

Garantiebestimmungen für Endverwender

Die **Robert Bosch AG**, Göllnergasse 15-17, 1030 Wien, HCG-kundendienst@at.bosch.com (im folgenden „Bosch“ genannt) gewährt gegenüber Endkunden auf alle seine Produkte der Marken Bosch, Buderus und Junkers eine freiwillige Garantie gemäß den nachfolgenden Bedingungen.

Die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche gegen den unmittelbaren Vertragspartner des Kunden werden dadurch nicht eingeschränkt.

1. Geltungsbereich

- 1.1. Bosch gibt auf alle seine Produkte der Marken Bosch, Buderus und Junkers eine freiwillige Garantie von 2 Jahren für die einwandfreie Qualität der eingebauten Produkte durch kostenlose Behebung der Mängel, die innerhalb der Garantiezeit nachweislich auf Material- und Fertigungsfehler zurückzuführen sind.
- 1.2. Das Produkt muss durch die Vertriebsorganisation der Robert Bosch AG in den Markt gebracht worden sein und für den österreichischen Markt zugelassen sein. Für Produkte, welche im Ausland oder über das Internet gekauft wurden, wird von der Robert Bosch AG keine Garantie gewährt.
- 1.3. Die Garantie gilt innerhalb von Österreich sowohl für den Installateur als auch den Anlagennutzer bzw. Endkunden.

2. Entstehen, Umfang und Dauer der Garantie

- 2.1. Bosch garantiert dem Endkunden, dass das von ihm erworbene Produkt frei von Material-, Herstellungs- und Konstruktionsfehlern ist. Maßgeblich ist hierbei der Stand der allgemein anerkannten Regeln der Technik zum Herstellungszeitpunkt.
- 2.2. Die Garantiefrist beträgt, sofern im Folgenden keine abweichende Garantiefrist angegeben wird, 2 Jahre.
- 2.3. Die Garantiefrist beginnt mit dem Tag der Installation gemäß der Rechnung des Installateurs oder Inbetriebnahmeprotokoll des Werkskundendienstes der Marken Bosch, Buderus und Junkers. Sofern keine Belege vorlegbar sind und das Installationsdatum nicht anderweitig vorliegt, gilt eine Frist von 30 Monaten nach Fertigungsdatum gemäß Seriennummer.
- 2.4. Die Dauer der Garantie wird durch die Gewährung von Leistungen im Rahmen dieser Garantie weder verlängert noch erneuert.
- 2.5. Der Garantieanspruch muss innerhalb der Frist gemäß Ziffer 5. geltend gemacht werden.

- 2.6. Die Beurteilung, ob ein Garantiefall vorliegt, trifft der Servicetechniker vor Ort (siehe auch Ziffer 4 zu den Ausschlussgründen).

3. Voraussetzungen

- 3.1. Die Installation des Produktes muss durch einen konzessionierten Installateur erfolgen und gemäß den Installationsvorgaben, Richtlinien und nach dem jeweiligen „Stand der Technik“ ausgeführt sein.
- 3.2. Das Produkt und die Gesamtanlage müssen regelmäßig, in jedem Fall mit einem maximalen Wartungsintervall von 16 Monaten, durch den Werkskundendienst der Marken Bosch, Buderus und Junkers oder ein konzessioniertes Unternehmen gewartet werden, sofern gesetzliche Bestimmungen und Verordnungen nicht einen kürzeren Zeitraum vorschreiben.
- 3.3. Das Produkt und die Gesamtanlage müssen so installiert sein, dass es leicht zugänglich ist.

4. Von der Garantie ausgenommen sind:

- 4.1. Teile, die einem natürlichen Verschleiß unterliegen (z. B. Elektroden, Anoden, Filter, Batterien usw.) und im Rahmen von Wartungsarbeiten ausgetauscht werden müssen;
- 4.2. Ausstellungsprodukte
- 4.3. Schäden, die durch unsachgemäße Lagerung oder Transport, unsachgemäße Montage, Installation oder Verwendung, durch äußere Einwirkung (Stoß, Schlag, Fall) oder sonstige Nichteinhaltung der Herstelleranweisungen entstehen;
- 4.4. Glasbruch bei Solaranlagen;
- 4.5. Schäden durch Produktmodifikationen, insbesondere Installation, Entfernen oder Austausch von einzelnen Teilen oder Komponenten des Produkts oder Manipulation der Fabrikations-/Seriennummer oder des Herstellungsdatums auf dem Produkt;
- 4.6. Schäden durch höhere Gewalt oder Naturkatastrophen, insbesondere, aber nicht abschließend Überschwemmung, Blitzeinschlag,
- 4.7. Schäden durch Brand, Sturm, Frost oder Schwankungen in der Stromversorgung;
- 4.8. Schäden, die durch nicht autorisierte Reparaturen (durch nicht konzessionierte Installateure) verursacht werden;
- 4.9. Schäden bei frühzeitigem Ausbau defekter Komponenten ohne vorherige Begutachtung oder Anweisung durch die Robert Bosch AG;
- 4.10. Schäden durch Schmutzeinspülungen, Schlick, Kalkablagerungen, Eis oder andere Umwelteinflüsse (z. B. Feuchtigkeit, Hitze),

aggressive Umgebungseinflüsse, Chemikalien, Reinigungsmittel oder Über-/Unterdruck;

- 4.11. Schäden aufgrund von nicht der geltenden Norm entsprechend aufbereitetem Heizungswassers oder aufgrund eines mangelhaften Wasserzu- und/oder ablaufs;
- 4.12. Schäden aufgrund falsch eingestellter bzw. verstellter Brennstoffmengen sowie Brennstoffmangel;
- 4.13. geringfügige Abweichungen der Systemkomponenten von der Soll-Beschaffenheit, die auf den Gebrauchswert des Systems keinen Einfluss haben;
- 4.14. notwendige Erweiterungen oder Verbesserungen des Systems, die aufgrund gesetzlicher Änderungen erforderlich werden;
- 4.15. erforderliche Wartungsarbeiten und Ersatz entsprechender Kosten sowie Techniker-Einsätze zur Vornahme von Eigenwartungsmaßnahmen (z.B. Zurücksetzen der Anlage, Druckeinstellung, Auftauen von Kondensatleitungen).

5. Geltendmachung im Garantiefall

Garantieansprüche müssen vor Ablauf der Garantiefrist innerhalb von 3 Monate nach Kenntnis des Mangels gegenüber Bosch unter der nachstehenden Mailadresse geltend gemacht werden: HCG-kundendienst@at.bosch.com

Hierfür notwendig ist die Vorlage:

- 5.1. eines geeigneten Nachweises über sach- und fristgerecht durchgeführte Wartungen des Produkts sowie der Gesamtanlage; und
- 5.2. des vom Installateurs ausgestellten Inbetriebnahmeprotokolls (nur bei Wärmepumpen erforderlich); und
- 5.3. der Rechnung, aus der sich das Datum der Installation und Inbetriebnahme der verbauten Systemkomponenten ergeben (Preise bitte schwärzen)
- 5.4. Ansprüche, die nach Ablauf der Garantiefrist bei uns eingehen, können im Rahmen der Garantie leider nicht berücksichtigt werden.
- 5.5. Nachdem wir Gelegenheit hatten, das System und die ordnungsgemäße Installation durch einen Servicetechniker zu überprüfen und den Mangel als garantiepflichtig anerkannt haben, werden wir nach unserer Wahl die mangelhaften Teile unentgeltlich instandsetzen oder durch mangelfreie Teile ersetzen. Ersetzte Teile gehen in unser Eigentum über. Wir erstatten keine Fremdhandwerkerkosten, soweit der

Handwerkereinsatz nicht von uns zuvor schriftlich autorisiert wurde.

6. Erweiterte Garantie

- 6.1. Die Robert Bosch AG gewährt auf einzeln ausgewählte Produkte eine erweiterte Garantie in Dauer und/oder Umfang. Die betroffenen Produkte finden Sie auf Seite 3 in der Anlage 1.
- 6.2. Um eine erweiterte Garantieleistung der Robert Bosch AG für die betroffenen Produkte in Anspruch nehmen zu können, sind folgende Voraussetzungen, zusätzlich zu den Garantiebedingungen in Ziffer 1-5 zu erfüllen:
- 6.3. Die Inbetriebnahme des Gerätes muss durch den Werkskundendienst der Marken Bosch, Buderus und Junkers bzw. durch einen von der Robert Bosch AG beauftragten und zertifizierten Servicepartner erfolgen ([Inbetriebnahme - BOSCH Werkskundendienst](#)).
- 6.4. Für eine Verlängerung der Garantie für das gesamte Gerät auf mehr als 3 Jahre ist eine Wartungsvereinbarung (Variante PREMIUM) abzuschließen und die jährliche Wartung durch den Werkskundendienst der Marken Bosch, Buderus und Junkers durchzuführen.

7. Datenschutz

Wir erheben und verarbeiten die von Ihnen im Zusammenhang mit dieser Garantie angegebenen personenbezogenen Daten zur Erfüllung vertraglicher Haupt- und Nebenleistungspflichten (Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DS-GVO). Für die Ausübung Ihrer Rechte wenden Sie sich an uns unter den vorbezeichneten Kontaktdaten oder unter TT.Datenschutz@at.bosch.com.

Unseren Konzerndatenschutzbeauftragten erreichen Sie unter: Datenschutzbeauftragter, Informationssicherheit und Datenschutz (C/ISP), Robert Bosch GmbH, Postfach 30 02 20 in 70442 Stuttgart, Deutschland.

Weitere Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten finden Sie unter: <https://www.werkskundendienst.at/datenschutz/>

Stand 06/2025

Garantiebestimmungen für Endverwender (Stand 16.06.2025)

der
Robert Bosch AG
Geschäftsbereich Home Comfort Group
A-1030 Wien, Göllnergasse 15-17

Anlage 1: Erweiterte Garantie – aktuelle Produkte Bosch/Junkers

1) Gas

- a) Kostenlose IBN
(durch Bosch/Junkers Werkskundendienst oder zertifizierten Servicepartner)
 - GC9xxx
- b) 3 Jahre Garantie
(Voraussetzung IBN durch Bosch Junkers Werkskundendienst oder zertifizierten Servicepartner)
 - Gas Heizwertgerät ZWR 18-7KE
 - bei allen Gas Brennwertgeräten bis 50 KW
 - CerapurMaxx (bis 100 kW) / Condens 7000 WP
- c) 10 Jahre Garantie auf den Wärmeblock
(Voraussetzung IBN durch Bosch/Junkers Werkskundendienst oder zertifizierten Servicepartner)
 - GC9xxx (betrifft Gasgeräte - unter Beachtung von Garantiebestimmungen für Endverwender)

2) Wärmepumpe Luft und Sole

- (Voraussetzung IBN durch Bosch/Junkers Werkskundendienst oder zertifizierten Servicepartner)
- CS7000iAW OR / CS7000iAW IR Serie, 5 Jahre Materialgarantie auf den Kompressor
(+2 Jahre Connect Support)
 - CS7400iAW OR Serie, 10 Jahre Materialgarantie auf den Kompressor
(+ 1xWartung, OptiCheck, 2 Jahre Connect Support)
 - CS7800iLW Serie, 10 Jahre Materialgarantie auf den Kompressor
(+ 1xWartung, OptiCheck, 2 Jahre Connect Support)
 - Compress 7800i LW/7000 LW Serie, 10 Jahre Materialgarantie auf den Kompressor
(+ kostenlose IBN durch Bosch/Junkers Werkskundendienst, 1xWartung, OptiCheck, 2 Jahre Connect Support)
 - Supraeco STE/STM Serie, 10 Jahre Materialgarantie auf den Kompressor
(+ kostenlose IBN durch Bosch/Junkers Werkskundendienst, 1xWartung, OptiCheck, 2 Jahre Connect Support)

3) Solar

- Solar 10 Jahre gemäß Austria Solar Gütesiegel auf den Kollektor
- 5 Jahre gemäß Austria Solar Gütesiegel auf BOSCH Speicher WST 300-5SC, WS 300-5 P1 C, WS 500-5 EP 1 B