

# Servicevertrag der Alpha ESS Europe GmbH

für die Energiespeichersysteme (ESS) der Storion-Serie SMILE-G3-S3.6/S5, SMILE-G3-T4/T5/T6/T8/T10/T12/T15/T20

(nachfolgend insgesamt einzeln als „Storion-System“ und gemeinsam als „Storion-Systeme“ bezeichnet)

Gültig für alle Systeme, die ab dem 01.10.2023 in Deutschland, Österreich und Schweiz installiert wurden.



## 1. Allgemeines

1.1. Die Alpha ESS Europe GmbH, eingetragen in das Handelsregister des Amtsgerichts Frankfurt am Main unter HRB 101992, („Alpha ESS“) übernimmt als Hersteller gegenüber Endkunden für die von ihr hergestellten und vom Endkunden erworbenen Storion-Systeme und für die Batterie-Zellen von deren Batteriemodulen (nachfolgend insgesamt als „Systeme“ bezeichnet) sowie für von ihr hergestellte und von Endkunden nachträglich erworbene und im Rahmen einer Erweiterung der Systeme zusätzlich installierte Batteriemodule die nachfolgenden Instandhaltungs-, Überwachungs- und Wartungsaufgaben, um einen funktionsfähigen Betrieb sicherzustellen.

1.2. Ein „Batteriemodul“ im Sinne dieses Servicevertrages besteht aus einer Batterie, die so mit einer Elektronik in einem Gehäuse verbunden und zusammengebaut ist, dass beide eine vollständige, vom Endkunden weder zu trennende noch zu öffnende Einheit bilden.

1.3. „Endkunde“ im Sinne dieses Servicevertrages ist jede Person, die Eigentümer eines Systems ist und dieses nicht erworben hat, um es weiterzuverkaufen oder es im Rahmen ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit bei Dritten zu installieren. Dies gilt unabhängig davon, von wem das System erworben wurde.

1.4. Dem Endkunden stehen neben den Leistungen aus diesem Servicevertrag die gesetzlichen Produkthaftungsansprüche sowie Mängelansprüche gegenüber dem Verkäufer zu. Der Verkäufer kann eine andere Person als Alpha ESS sein. Diese für den Endkunden unter Umständen günstigeren Rechte werden durch diesen Servicevertrag weder ersetzt noch ein-

geschränkt. Der Endkunde erwirbt durch diesen Servicevertrag nur die in diesem Vertrag ausdrücklich beschriebenen Ansprüche, sonstige vertragliche oder gesetzliche Ansprüche entstehen dadurch im Verhältnis des Endkunden zu Alpha ESS nicht.

## 2. Zustandekommen des Servicevertrags

2.1. Dieser Servicevertrag stellt ein Angebot von Alpha ESS an den Endkunden dar, mit diesem einen Servicevertrag zu den hierin genannten Bedingungen abzuschließen.

2.2. Dieser Servicevertrag bedarf der Annahme durch den Endkunden innerhalb 4 Wochen nach Installation. Als Nachweis der Installation dient entweder die vollständige Anmeldung am Online-Monitoring oder die Anmeldung beim Verteilnetzbetreiber. Diese ist gemeinsam mit der vollständig ausgefüllten Servicekarte und dem Kaufbeleg (auch für den Servicevertrag) auf dem Postweg, innerhalb 4 Wochen nach Installation, einzusenden.

## 3. Wartung und Update-Service

3.1 ALPHA ESS stellt fortlaufend Softwareupdates für seine Systeme zur Verfügung, die zum Beispiel Funktionserweiterungen, neue Schnittstellen, Integrationsmöglichkeiten oder sonstige Verbesserungen enthalten. Inhalt und Häufigkeit dieser Updates steht im freien Ermessen von ALPHA ESS. Die Verteilung dieser Updates erfolgt über den Online-Update Dienst des Herstellers und auf Wunsch des Kunden vollautomatisch. Die Teilnahme an diesem Dienst ist unter der Berücksichtigung der Bestimmungen von nachfolgender Ziffer 3.2 freiwillig.

3.2 Solange der Endkunde Ansprüche gegen Alpha ESS gemäß den Bestimmungen dieses Servicevertrags geltend machen kann, ist er verpflichtet, die Nachbesserung von Software-

Fehlern zu gestatten, welche nach Ansicht des Herstellers zu einer Beschädigung oder Störung des Systems führen könnten. Neben dem Online-Update Dienst können kritische Softwareupdates gemäß unseren AGB auch vor Ort von einem Alpha ESS Servicetechniker bezogen werden. Die Kosten für ein Software-Update vor Ort trägt der Anlagebetreiber. Der Anspruch auf entsprechende Leistungen aus diesem Servicevertrag erlischt, wenn kritische Softwareupdates nicht innerhalb von 30 Tagen nach Bekanntgabe des aktualisierten Softwareupdates auf der Internetseite von Alpha ESS: [www.alpha-ess.de](http://www.alpha-ess.de) installiert wurden und der Endkunde dies verschuldet.

#### **4. Instandhaltung und Überwachung**

##### **4.1 Instandhaltung der Batterie-Zellen der Batteriemodule des Storion-Systems**

Eine Instandhaltungsleistung nach diesem Vertrag kann in Anspruch genommen werden, wenn im ausschließlichen Photovoltaikbetrieb (ohne eine zusätzliche Erzeugerquelle wie z.B. BHKW oder Kleinwindrad) eine oder mehrere Batterie-Zellen in einem Batteriemodul eines Storion-Systems defekt werden, und zwar innerhalb vom elften bis Ende des fünfundzwanzigsten Jahres ab dem Datum der Installation (gemäß Punkt 2 dieser Garantiebedingungen) und ungeachtet der Anzahl der Ladezyklen\*. Ein Batteriemodul ist „defekt“ im Sinne dieses Servicevertrages, wenn seine tatsächliche Kapazität die nachfolgend definierte Höhe der garantierten Nutzkapazität unterschreitet:

Ab dem elften Jahr bis zum Ende des fünfundzwanzigsten Jahres garantiert die Alpha ESS Europe GmbH eine tatsächliche Akkukapazität von 80%\* der im Datenblatt angegebenen Nutzkapazität.

*\*im Mischbetrieb (Photovoltaik und zusätzlicher Erzeugerquelle wie z.B. Netzladung außer Ladungserhalt, BHKW oder Kleinwindrad) verringert sich die garantierte Kapazität auf 60% und die Garantie wird auf 25 Jahre oder 12.000 Vollzyklen begrenzt, je nach dem was zuerst erreicht ist.*

Für nach der Erstinstallation eines Systems zusätzlich nachgerüsteten Batteriemodule gilt dies ebenfalls bis zum fünfundzwanzigsten (25) Jahr ab dem Zeitpunkt der ersten Installation der Anlage.

Die Instandhaltung bezieht sich ausschließlich auf die Kapazität des einzelnen Batteriemoduls. Die Feststellung der Nutzkapazität erfolgt mit einer Kapazitätsmessung durch Alpha ESS. Die Transportkosten trägt der Endkunde. Alternativ kann Alpha ESS nach eigenem Ermessen die Feststellung durch ein akkreditiertes Prüflabor akzeptieren. Die Kosten einer externen Prüfung und des Transports trägt der Endkunde. Im Rahmen der Instandhaltungsleistung kann Alpha ESS die minimierte Restkapazität der Batterie-Zellen auf Kosten von Alpha ESS, zu einer nutzbaren Minimumkapazität von 60% oder 80% (gemäß Punkt 4.1 dieser Garantiebedingungen) wiederherstellen. Alpha ESS legt nach Rücksprache mit dem Kunden selbst fest, welche Maßnahmen zur Wiederherstellung durchzuführen sind. Die Serviceleistung von Alpha ESS erfolgt dabei in Absprache mit dem Kunden. Der Kunde muss dabei keine Kosten tragen, die die Material-, Versand- und Personalkosten betreffen, die bei der entsprechenden, von Alpha ESS Europe GmbH zu bestimmende Maßnahme, innerhalb Deutschlands, Österreichs und der Schweiz entstehen. Zusätzliche Kosten gehen zu Lasten des Endkunden. Die Maßnahme wird durch eigenes Alpha ESS Servicepersonal durchgeführt. Nach Absprache mit der Alpha ESS GmbH kann diese sich gegebenenfalls auch an den Maßnahmekosten mit einer Maßnahmenpauschale von EUR 119,00 inklusive Mehrwertsteuer beteiligen. Der Bruttopreis ändert sich, wenn und soweit die gesetzliche Umsatzsteuer sich ändert. Weitere Ansprüche aus dem Servicevertrag stehen dem Endkunden nicht zu.

So bestehen insbesondere keine Ansprüche des Endkunden auf Kompensierung eines Nutzungsausfalls oder auf Erstattung sonstiger Schäden oder Kosten, insbesondere mittelbarer Schäden oder Folgeschäden.

4.2 Für jede zur Erfüllung des Leistungsanspruchs von Alpha ESS im Rahmen dieses Servicevertrages, den Austausch oder sonst wie, gelieferten kWh nutzbare Batteriekapazität des Batteriemoduls trägt der Endkunde einen Eigenanteil von maximal EUR 297,50/kWh inklusive Mehrwertsteuer. Der Bruttopreis ändert sich, wenn und soweit die gesetzliche Umsatzsteuer sich ändert. Diese Summe beinhaltet bei einer Maßnahme durch den Alpha ESS Europe GmbH Service die anfallenden Transportkosten, sowie die Entsorgung des defekten Batteriemoduls.

4.3 Eine Instandhaltungsleistung kann nicht in Anspruch genommen werden bei:

- Schäden am Storion-System bzw. an Batterie-Zellen, die durch einen Dritten verursacht wurden (z.B. bei der Installation oder der Wartung);
- Schäden, die durch das Storion-System bzw. die Batterie-Zellen an anderen Sachen oder Gegenständen entstanden sind;
- Schäden am Storion-System bzw. an Batterie-Zellen, die durch höhere Gewalt oder Naturkatastrophen verursacht wurden (z.B. Wasser, Frost, Rauch und Brand).

4.4 Überwachung

Das System überwacht kontinuierlich den Zustand der Batterie und meldet Fehler, die in einem Fehlerprotokoll festgehalten werden. Zusätzlich ist ein Winterschutzmodus integriert, der ab dem 01.11 jeden Jahres automatisch aktiviert wird. Dabei wird die Entladungsgrenze auf 20% erhöht. Der Endkunde hat jederzeit die Möglichkeit, den Winterschutzmodus im System zu deaktivieren.

## 5. Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der Serviceleistungen

Dieser Servicevertrag gilt nur unter den folgenden (kumulativen) Voraussetzungen:

5.1 Das Storion-System muss in Deutschland, Österreich oder der Schweiz bei dem Endkunden gemäß der zum Installationszeitpunkt

aktuellen deutschsprachigen Installationsanleitung durch Mitarbeiter eines Handwerksbetriebs im Elektrofachbereich fachgerecht installiert worden sein, die durch eine Zertifizierungsschulung von Alpha ESS qualifiziert sind, Energiespeichersysteme zu installieren.

5.2 Der Servicevertrag muss nach Punkt 2 zustande gekommen sein.

5.3 Der Endkunde muss die Erforderlichkeit einer Serviceleistung innerhalb von einem Monat, nachdem er einen Defekt erkannt hat bzw. hätte erkennen müssen, gegenüber Alpha ESS geltend machen (z.B. per Brief, E-Mail, oder durch das Monitoringportal):

### Alpha ESS Europe GmbH

Tel: +49 6103 4591601

Email: [service@alpha-ess.de](mailto:service@alpha-ess.de)

Monitoringportal: [www.alpha-ess.de](http://www.alpha-ess.de)

## 6. Ausschluss von Serviceleistungen

Leistungsansprüche aus diesem Servicevertrag sind ausgeschlossen, wenn der Defekt darauf beruht, dass

- das Storion-System nicht gemäß seiner bzw. Batteriemodule nicht gemäß ihrer normalen Bestimmung oder nicht gemäß den Vorgaben der zum Installationszeitpunkt aktuellen deutschsprachigen Installations- und Bedienungsanleitungen installiert bzw. genutzt wurde/wurden, insbesondere falls die vorgeschriebenen Grenzwerte zu Aufstellort, Umgebungsfeuchtigkeit und Temperatur nicht eingehalten wurden oder eine Batterieerweiterung nicht nach den Herstellervorgaben ordnungsgemäß durchgeführt wurde;
- an dem Storion-System bzw. Batteriemodulen abgesprochen Änderungen, Reparaturen oder sonstige Eingriffe durch den Endkunden oder einen Dritten vorgenommen wurden, der hierfür nicht durch eine Zertifizierungsschulung von Alpha ESS qualifiziert und nach Rücksprache mit Alpha ESS

befugt ist, insbesondere unter Verwendung von Ersatzteilen und Zubehör, welches nicht den von Alpha ESS vorgegebenen Originalspezifikationen entspricht und nicht von Alpha ESS zur Verwendung freigegeben wurde; oder

- der Defekt auf einen nicht ordnungsgemäßen Netzanschluss zurückzuführen ist;
- - der Defekt durch die rechtzeitige Installation eines kritischen Updates gemäß Punkt 3.2 hätte verhindert werden können und das Versäumnis beim Endkunden liegt.
- - vom Endkunden Plomben oder Typenschild entfernt, beschädigt oder zerstört wurden, soweit hierauf ein Defekt zurückzuführen ist;
- - der Defekt durch Fremdeinwirkung oder höhere Gewalt verursacht wurde;
- der Defekt auf nicht durch Alpha ESS zu vertretenden Transportschäden beruht;
- der Defekt verursacht wurde durch auftretende Überspannungen im Versorgungsnetz, an welches das Storion-System angeschlossen ist.

## **7. Datenschutz**

Zur Durchführung dieses Servicevertrages erhebt, verarbeitet und nutzt Alpha ESS die bei der Registrierung nach Punkt 2 angegebenen Daten des Kunden und seines Storion-Systems (und übermittelt diese Daten ggf. an einen von Alpha ESS mit der Instandsetzung beauftragten Handwerksbetrieb im Elektrofachbereich oder sonstige Erfüllungsgehilfen). Zudem erfasst Alpha ESS über die Online-Verbindung Daten zum Betrieb und zum Zustand der Systeme.

## **8. Kosten bei Nichteingreifen des Servicevertrages**

Werden Ansprüche aus diesem Servicevertrag gegenüber Alpha ESS geltend gemacht und stellt sich heraus, dass diese nicht bestehen,

sind ggf. im Rahmen der Geltendmachung entstandene Kosten vom Endkunden selbst zu tragen. Zusätzlich hat der Endkunde die Kosten, einschließlich etwaiger Arbeitskosten, zu tragen, die bei der Untersuchung des Storion-Systems bzw. der Batteriemodule durch Alpha ESS entstanden sind (ggf. einschließlich der Kosten des Ausbaus, der Maßnahme und der (Wieder-) Installation), es sei denn, der Endkunde konnte den Umständen nach nicht erkennen, dass Leistungsansprüche aus diesem Servicevertrag nicht bestehen.

## **9. Deutsches Recht**

Auf diesen Servicevertrag findet ausschließlich das materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland ohne Verweis auf eine andere Rechtsordnung Anwendung. Die Anwendung des Wiener UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980 ist ausgeschlossen.