# Herstellergarantie

VisyFlux - eine Marke der ENERQ GmbH
Stand 30. Oktober 2026 · Fassung 1.1.4

## 1. Fünfjährige Herstellergarantie und Garantieabwicklung

Garantiegeberin ist die ENERQ GmbH, Eiweg 10, 4460 Gelterkinden, Schweiz, info@enerq.ch, Telefon +41 41 515 88 88. Sofern vor Vertragsabschluss nicht ausdrücklich eine andere Dauer vereinbart wurde, gewährt ENERQ auf die gelieferten Produkte fünf Jahre Garantie ab Ablieferung. Für eigene VisyFlux-Geräte erfolgt diese Zusage als Herstellergarantie. Betroffene Produkte und allfällige Abweichungen werden im Produktangebot bezeichnet. Die Garantie gilt in den mit ENERQ vereinbarten Lieferländern.

Bei internetfähigen Geräten setzt die fünfjährige Herstellergarantie ab der ersten Inbetriebnahme eine dauerhafte Internetanbindung während der verbleibenden Garantiezeit voraus. Der Betreiber hält die produktbezogen mitgeteilte Verbindung aufrecht und stellt sie nach Störungen zeitnah wieder her. Erforderliche Schnittstellen, Dienste und Datenübermittlungen werden vor Vertragsabschluss beschrieben.

Kurzzeitige unverschuldete Internet- oder Stromausfälle und Unterbrechungen im Verantwortungsbereich von ENERQ oder eines vorgegebenen Dienstes führen nicht automatisch zum Verlust der Garantie. Ansprüche können wegen einer Verletzung der Verbindungspflicht nur insoweit eingeschränkt werden, wie dies rechtlich zulässig ist und ENERQ einen ursächlichen Zusammenhang mit dem betreffenden Schaden nachweist. Gesetzliche Mängelrechte werden durch diese Internetbedingung nicht eingeschränkt.

Die Garantie umfasst Produktmängel bei bestimmungsgemässem Gebrauch. Berechtigte Garantiefälle werden durch unentgeltliche Reparatur oder gleichwertigen Ersatz abgewickelt. Gesetzliche Wahl- und Abhilferechte bleiben bestehen. Die für die zugesagte Abhilfe erforderlichen Prüfungs-, Arbeits-, Material- und Transportkosten trägt ENERQ. Ausbau- und Wiedereinbauarbeiten sowie Fremdleistungen sind vorab abzustimmen; zwingende gesetzliche Kostenersatzansprüche bleiben unberührt.

Garantiefälle können über den Menüpunkt «Garantie & Service» mit oder ohne Shopkonto oder per E-Mail an info@enerq.ch gemeldet werden. Die Nutzung des Formulars ist freiwillig. Zur Zuordnung übermitteln Sie Produktbezeichnung, Kaufnachweis, Seriennummer und Fehlerbeschreibung; verfügbare Fotos und Fehlerprotokolle unterstützen die Prüfung. Rücksendungen und Reparaturmassnahmen werden abgestimmt. Diese Abstimmung schränkt zwingende Rechte oder erforderliche Notmassnahmen nicht ein. Eine kostenpflichtige Untersuchung oder eine nicht gedeckte Zusatzleistung setzt eine vorherige Information und entsprechende Beauftragung voraus.

Normaler Verschleiss sowie nachweislich ursächliche Schäden durch Fehlbedienung, fehlerhafte Installation, unzulässige Änderungen oder Missachtung erforderlicher Wartung sind von der freiwilligen Garantie ausgenommen, soweit zulässig. Der Beizug eines anderen qualifizierten Fachbetriebs allein beseitigt keine Ansprüche.

Gesetzliche Mängelrechte und deren Fristen bleiben neben der Garantie bestehen; ihre Inanspruchnahme ist im gesetzlich vorgesehenen Umfang unentgeltlich. Weitere

Herstellerzusagen gelten ergänzend. Die vereinbarte Garantieerklärung wird mit Produktbezug spätestens bei Lieferung in speicherbarer Form bereitgestellt.

## 2. Digitale Funktionen, Cloud, Updates und Support

Erforderliche Internetverbindung, kompatible Systeme, Cloud- oder App-Dienste, zusätzliche Lizenzen und wiederkehrende Kosten werden produktbezogen vor Vertragsabschluss ausgewiesen. Welche Funktionen bei einem Internet- oder Dienstausfall lokal verfügbar bleiben, ergibt sich aus der Produktbeschreibung.

Für die von ihrer fünfjährigen Garantie erfassten vernetzten Geräte stellt ENERQ während dieses Zeitraums die zur vertragsgemässen und sicheren Funktion erforderlichen Updates bereit oder gewährleistet deren Bereitstellung. Weitergehende gesetzliche Pflichten bleiben bestehen. Der Betreiber installiert erforderliche Sicherheitsupdates innerhalb angemessener Frist beziehungsweise ermöglicht den mitgeteilten sicheren Aktualisierungsweg.

Fernzugriff, Diagnose und Aktualisierung erfolgen nur im offengelegten Funktions- und Berechtigungsumfang. Eine gesonderte laufende Anlagenbetreuung ist nur geschuldet, wenn sie vereinbart wurde. Wesentliche zugesagte Funktionen werden nicht durch einen pauschalen Verweis auf Drittanbieter entzogen. Produktbezogene Supportwege und zugesagte Reaktionszeiten werden gesondert bezeichnet.