Die Garantieleistung beinhaltet die Versandkosten inkl. Rücksendekosten für Ersatzteile. neoom behält sich das Recht vor, die Arbeitsleistung für Installation oder Umbau, sowie die An- und Abreisekosten gesondert in Rechnung zu stellen.

8.6 Soweit am garantieberechtigten Produkt nach einer Überprüfung durch neoom kein Garantiefall vorliegt oder festgestellt wird, dass ein Ausschlussgrund nach Punkt 9. vorliegt, kann neoom dem Garantieberechtigten den Ersatz der für die im Zusammenhang mit der Überprüfung entstandenen Aufwendungen gemäß neoom-Servicepreisliste in Rechnung stellen.

8.7 Erbrachte Garantieleistungen führen nicht zu einer Verlängerung des ursprünglichen Garantiezeitraums.

9. Garantieausschluss

9.1 Es besteht kein Anspruch auf Garantie bei:

- Nichteinhaltung der Installations- und Bedienungsanleitung bei Installation, Inbetriebnahme und Betrieb, sowie nicht sach-, fach- und norm- und richtliniengerechte Montage bzw. Inbetriebnahme, Betrieb oder Reparatur.
- Unsachgemäße Beförderung, Lagerung oder nicht durch neoom zu vertretende Transportschäden.
- Nichteinhaltung der Aufstellbedingungen gemäß der Installations- und Bedienungsanleitung.
- Nicht bestimmungsgemäße Verwendung gemäß den jeweils aktuellen Produktunterlagen sowie der Bedienungsanleitung.
- Unfach-, unsachgemäßes oder entgegen den Betriebsanweisungen und Betriebshinweisen Bedienen und Betreiben des Produkts.
- Mangelnde oder nicht ordnungsgemäße Wartung nach den geltenden Normen und Richtlinien sowie der Produktanleitungen.
- Eigenmächtige oder nicht durch von neoom autorisierte Dritte vorgenommene Eingriffe in das erfasste Produkt, in Form von Öffnungen, Veränderungen, Reparaturen und Umbauten sowie Verwendung von nicht durch neoom autorisiertem Zubehör.
- Nicht lesbare oder veränderte Seriennummern oder Typenschildern oder der Entfernung von Siegeln am garantieberechtigten Produkt.
- Verwendung des Produkts in Verbindung mit Wechsel- oder Gleichrichtern oder anderer Leistungselektronik, die nicht in der jeweiligen Installations- und Betriebsanleitung des Produktes vorgesehen sind.
- Verbrauchsmaterialien und Verschleißteilen (z.B. Sicherungen, Trenner, USV-Batterien).
- Mängel der installierten Software.
- Nichtdurchführung von Software-Updates und Upgrades.
- Verweigerung des Zugriffs auf die angeforderten Unterlagen (z.B. Logging-Datei, Inbetriebnahmeprotokoll) oder die Monitoring-Software (neoom Ai, sofern vorhanden, oder wenn die Unterlagen, die Monitoring-Software oder Daten, die für die Prüfung des Garantiefalls von Bedeutung sind, manipuliert oder gelöscht wurden.
- Bloßen optischen Mängeln.
- Ereignisse höherer Gewalt, die auf von neoom unvorhergesehene, nicht zu vertretende Umstände, oder die nicht auf gewöhnliche Betriebsbedingungen zurückzuführen sind, wie z.B. Stromschwankungen, Überspannung, Blitzschlag, Überschwemmung, Sturm, Korrosion, Erdbeben, Erdrutsch, Explosion, Kernenergieunfall, Brand, Kriegsereignissen jeder Art, Bürgerkrieg, innere Unruhen, Streik, Aussperrung, Beschlagnahme oder sonstiger hoheitlicher Eingriffe bzw. herbeigeführte Beschädigungen durch den Garantieberechtigten oder Dritte, sowie Fremdkörpereinwirkungen.
- Fällen, in denen das Produkt auch nur vorübergehend einem oder mehreren den folgenden Zuständen ausgesetzt war:
    - einer Betriebstemperatur außerhalb dem in der Betriebsanleitung angegebenen Temperaturbereich.

- einer Lagertemperatur außerhalb dem in der Betriebsanleitung angegebenen Temperaturbereich.
- einer Luftfeuchtigkeit außerhalb dem in der Betriebsanleitung angegebenen Luftfeuchtigkeitsbereich.
- einer DC-Spannung außerhalb dem in der Betriebsanleitung angegebenen zulässigen Spannungsbereich.
- Vibrationen, die nicht unerheblich über das gewöhnliche Maß des Transports und der Installation hinausgehen.

10. Sonstige Ansprüche

10.1 Die Garantie begründet keine Ansprüche gegen den Garantiegeber auf Rücktritt vom Vertrag oder Minderung des Kaufpreises. Ebenfalls sind weitergehende Ansprüche aus dem Titel des Schadenersatzes, insbesondere der Ersatz entgangener Gewinne ausgeschlossen, sofern sie nicht auf grob schuldhaftem Verhalten seitens neoom beruhen oder die schuldhafte Verletzung der körperlichen Integrität betreffen. Nicht ersetzbar sind Aufwendungen, die dem Garantieberechtigten für die Garantiefall-Prüfung entstehen.

10.2 Ansprüche aus gesetzlicher Gewährleistung oder dem Produkthaftungsgesetz bleiben von diesen Garantiebedingungen unberührt, soweit diese gegenüber dem Garantiegeber bestehen.

11. Schlussbestimmungen

11.1 Es gilt ausschließlich österreichisches Recht, wobei die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechtes sowie internationale Verweisungsnormen ausgeschlossen werden.

11.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Garantiebedingungen nichtig, unwirksam oder anfechtbar sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen davon unberührt. Diese Bestimmungen gelten als durch gültige und durchsetzbare Regelungen ersetzt, die dem beabsichtigten wirtschaftlichen Zweck am ehesten entsprechen.

11.3 Für allfällige Streitigkeiten zwischen dem Garantieberechtigten und neoom wird die Zuständigkeit des am Sitz von neoom sachlich zuständigen Gerichtes vereinbart.

11.4 Die Übertragung einzelner oder aller Ansprüche aus diesen Garantiebedingungen kann von einem Garantieberechtigten nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von neoom durchgeführt werden.