



INSTALLATIONSHANDBUCH

EVOCITY

DIE ELEKTRONISCHE
INFORMATIONSTAFEL
FÜR IHRE LOKALE
KOMMUNIKATION



www.elancity.de

Referenz Dokument: MI-0015-A_EVOCITY_SOLAR_DE
Aktualisierungsdatum: 18/03/2024

Dieses Dokument ist Eigentum von ElanCity. Ohne vorherige Genehmigung ist eine Weitergabe an Dritte nicht gestattet.

1. PRÄSENTATION	3
2. INHALT DER SENDUNG	4
2.1 EVOCITY SOLAR (6 PAKETE).....	4
2.2 SCHRAUBEN GEMÄß DEN MERKMALEN DES MASTES ANBRINGEN	6
3. BESCHREIBUNG	8
4. INSTALLATION	9
4.1 BENÖTIGTES MATERIAL	9
4.2 INSTALLATION VON EVOCITY ().....	9
4.3 ANBRINGUNG DES SOLARMODULS ().....	11
4.4 INSTALLATION DES AKKUKASTENS ()	12
4.4.1 Anbringung des Kastens (Befestigung mit Bügeln).....	12
4.4.2 Anbringung des Kastens (Befestigung mit Flanschen)	14
4.4.3 Installation der Akkus ()	16
4.5 INSTALLATION DER KABELKANÄLE.....	18
4.6 ENDERGEBNIS	19
5. INBETRIEBNAHME	20
5.1 ERSTER START	20
5.2 AUSWAHLRAD.....	21
6. PFLEGE DES GERÄTS	21
7. TECHNISCHE EIGENSCHAFTEN	23
8. BENUTZERHANDBÜCHER	24
8.1 HANDBÜCHER.....	24
9. KUNDENDIENST	24
9.1 ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN	25
9.1.1 <i>Garantieausschlüsse</i>	25
9.2 GERÄTEAUSFALL IM GARANTIEZEITRAUM	25
9.2.1 <i>Definition</i>	25
9.2.2 <i>Vorgehensweise</i>	25
9.2.3 <i>Durchschnittliche Reparaturzeit (Richtwert)</i>	26
9.3 GERÄTEAUSFALL AUßERHALB DER HERSTELLERGARANTIE	26
9.3.1 <i>Definition</i>	26
9.3.2 <i>Vorgehensweise</i>	26
9.3.3 <i>Vereinbarung über eine Garantieverlängerung</i>	26
9.4 BEDINGUNGEN FÜR DEN RÜCKTRANSPORT AN DEN KUNDENDIENST	26
9.4.1 <i>Definition</i>	26
9.5 ERSATZTEILE	27
9.6 WARTUNG DURCH EINE DRITTFIRMA	27
9.7 NORMEN	27

1. PRÄSENTATION



Vielen Dank, dass Sie sich für die elektronische Informationstafel EVOCITY entschieden haben, eine Lösung, die Ihnen dabei hilft, nützliche Informationen an Ihre Bürger weiterzuleiten.

Für die lokale Kommunikation einer Gemeinde ist eine elektronische Informationstafel von unschätzbarem Wert. Dank der Möglichkeit, sie regelmäßig zu aktualisieren, ist sie **eine wertvolle Schnittstelle zwischen der Gemeinde und ihren Einwohnern.**

Viele Bereiche können von der Tafel profitieren:

- **Vereine:** Sportturniere, abendliche Veranstaltungen, Tauschbörsen ...
- **kulturelle Ereignisse:** Öffnungszeiten der Bibliothek, Neuheiten in der Mediathek ...
- **kommunale Nachrichten:** Erinnerung an Wahltermine, Datum der Jagderöffnung ...
- **lokales Leben:** Bauarbeiten, Abfallentsorgung ...
- **Eilmeldungen:** Warnungen vor Hochwasser, Stürmen, Hitzewellen ...

Dynamische Botschaften, die die Aufmerksamkeit auf sich ziehen

Die elektronische Informationstafel verfügt über ein **grafisches Display, auf dem zahlreiche Nachrichten angezeigt werden können.**

Verschiedenen Meldungen werden in einer Schleife verbreitet.

Sie haben die Gewissheit, dass Ihre Nachrichten zu dem von Ihnen ausgewählten Zeitpunkt veröffentlicht werden..



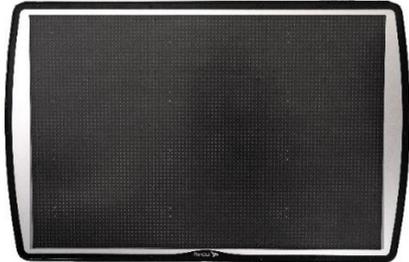


2. INHALT DER SENDUNG

Überprüfen Sie gleich nach dem Empfang, ob der Inhalt der Sendung mit den Informationen auf dem Lieferschein übereinstimmt. Es ist wichtig, dass Sie uns Fehler oder Transportschäden innerhalb von 2 Werktagen melden.

Bitte bewahren Sie die Verpackung sorgfältig auf, da sie bei einer Rücksendung des Produkts an uns benötigt wird. Sollte die Originalverpackung nicht mehr verfügbar sein, können wir Ihnen gegen Entgelt eine Ersatzverpackung zukommen lassen.

2.1 EVOCITY SOLAR (6 PAKETE)

Karton EVOCITY	Elektronische Informationstafel EVOCITY	
	Befestigungsleiste	
	Personalisierbarer Aufsatz	
	Kabelkanal (x2)	
	Installationshandbuch + 6-Kant-Schraubenzieher	

	<p>Akkuverbindungs- und Überbrückungskabel mit Sicherungen</p>	
<p>Karton Akku x 2</p>	<p>Bleiakku, 12 V 80 Ah</p>	
<p>Karton Akkukasten</p>	<p>Kasten und Tür</p>	
	<p>Verschraubungen</p>	<p>Je nach Mast können sich die Schrauben ändern (siehe Tabelle auf der nächsten Seite)</p>
<p>Karton Befestigung für Solarmodul</p>	<p>Befestigung Solarmodul</p>	
	<p>Befestigung Mast</p>	
	<p>Schrauben</p>	
<p>Karton Solarmodul</p>	<p>Solarmodul 215 W</p>	

2.2 Schrauben gemäß den Merkmalen des Mastes anbringen

STANDARD	Durchmesser 104 mm		
	Bügel 104 mm	Menge: 2	
	Mutter M10 mit gepresster, geriffelter Unterlegscheibe	Menge: 4	
	Durchmesser 114 mm		
	Bügel 114 mm	Menge: 2	
	Mutter M10 mit gepresster, geriffelter Unterlegscheibe	Menge: 4	
	Durchmesser 140 mm		
	Bügel 140 mm	Menge: 2	
	Mutter M10 mit gepresster, geriffelter Unterlegscheibe	Menge: 4	
	Durchmesser 168 mm		
	Bügel 168 mm	Menge: 2	
	Mutter M12 mit gepresster, geriffelter Unterlegscheibe	Menge: 4	
	Durchmesser 195 mm		
	Bügel 195 mm	Menge: 2	
	Mutter M12 mit gepresster, geriffelter Unterlegscheibe	Menge: 4	

NICHT STANDARD	Durchmesser [100–120] mm		
	Schellenflansche für Mastfußkasten	Menge: 2	
	TAMTORQUE-Schellen, 7-kantig, Durchmesser 100/130 mm	Menge: 2	
	Mutter M8 mit gepresster, geriffelter Unterlegscheibe	Menge: 4	
	Schraube mit Vierkanthals M8 x 25	Menge: 4	
	Durchmesser [120–180] mm		
	Schellenflansche für Mastfußkasten	Menge: 2	
	TAMTORQUE-Schellen, 7-kantig, Durchmesser 130/190 mm	Menge: 2	
	Mutter M8 mit gepresster, geriffelter Unterlegscheibe	Menge: 4	
	Schraube mit Vierkanthals M8 x 25	Menge: 4	

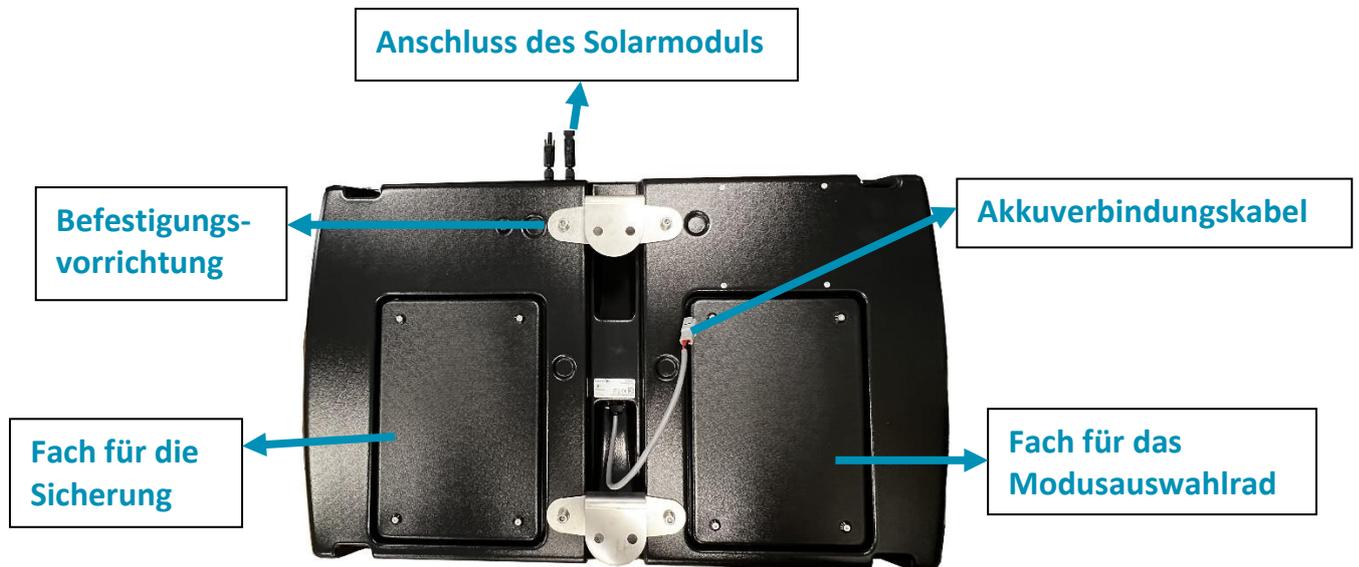


3. BESCHREIBUNG

EVOCITY Solar besteht aus den folgenden Komponenten:



Rückseite der EVOCITY:





4. INSTALLATION



Vor der Inbetriebnahme:

- Stellen Sie sicher, dass Sie sich mit den aktuell geltenden Vorschriften für Arbeiten in der Höhe vertraut machen und diese befolgen. Achten Sie stets darauf, Ihre eigene Sicherheit und die der anderen Anwesenden zu gewährleisten.
- Beachten Sie auch die Regeln für die Beschilderung von Baustellen, insbesondere bei Arbeiten am Rand von öffentlichen Straßen.
- Arbeiten an elektrischen Geräten, die unter Spannung stehen, bedürfen spezieller Berechtigungen. Es ist wichtig, die diesbezüglichen Vorschriften einzusehen und zu beachten.

Das Piktogramm  weist aus, wie viele Personen für diesen Schritt benötigt werden.

4.1 Benötigtes Material

Hebebühne für die Montage und Befestigung des Solarmoduls

Gesicherte Trittleiter, Typ Rollplattform

Schraubendreher mit Bits

Steckschlüssel

Stecknuss 17 mm

Maulschlüssel 17 mm

Klemme oder Befestigungsband Solarmodul (nicht im Lieferumfang enthalten)

Klemme oder Befestigungsband EVOCITY (nicht im Lieferumfang enthalten)

Klemme oder Befestigungsband Kabelkanäle (nicht im Lieferumfang enthalten)

4.2 Installation von EVOCITY ()



Arbeiten an hoch gelegenen Geräten bedürfen Berechtigungen. Denken Sie daran, die geltenden Vorschriften einzusehen und zu beachten.

Installation des Aufsatzes	Lösen Sie die sechs Schrauben auf der Oberseite der EVOCITY.	
	Setzen Sie den Aufsatz auf die Oberseite der EVOCITY und schrauben Sie die sechs Schrauben wieder ein.	

Installation
der
Befestigungs-
leiste

Positionieren Sie die Befestigungsleiste in der gewünschten Höhe am Mast. Achten Sie darauf, dass Sie dabei die empfohlenen Installationshöhen einhalten. Fixieren Sie die Befestigungsleiste mithilfe von Klemmen oder einem Band (nicht im Lieferumfang enthalten).



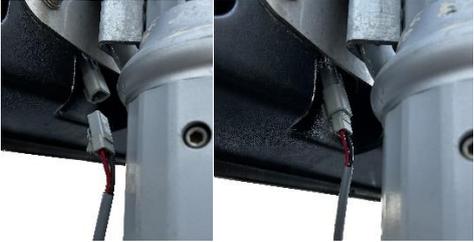
Anbringung
der
EVOCITY

Platzieren Sie die EVOCITY auf der Befestigungsleiste, indem Sie die Haken in die dafür vorgesehenen Ringe an der Leiste einführen.



Sie können die Installation der EVOCITY sichern, indem Sie ein Vorhängeschloss (nicht im Lieferumfang enthalten) am unteren Haken der EVOCITY anbringen.



	<p>Verbinden Sie das Verbindungskabel des Akkus mit dem abgehenden Anschluss der EVOCITY.</p>	
--	---	--

4.3 Anbringung des Solarmoduls (👤 👤 👤)



Arbeiten an hoch gelegenen Geräten bedürfen Berechtigungen. Denken Sie daran, die geltenden Vorschriften einzusehen und zu beachten.

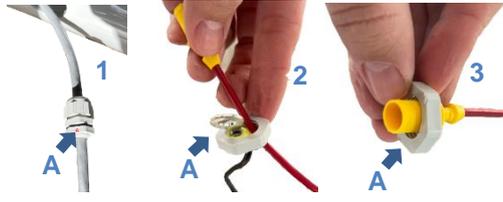
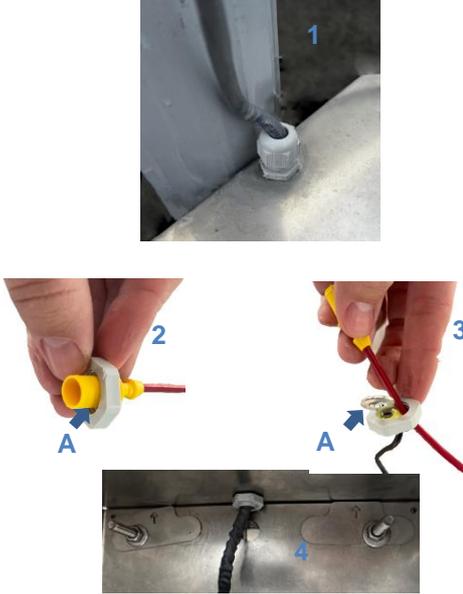
Solar-modul	<p>Bauen Sie die Befestigung gemäß der nebenstehenden Anleitung am Solarmodul an.</p>	
	<p>Montieren Sie die Befestigung mithilfe von Klemmen oder einem Band (nicht im Lieferumfang enthalten) am Mast.</p> <p>Beachten Sie die Kabellänge des Solarmoduls, um die Halterung in der richtigen Höhe zu positionieren.</p> <p>Die Befestigung muss gen Süden ausgerichtet und ganzjährig vollständig freigelegt sein.</p>	

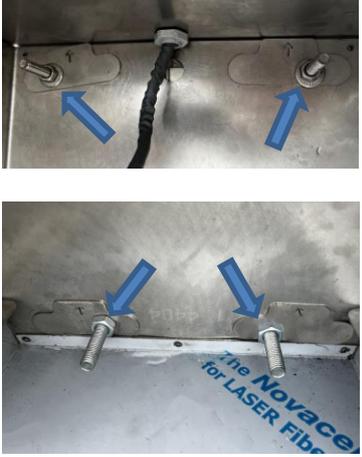
	<p>Setzen Sie das Modul auf die Halterung. Passen Sie die Ausrichtung an und schrauben Sie es fest.</p>	
	<p>Verbinden Sie die Kabel des Solarmoduls mit den Kabeln, die sich auf der Oberseite der EVOCITY befinden.</p>	

4.4 Installation des Akkukastens (👤 👤)

4.4.1 Anbringung des Kastens (Befestigung mit Bügeln)

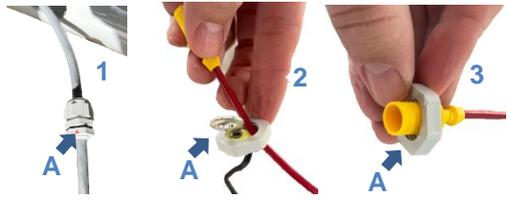
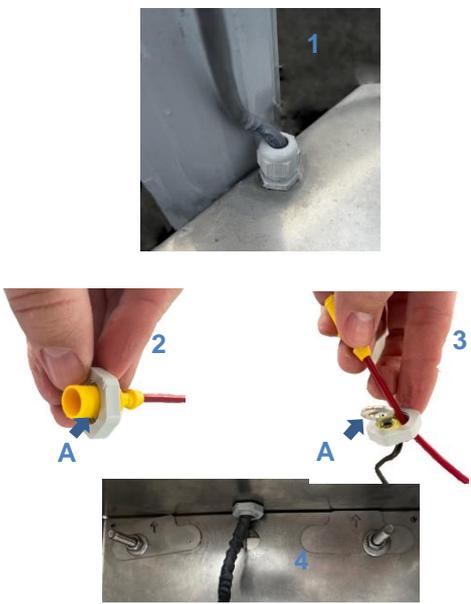
<p>Akkukasten (Bügel)</p>	<p>Befestigen Sie die beiden Stützfüße am Boden des Akkukastens und passen Sie ihre Höhe zum Boden nach Bedarf an. Ziehen Sie dazu die Muttern mit dem 17-mm-Maulschlüssel an bzw. lockern Sie diese.</p> <p>Wenn die Installation der Stützfüße aufgrund der spezifischen Gegebenheiten Ihres Standorts nicht möglich ist, kann auf ihre Verwendung verzichtet werden.</p>	
-------------------------------	---	--

	<p>Nehmen Sie das von der EVOCITY abgehende Verbindungskabel des Akkus in die Hand.</p>	
	<p>Lockern Sie die Mutter „A“ der Kabelverschraubung. Ziehen Sie das schwarze Kabel heraus, gefolgt von dem roten Kabel, um den Sicherungshalter zu entfernen.</p>	
	<p>Führen Sie das Akkuverbindungskabel durch das Loch an der Oberseite des Kastens in das Innere des Kastens. Führen Sie anschließend zuerst das rote Kabel in die Mutter „A“ ein, gefolgt von dem schwarzen Kabel.</p> <p>Ziehen Sie die Mutter „A“ der Kabelverschraubung fest.</p>	
	<p>Positionieren Sie den Kasten am Mast.</p>	

	<p>Legen Sie die Bügel um den Mast und führen Sie sie in den Kasten ein.</p>	
	<p>Setzen Sie die Befestigungsplättchen zusammen mit den Unterlegscheiben und Muttern ein und ziehen Sie sie von der Innenseite des Kastens aus fest.</p>	

4.4.2 Anbringung des Kastens (Befestigung mit Flanschen)

<p>Akkukasten</p>	<p>Befestigen Sie die beiden Stützfüße am Boden des Akkukastens und passen Sie ihre Höhe zum Boden nach Bedarf an. Ziehen Sie dazu die Muttern mit dem 17-mm-Maulschlüssel an bzw. lockern Sie diese.</p> <p>Wenn die Installation der Stützfüße aufgrund der spezifischen Gegebenheiten Ihres Standorts nicht möglich ist, kann auf ihre Verwendung verzichtet werden.</p>	
-------------------	---	--

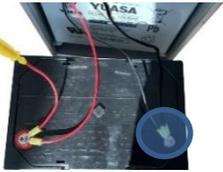
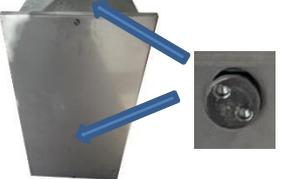
<p>Nehmen Sie das von der EVOCITY abgehende Verbindungskabel des Akkus in die Hand.</p>	
<p>Lockern Sie die Mutter „A“ der Kabelverschraubung. Ziehen Sie das schwarze Kabel heraus, gefolgt von dem roten Kabel, um den Sicherungshalter zu entfernen.</p>	
<p>Führen Sie das Akkuverbindungskabel durch das Loch an der Oberseite des Kastens in das Innere des Kastens. Führen Sie anschließend zuerst das rote Kabel in die Mutter „A“ ein, gefolgt von dem schwarzen Kabel.</p> <p>Ziehen Sie die Mutter „A“ der Kabelverschraubung fest</p>	
<p>Befestigen Sie den Schellenflansch mithilfe der Vierkantschrauben, indem Sie die Flansche an der Rückseite des Kastens anbringen und die Schrauben einführen. Setzen Sie anschließend von der Innenseite des Kastens aus das Befestigungsplättchen ein, gefolgt von der Unterlegscheibe und der Mutter. Ziehen Sie anschließend die Mutter mit einem Steckschlüssel fest.</p>	

		
	<p>Positionieren Sie den Kasten am Mast</p>	
	<p>Legen Sie am unteren und oberen Flansch im Inneren der Schellenflansche und um den Mast herum die Klemmen an und ziehen Sie sie fest.</p> <p>Falls nötig, passen Sie die Länge der Klemme an den Durchmesser Ihres Mastes an.</p>	

4.4.3 Installation der Akkus (👤 👤)

Achtung: Bei allen Eingriffen an den Akkus müssen im Vorfeld die Sicherungen ausgeschaltet werden.

<p>ANBRINGUNG DER AKKUS</p>	<p>Befestigen Sie die Überbrückungskabel am ersten Akku. Achten Sie dabei auf die Farbcodierung: Verbinden Sie den roten Draht mit dem roten Pol und den schwarzen Draht mit dem schwarzen Pol.</p> <p>Sobald die Kabel angebracht sind, setzen Sie den Akku in das untere Fach des Akkukastens ein.</p>	
	<p>Verbinden Sie den „roten“ Pol des zweiten Akkus mit dem roten Überbrückungskabel vom ersten Akku sowie dem roten Kabel vom Kasten.</p>	

	<p>Verbinden Sie den „schwarzen“ Pol des zweiten Akkus mit dem schwarzen Überbrückungskabel vom ersten Akku sowie dem schwarzen Kabel vom Kasten.</p>	
	<p>Nachdem Sie alle Kabel angebracht haben, setzen Sie den Akku in das obere Fach des Akkukastens ein.</p>	
	<p>Öffnen Sie die beiden gelben Sicherungshalter, indem Sie das Kabel an beiden Enden festhalten und anschließend den Halter auseinanderziehen.</p>	
	<p>Setzen Sie die Sicherungen ein.</p>	
	<p>Schließen Sie die Sicherungshalter.</p>	
	<p>Schließen Sie die Tür des Akkukastens und sichern Sie ihn, indem Sie die beiden manipulationssicheren Schrauben festziehen. Sie haben außerdem die Möglichkeit, ein Vorhängeschloss (nicht im Lieferumfang enthalten) als weitere Sicherheitsmaßnahme anzubringen.</p>	

4.5 Installation der Kabelkanäle

INSTALLATION DER KABELKANÄLE	<p>Sobald der Akkukasten und die EVOCITY befestigt und über das Akkuverbindungskabel verbunden sind, können Sie die Kabelkanäle anbringen, um das Verbindungskabel zu kaschieren.</p>	
	<p>Legen Sie das Verbindungskabel in den Kabelkanal und führen Sie die Klemme* oder das Band* in die Aussparungen ein, ohne das Kabel einzuklemmen.</p> <p>*Nicht im Lieferumfang enthalten</p>	
	<p>Ziehen Sie die Befestigungen fest. Achten Sie dabei auf die Platzierung des Kabelkanals an der Kabelverschraubung.</p>	
	<p>Je nach Art des verwendeten Mastes und der Installationshöhe müssen Sie die Kabelkanäle eventuell nachschneiden.</p>	

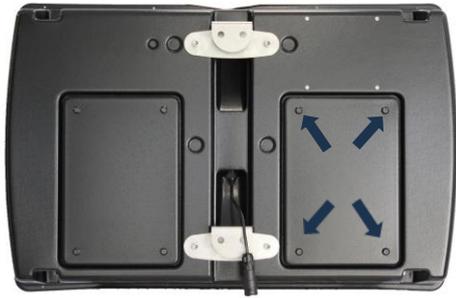
4.6 Endergebnis





5. INBETRIEBNAHME

5.1 Erster Start

ERSTER START	<p>Öffnen Sie das Fach an der Rückseite der EVOCITY</p>	
	<p>Stellen Sie das Modusauswahlrad auf die Position „ON“</p>	
	<p>Die EVOCITY weist drei Punkte in der unteren rechten Ecke der Anzeige aus</p>	
	<p>Sie können sich nun unter der E-Mail-Adresse kundenservice@elancity.de mit dem Kundendienst von Elan City in Verbindung setzen, um Ihre EVOCITY zu aktivieren und Ihre Zugänge zur Website https://www.elancity.de/ zu erhalten.</p>	

5.2 Auswahlrاد

Das Auswahlrاد befindet sich im rechten Fach auf der Rückseite des Geräts. Es ermöglicht, verschiedene Betriebsarten auszuwählen.

Auswahlrاد		
	OFF	Tafel aus
	ON	Normaler Betriebsmodus
	O/F	Nur zur telefonischen Diagnose, nicht verwenden
	Test	Nur zur telefonischen Diagnose, nicht verwenden
	Demo	Demonstrationsmodus
	D2	Demonstrationsmodus mit 10 % Helligkeit
	D3	Demonstrationsmodus mit 100 % Helligkeit
	Die Einstellungen für „Demo / D2 / D3“ sind die gleichen wie für „ON“, außer dass die Helligkeit des Displays auf einen vordefinierten Wert eingestellt ist. Diese Einstellungen können beispielsweise für eine Produktpräsentation in Innenräumen verwendet werden.	

6. PFLEGE DES GERÄTS

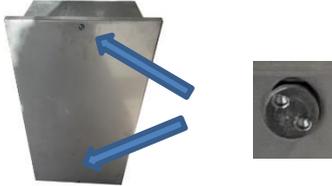
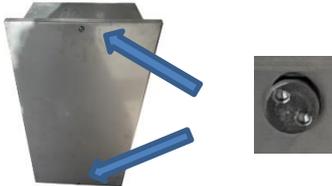
Akkus und Solarmodul

Stellen Sie sicher, dass sich das Solarmodul nicht in einem Schattenbereich befindet (z. B. unter Bäumen oder in der Nähe hoher städtischer Gebäude), im Winter nicht mit Schnee bedeckt ist und kein Staub die Lichtdurchlässigkeit beeinträchtigt. Reinigen Sie regelmäßig die Oberfläche, die der Sonne ausgesetzt ist und überprüfen Sie den Zustand der Akkus regelmäßig mit einem digitalen Multimeter.



Arbeiten an hoch elektronischen Geräten bedürfen Berechtigungen. Denken Sie daran, die geltenden Vorschriften einzusehen und zu beachten.

Auswechseln der Sicherungen 6 x 32 mm Kaliber 8A

AUSTAUSCH DER SICHERUNGEN	<p>Öffnen Sie die Tür des Akkukastens.</p>	
	<p>Öffnen Sie die beiden gelben Sicherungshalter, indem Sie das Kabel an beiden Enden festhalten und anschließend den Halter auseinanderziehen.</p>	
	<p>Entfernen Sie die zu ersetzenden Sicherungen.</p>	
	<p>Setzen Sie die neuen Sicherungen ein.</p>	
	<p>Schließen Sie die Sicherungshalter.</p>	
	<p>Schließen Sie die Tür des Akkukastens und sichern Sie ihn, indem Sie die beiden manipulationssicheren Schrauben festziehen.</p>	

Vandalismus

Die EVOCITY ist so konzipiert, dass sie ebenso wie Straßenschilder einem gewissen Grad an Vandalismus standhält. Bei größeren Beschädigungen ist eine Reparatur oder ein Ersatz erforderlich. Zögern Sie nicht, unseren Kundendienst zu kontaktieren, um vor der Reparatur eine Einschätzung zu erhalten.

Außenschäden dürfen nur von qualifiziertem Personal repariert werden.



7. TECHNISCHE EIGENSCHAFTEN

TABELLE MIT TECHNISCHEN MERKMALEN

STROMVERSORGUNG	Hauptquelle	Monokristallines Solarmodul 12 V 215 W (PERC)
	Akku (Typ, Spannung, Kapazität)	Blei, 2 x 12 V 80 Ah
	Elektrische Sicherheit	Sicherung 6 x 32 mm Kaliber 8A, Standard

EVOCITY	Material (Schale)	ABS / PMMA – Anti-UV / Frontseite aus Polycarbonat
	Dimensionen	1100 mm (Breite) x 714 mm (Höhe) x 135 mm (Tiefe)
	Farbe	Schwarz

Display	Auflösung	96 x 64 LEDs
	Abmessungen	960 x 640 mm
	Anzahl der LEDs	6144

KONNEKTIVITÄT	4G-Verbindung	
	Webserver: https://evocity.elancity.eu/	
	Ethernet (Zusatzoption)	

Normen	Wind	Maximaler konstanter Wind: 150 km/h Maximale Windböen: 160 km/h
---------------	------	--

WEB-INTERFACE	Erstellen einer Nachricht	Verschiedene Textnachrichten (Freizeit, Beschilderung, Veranstaltungen etc.)
		Hinzufügen von Symbolen
		Anzeige an bestimmten Tagen und zu bestimmten Uhrzeiten
		Steuerung der Anzeigepriorität (vorrangig, normal, periodisch)
	Anzeige	Übertragung auf alle Geräte oder auf eine einzelne EVOCITY
		Simulation von Nachrichten vor Übertragung
		Liste und Verlauf der erstellten Nachrichten
	Steuerung und Profil	Steuerung aller Geräte
		Sprache

8. BENUTZERHANDBÜCHER

8.1 HANDBÜCHER

Unsere Installations- und Benutzerhandbücher sind auf unserer Website www.elancity.de unter „Dienstleistungen“ -> „Kundenportal“ verfügbar.



9. KUNDENDIENST

Der Kundendienst für Produkte, die im Rahmen der Garantie oder außerhalb der Herstellergarantie repariert werden können, die Ersatzteilverwaltung, die eingebettete Software und Installations-/Benutzerhandbücher werden von folgender Abteilung bereitgestellt:



Kundendienst Elan City
Savignystraße 43
60325 Frankfurt am Main

Sie haben eine Frage?

Kontaktieren Sie uns von Montag bis Freitag
von 9:00 bis 12:30 Uhr und von 13:30 bis 17:30 Uhr

E-Mail: kundenservice@elancity.de

9.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Neben der gesetzlichen Garantie der Konformität, für Mängel und/oder versteckte Mängel bietet ElanCity eine Vertragsgarantie von 12 Monaten an, d. h. eine Gesamtgarantie von 24 Monaten ab dem Auslieferungsdatum des Produkts.

Diese Garantie umfasst die Lieferung von Ersatzteilen, die Arbeitskosten, die für die Reparatur notwendig sind, sowie die Kosten für Abholung und Rücktransport des Produktes, gemäß den hier im Dokument aufgeführten Bestimmungen für die Rücksendung an den Kundendienst.

Die Dauer der Garantie für Zubehör beträgt:

- zwei (2) Jahre für die Solarmodule inklusive Abholung und Rücktransport.
- sechs (6) Monate für andere Verbrauchsmaterialien und insbesondere die Akkus.

9.1.1 Garantieausschlüsse

- Pannen aufgrund von Bruch, Sturz oder Stoß.
- Missbrauch und falsche Nutzung oder nicht erlaubte Veränderungen.
- Transportschäden aufgrund von fahrlässiger Verpackung, die nicht unseren Anforderungen vom Rückversand an den Kundendienst entsprechen.
- Ausfälle durch falsches Anschließen oder Falschpolung der Akkukabel.
- Falsche Installation, die nicht unseren Installationsempfehlungen entspricht, mangelnde Wartung oder Veränderung des Gerätes.
- Zubehör und Verschleißteile sind nicht in der Garantiehaftung inbegriffen (z. B. Akkus älter als 6 Monate).
- Öffnen des Produkts und Zerlegen in seine Einzelteile.

Für jedes Gerät außerhalb der Garantie wird ein Kostenvoranschlag für ein Gutachten erstellt, um die Kosten für Abholung und Rücktransport sowie die vollständige Diagnose zu decken. Sobald der Kostenvoranschlag vom Kunden bestätigt wurde, wird ElanCity die Abholung und Diagnose des Materials veranlassen. In der Folge wird dem Kunden ein zweiter Kostenvoranschlag für Ersatzteile übermittelt. Der Kunde hat anschließend die Wahl, den Kostenvoranschlag zu bestätigen, den Kostenvoranschlag abzulehnen oder einer Vernichtung des Materials zuzustimmen.

9.2 Geräteausfall im Garantiezeitraum

9.2.1 Definition

Als beschädigtes Produkt unter Herstellergarantie gilt jedes Gerät, das ab dem Auslieferungsdatum und innerhalb einer Garantiezeit von 24 Monaten beschädigt ist.

Als beschädigtes Produkt gilt jedes Produkt, bei dem ElanCity in der Lage war, gemeinsam mit dem Kunden Tests im Rahmen einer Ferndiagnose durchzuführen.

9.2.2 Vorgehensweise

Der Benutzer informiert unseren Kundendienst telefonisch oder per E-Mail unter Angabe des festgestellten Mangels. Unser Techniker wird eine Ferndiagnose durchführen. Der Kunde verpflichtet sich, alle Mittel zur Verfügung zu stellen, um diese Tests auf erster Ebene durchzuführen (elektrisch, EDV etc.).

Im Falle eines nachgewiesenen Materialdefekts erhält der Kunde per E-Mail ein Formular zu den Bedingungen für die Rücksendung.

Sobald der Kunde dieses Formular unterschrieben und datiert zurückgeschickt hat, wird unsere Logistikabteilung die Anfrage so schnell wie möglich bearbeiten und die Abholung des Produkts mit unserem Spediteur veranlassen.

Natürlich kann ein Gerät, das keine Fehlfunktion aufweist, nicht unter die Herstellergarantie fallen. Unser Kundendienst lässt dem Kunden in diesem Fall eine entsprechende Rechnung zukommen, die die

Kosten für Abholung und Rücktransport sowie die Kosten für das Gutachten in Höhe von 160 € ohne MwSt. beinhaltet.

Unvollständige Anfragen können nicht zügig bearbeitet werden.

9.2.3 Durchschnittliche Reparaturzeit (Richtwert)

Es muss mit 5 Werktagen ab Eingang der Sendung gerechnet werden. In jedem Fall versuchen wir, Verzögerungen so weit wie möglich gemäß unseren Pflichten zu vermeiden.

9.3 Geräteausfall außerhalb der Herstellergarantie

9.3.1 Definition

Als beschädigtes Gerät außerhalb der Herstellergarantie gilt jedes Gerät, das nach Ablauf der vertraglichen Garantiezeit von 24 Monaten beschädigt oder von einem Garantiausschluss betroffen ist. Die Kosten für Abholung und Rückversand sowie die Arbeitskosten und Ersatzteile gehen zu Lasten des Kunden.

9.3.2 Vorgehensweise

Der Benutzer informiert unseren Kundendienst telefonisch oder per E-Mail unter Angabe des festgestellten Mangels. Ein Techniker wird Sie begleiten und verschiedene Reparaturmaßnahmen vorschlagen.

Ihnen wird ein Kostenvoranschlag für die Rücksendung und das Gutachten unterbreitet. Sobald das Produkt in der Werkstatt eingetroffen ist, wird Ihnen per E-Mail ein Kostenvoranschlag für Ersatzteile zugeschickt.

9.3.3 Vereinbarung über eine Garantieverlängerung

Definition

Am Ende der ursprünglichen 24-monatigen Garantie und/oder darüber hinaus kann eine Garantieverlängerung vereinbart werden. Mit diesem Vertrag können Sie die Garantie Ihres Produkts auf bis zu 72 Monate über die ursprüngliche Garantie hinaus verlängern.

Die Garantieverlängerung

Dieser Vertrag umfasst:

- Abholung und Rücktransport,
- Austausch von Teilen und Arbeitskosten.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte unter folgender Adresse an unseren Kundendienst: kundenservice@elancity.de

9.4 Bedingungen für den Rücktransport an den Kundendienst

9.4.1 Definition

Bei jeder Anfrage für einen Rückversand an den Kundendienst im Rahmen einer Reparatur, Veränderung oder Generalüberholung gilt es mehrere Kriterien zu beachten, um sicherzustellen, dass die Sendung unter den besten Voraussetzungen in unserer Werkstatt ankommt.

Der Antragsteller verpflichtet sich, die nachfolgend aufgeführten Transportbedingungen einzuhalten. Bei Nichteinhaltung dieser Anweisungen haftet nur er selbst (die Haftung des Transportunternehmens und

von ElanCity kann nicht geltend gemacht werden). Der Auftraggeber verpflichtet sich daher, die Reparaturkosten zur Wiederinstandsetzung des Gerätes im Falle von Transportschäden zu tragen.

Transportbedingungen

- Es darf sich kein Akku im Gerät oder in dessen Verpackung befinden.
- Das Gerät muss in der Originalverpackung inklusive Schutzschaumstoffen transportiert werden. Wenn keine Verpackung aufbewahrt wurde, wird ein Kostenvoranschlag für eine sichere Verpackung, inklusive Versicherung, an den Kunden gesandt.
- Wird die Sendung auf eine Transportpalette gestellt, muss diese vor dem Versand rundum mit Folie überzogen werden.
- Die Verpackung muss in beide Richtungen sicher mit Sicherheitsband verschlossen werden.
- Die Schutzschaumstoffe müssen das Gerät perfekt umschließen und insbesondere die vier Ecken schützen.

9.5 Ersatzteile

Alle Ersatz- oder Zubehörteile können über unseren Kundendienst bestellt werden. Versandkosten gehen zu Lasten des Kunden.

9.6 Wartung durch eine Drittfirma

Elan City ist die einzige Firma, die Ersatzteile liefern und Reparaturen unter Garantie, außerhalb der Garantie oder während der Garantieverlängerung durchführen darf. Sollte ElanCity ein Drittunternehmen beauftragen, wird der Kunde vorab darüber informiert. Kein Unternehmen kann für sich in Anspruch nehmen, während der Garantie oder der Garantieverlängerung eine Dienstleistung anzubieten.

9.7 Normen

Alle Zertifizierungen sind auf unserer Webseite <https://www.elancity.de/dienstleistungen/kundenbereich/> verfügbar.