STIEBEL ELTRON

ISG Connect

Internet Service Gateway (de) 2



Inhaltsverzeichnis

1 Allgemeine Hinweise 3
1.1 Symbole in diesem Dokument 3
1.2 Maßeinheiten 3
1.3 Mitgeltende Dokumente 3
1.4 Zielgruppen 3
1.5 Prüfzeichen 3
2 Sicherheit 3
2.1 Struktur der Warnhinweise 3
2.2 Bestimmungsgemäße Verwendung 3
2.3 Gerätekompatibilität 4
2.4 Allgemeine Sicherheitshinweise 4
2.5 Datensicherheit 4
2.6 Vorschriften, Normen und Bestimmungen 4
3 Gerätebeschreibung 4
3.1 Anschlüsse 4
3.2 LEDs und LED-Zustände 4
3.3 Service-Taste 5
3.4 SG Ready-Funktionen 5
3.5 SERVICEWELT 5
3.6 SERVICEWELT-Portal 5
3.7 Lieferumfang 6
3.8 Systemvoraussetzungen 6
4 Bedienung 6
4.1 Zugang zur SERVICEWELT 6
4.2 Startseite der SERVICEWELT 6
5 Störungsbehebung 7
6 Montage (Fachkraft) 7
6.1 Montageort 7
6.2 Gerät montieren 7
6.3 Gerät von der Wandhalterung lösen 7
6.4 Elektrischer Anschluss 7
7 Inbetriebnahme (Fachkraft) 8
7.1 Prüfschritte vor der Inbetriebnahme 8
7.2 Anmeldung im Heimnetzwerk 9
7.3 Netzwerkkonfiguration in der SERVICEWELT 9
7.4 Zurücksetzen auf Werkseinstellungen 9
7.5 Datenfreischaltung für das SERVICEWELT-Portal 9
7.6 Mobilen Zugang einrichten 10
7.7 Leistungsaufnahmesteuerung 10
7.8 Energiemanagement 11
8 Technische Daten 12
9 Kundendienst und Garantie 12
10 Umwelt und Recycling 13

1 Allgemeine Hinweise



▶ Lesen Sie diese Anleitung vor dem Gebrauch sorgfältig durch und bewahren Sie sie auf.

1.1 Symbole in diesem Dokument

Symbol	Bedeutung
	Dieses Symbol zeigt Ihnen einen möglichen Sachschaden, Geräteschaden, Folgeschaden oder Umweltschaden an.
	Allgemeine Hinweise werden mit dem nebenstehenden Symbol gekennzeichnet.
▶	Dieses Symbol zeigt Ihnen, dass Sie etwas tun müssen.
✓	Dieses Symbol zeigt Ihnen die Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, bevor Sie die folgenden Handlungsschritte ausführen.
⇨	Dieses Symbol zeigt Ihnen ein Ergebnis oder Zwischenergebnis.
□□■	Diese Symbole zeigen Ihnen die Ebene des Software-Menüs (in diesem Beispiel 3. Ebene).
[11]	Dieses Symbol zeigt Ihnen einen Verweis auf die entsprechende Seitenzahl (in diesem Beispiel Seite 11).

1.2 Maßeinheiten

Wenn nicht anders angegeben, sind alle Maße in Millimeter.

1.3 Mitgeltende Dokumente

- Bedienungsanleitung des Wärmepumpen-Managers
- Anleitungen des Wärmepumpen-Managers
- Bedienungs- und Installationsanleitung der angeschlossenen Wärmepumpe / des angeschlossenen Lüftungsintegralgerätes

1.4 Zielgruppen

Bedienende

Person ohne spezielle Fachkenntnisse

Fachkraft Heizung

Person mit speziellen Fachkenntnissen in folgenden Bereichen: Heizungstechnik, Heizungsmedien, Haustechnik, Gebäudetechnik, Lüftungs- und Klimatechnik, Messtechnik, Wärmepumpentechnik, Umwelttechnik, Arbeitssicherheit, Brandschutz

Fachkraft Elektrotechnik

Person mit speziellen Fachkenntnissen in folgenden Bereichen: Elektrotechnik, Messtechnik, Arbeitssicherheit, Brandschutz

Auszubildende

Auszubildende dürfen die aufgetragenen Aufgaben nur unter fachlicher Aufsicht und Anleitung ausführen.

Berufliche Qualifikation

In Abhängigkeit von den örtlichen Gesetzen ist eine Ausbildung, ein Studium oder eine Weiterbildung erforderlich.

Gendersensible Dokumentation

Wir sind bemüht dem Sprachwandel zu folgen und eine genderbewusste Sprachform zu nutzen, ohne den Lesefluss zu beeinträchtigen. Wir möchten in unserer Dokumentation alle Geschlechter ansprechen, einbeziehen und sichtbar machen.

1.5 Prüfzeichen

Siehe Typenschild am Gerät.

2 Sicherheit

2.1 Struktur der Warnhinweise

2.1.1 Abschnittsbezogene Warnhinweise

Abschnittsbezogene Warnhinweise gelten für alle Handlungsschritte des Abschnitts.

Personenschaden

VORSICHT



Art und Quelle der Gefahr

Folge(n) bei Nichtbeachtung des Warnhinweises

▶ Maßnahme(n) zur Gefahrenabwehr

Sachschaden, Folgeschaden, Umweltschaden

HINWEIS



Art und Quelle der Gefahr

Folge(n) bei Nichtbeachtung des Warnhinweises

▶ Maßnahme(n) zur Gefahrenabwehr

2.1.2 Eingebettete Warnhinweise

Eingebettete Warnhinweise gelten nur für den darauffolgenden Handlungsschritt.

▶ **SIGNALWORT: Folge(n) bei Nichtbeachtung des Warnhinweises. Maßnahme(n) zur Gefahrenabwehr.** Handlungsschritt, auf den sich der Warnhinweis bezieht

2.1.3 Symbolerklärung

Symbol	Art der Gefahr
	Verletzung
	Stromschlag
	Verbrennung, Verbrühung

2.1.4 Signalworte

Signalwort	Bedeutung
GEFAHR	Hinweise, deren Nichtbeachtung zu Tod oder schweren Verletzungen führt.
WARNUNG	Hinweise, deren Nichtbeachtung zu Tod oder schweren Verletzungen führen kann.
VORSICHT	Hinweise, deren Nichtbeachtung zu mittelschweren oder leichten Verletzungen führen kann.
HINWEIS	Hinweise, deren Nichtbeachtung zu Sachschäden, Folgeschäden oder Umweltschäden führen kann.

2.2 Bestimmungsgemäße Verwendung

Das Gerät ist für den Einsatz im häuslichen Umfeld vorgesehen. Es kann von nicht eingewiesenen Personen sicher bedient werden. In nicht häuslicher Umgebung, z. B. im Kleingewerbe, kann das Gerät ebenfalls verwendet werden, sofern die Benutzung in gleicher Weise erfolgt.

Eine andere oder darüber hinausgehende Benutzung gilt als nicht bestimmungsgemäß. Zum bestimmungsgemäßen Gebrauch gehört auch das Beachten dieser Anleitung sowie der Anleitungen für eingesetztes Zubehör.

2.3 Gerätekompatibilität

- Beachten Sie das Herstelldatum Ihrer Anlage. Das Herstelldatum muss den Mindestvorgaben entsprechen. Andernfalls ist Ihre Anlage nicht für den Betrieb mit dem ISG Connect geeignet.
- Das ISG Connect ist nur mit Anlagen kompatibel, deren Wärmepumpen-Manager (WPM) mit den Mindestsoftwareständen ausgestattet ist. Wenden Sie sich ggf. an unseren Kundendienst.
- Die Modbus TCP/IP-Software ist ab Werk auf dem ISG Connect installiert und kann mit den kompatiblen Geräten genutzt werden.
- Eine evtl. vorhandene Fernbedienung FEK muss mindestens die Software-Version 9506 haben.

Eine Übersicht der kompatiblen Wärmepumpen und Lüftungsintegralgeräte finden Sie auf unserer Internetseite:

https://www.stiebel-eltron.de/de/home/service/smart-home/kompatibilitaetslisten.html

2.4 Allgemeine Sicherheitshinweise

- Die Installation, Inbetriebnahme sowie Wartung und Reparatur des Gerätes darf nur von einer Fachkraft durchgeführt werden.
- Wenn Sie das Gerät unvollständig installieren, ist der sichere Gebrauch nicht gewährleistet. Betreiben Sie das Gerät nur komplett installiert. Betreiben Sie das Gerät nur mit geschlossenem Gehäuse und geschlossenem Deckel.
- Wir gewährleisten eine einwandfreie Funktion und Betriebssicherheit nur, wenn das für das Gerät bestimmte Original-Zubehör und die originalen Ersatzteile verwendet werden.

2.5 Datensicherheit

Die Sicherheit Ihres Heimnetzwerks unterliegt Ihrer Eigenverantwortung. Wir empfehlen das ISG nicht direkt mit dem Internet zu verbinden.

Zum Schutz Ihrer personen- und produktbezogenen Daten halten wir uns an die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes.

Wenn Sie Fragen zu Ihren Daten, deren Korrektur oder Löschung haben, kontaktieren Sie uns unter:

STIEBEL ELTRON GmbH & Co. KG
Datenschutzbeauftragter
Dr.-Stiebel-Straße 33
37603 Holzminden

oder per E-Mail an: servicewelt@stiebel-eltron.de

2.6 Vorschriften, Normen und Bestimmungen

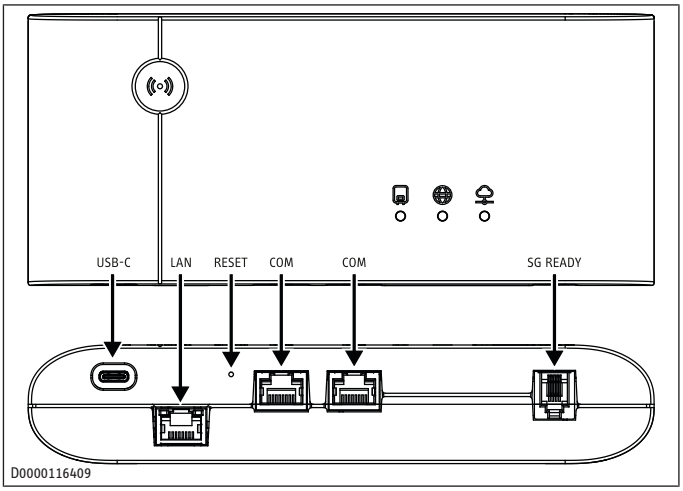
Beachten Sie alle nationalen und regionalen Vorschriften und Bestimmungen.

3 Gerätebeschreibung

Das Internet Service Gateway (ISG Connect) dient als Informations- und Kommunikationsschnittstelle zwischen Ihrer Wärmepumpe / Ihrem Lüftungsintegralgerät und Ihrem Heimnetzwerk. Es ermöglicht die Steuerung dieser Anlagen mit Hilfe mobiler Endgeräte und Computer. Bei Bedarf können diese Anlagen auch über das Internet gesteuert werden.

Für die Steuerung im Heimnetzwerk stellt das ISG Connect die lokale Webseite SERVICEWELT bereit. Sofern die Funktion freigeschaltet ist, können Wärmepumpen und Lüftungsintegralgeräte über das Internet mit Hilfe des SERVICEWELT-Portals gesteuert werden.

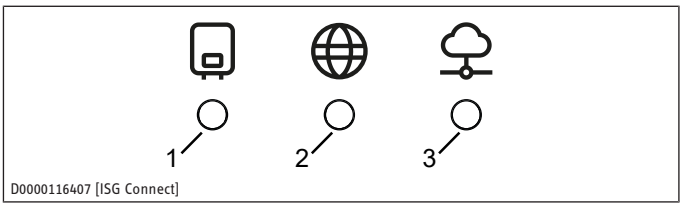
3.1 Anschlüsse



Anschluss	Beschreibung
USB-C	Spannungsversorgung
LAN	Anschluss an das lokale Netzwerk
COM	Verbindung zur Wärmepumpe oder zum Lüftungsintegralgerät
SG READY	Verbindung zu einem Wechselrichter oder einem Rundsteuerempfänger für erweiterte Funktionen (SG Ready, PV-Optmierung etc.)

3.2 LEDs und LED-Zustände

Drei LEDs auf der Vorderseite des Gerätes zeigen den Status von Verbindungen an.



1 LED 1: Status der Verbindung zur Wärmepumpe / zum Lüftungsintegralgerät
2 LED 2: Status der Verbindung zum Internet
3 LED 3: Status der Verbindung zum SERVICEWELT-Portal

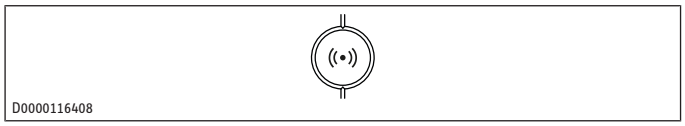
Nachfolgend sind die LED-Zustände beschrieben:

LED	Status	Bedeutung
LED 1	grün	Verbindung zur Wärmepumpe / zum Lüftungsintegralgerät besteht
	grün (langsam blinkend)	Aufbau der Verbindung oder keine Verbindung
	grün (schnell blinkend)	Initialisierung oder CAN-Update WPM (kann mehrere Minuten dauern). Nach Abschluss leuchtet LED1 dauerhaft grün.
LED 2	grün	Verbindung zum Internet besteht
	rot	keine Verbindung zum Internet
	blau	Service-Taste ist gedrückt.
	blau (langsam blinkend)	App-Kopplung aktiv

LED	Status	Bedeutung
LED 3	grün	Verbindung zum SERVICEWELT-Portal besteht
	grün (langsam blinkend)	Verbindungsaufbau oder Datenübertragung
	rot (langsam blinkend)	Kopplungsversuch
	rot	Kopplung fehlgeschlagen (Verbindungsabbruch nach 3 Versuchen)
		Kopplung nicht möglich, weil den Nutzungsbedingungen und/oder der Datenschutzrichtlinie nicht zugestimmt wurde.

3.3 Service-Taste

Fachkräfte können mit Hilfe der Service-Taste erweiterte Funktionen ausführen und zum Beispiel das Gerät auf Werkseinstellungen zurücksetzen.


D0000116408

3.4 SG Ready-Funktionen

"SG Ready" ist ein Markenzeichen des Bundesverbands Wärmepumpe e. V. und bezeichnet eine Eigenschaft von Wärmepumpen, deren Regelungstechnik die Einbindung in ein intelligentes Stromnetz (Smart Grid = SG) ermöglicht.



D0000043557

3.4.1 Betriebszustände

Das Gerät verfügt über zwei Kontakteingänge zur Kopplung mit einem Wechselrichter oder einem Rundsteuerempfänger. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, Ihre angeschlossene Wärmepumpe in ein Energiemanagement-System einzubinden. Alternativ können Sie das Gerät zur Erhöhung Ihres Photovoltaik-Eigenstromanteils nutzen (siehe *PV-Optimierung [▸ 5]*).

Je nach Beschaltung kann Ihr Gerät folgende Betriebsmodi ausführen:

Betriebszustand 1
- Beschaltung (Eingang 2/Eingang 1): (1/0)
- Bereitschaftstemperaturen gemäß Bedienungs- und Installationsanleitung der angeschlossenen Wärmepumpe
- Frostschutz ist gewährleistet

Betriebszustand 2
- Beschaltung: (0/0)
- Automatik- / Programmbetrieb gemäß Bedienungs- und Installationsanleitung der angeschlossenen Wärmepumpe

Betriebszustand 3
- Beschaltung: (0/1)
- forcierter Betrieb mit erhöhten Werten für Heiz- und Warmwasser-Temperatur (Konfiguration siehe *Forcierter Betrieb [▸ 12]*)

Betriebszustand 4
- Beschaltung (1/1)
- sofortige Ansteuerung der Maximalwerte (fest) für Heiz- und Warmwasser-Temperatur

Bei Inverter- und Kaskadenanlagen ist die Leistungsaufnahme von den jeweiligen Soll- und Ist-Werten der Systemtemperaturen abhängig. Unter Berücksichtigung der sicherheitstechnischen Mindestlaufzeiten und Stillstandszeiten der Anlage kann es zudem zu einer verzögerten Reaktion auf das SG Ready-Eingangssignal kommen.

3.4.2 PV-Optimierung

Für die PV-Optimierung benötigen Sie ein Relais, das den Eingang 1 schaltet. Eingang 2 bleibt unbeschaltet. Für die PV-Optimierung sind folglich die Betriebszustände 2 und 3 relevant.

Um die Wirtschaftlichkeit Ihrer Photovoltaik (PV)-Anlage zu erhöhen, empfiehlt es sich, den selbsterzeugten PV-Strom weitestgehend selbst zu nutzen und somit möglichst wenig Strom aus dem Stromnetz zu beziehen.

Für einen erhöhten PV-Eigenverbrauch müssen die Betriebszeiten der Verbraucher in Ihrem Haushalt sowie Ihrer Wärmepumpe an die PV-Ertragszeiten angepasst werden.

Die Betriebszeiten der Wärmepumpe liegen häufig in den Morgen- und Abendstunden, da hier ein erhöhter Warmwasserbedarf besteht. Der PV-Ertrag ist zu diesen Zeiten jedoch sehr gering bis nicht vorhanden. Zur Erhöhung des PV-Eigenstromanteils empfiehlt es sich, die Betriebszeiten, in denen die Wärmepumpe den Warmwasserspeicher aufheizt, in die PV-Ertragszeit zu legen. Durch ein Überladen der thermischen Speicher mittels PV-Strom ist es möglich, die Betriebszeiten mittels Netzstrom am Morgen und Abend zu verringern.

▶ Beachten Sie die weiterführenden Angaben im Kapitel *Energiemanagement mit SG Ready [▸ 11]*.

3.5 SERVICEWELT

Die SERVICEWELT ist eine lokale Webseite, für deren Bereitstellung keine Internet-Verbindung erforderlich ist.

Durch den Anschluss des ISG Connect an Ihre Wärmepumpe / Ihr Lüftungsintegralgerät und Ihr Heimnetzwerk werden Ihre Anlagendaten für die SERVICEWELT aufbereitet.

In der SERVICEWELT können Sie Ihre Anlagendaten abrufen und Einstellungen an Ihrer Anlage vornehmen.

3.6 SERVICEWELT-Portal

Wenn Sie Ihre Anlagendaten für das SERVICEWELT-Portal freischalten, können Sie – in Verbindung mit einem Dienstleistungsvertrag – weitere Service-Pakete hinzubuchen, wie zum Beispiel die Nutzung per App von unterwegs.

▶ Zur Datenfreischaltung müssen Sie Ihr ISG mit dem STIEBEL ELTRON-Server verbinden (siehe *Datenfreischaltung für das SERVICEWELT-Portal [▸ 9]*).

⇨ Nach der Datenfreischaltung für das SERVICEWELT-Portal werden Ihre Anlagendaten bei Änderung spätestens alle 15 Minuten an das SERVICEWELT-Portal übermittelt und auf dem STIEBEL ELTRON-Server gespeichert.

Nähere Informationen zu den Gerätefunktionen und Service-Paketen finden Sie auf www.stiebel-eltron.de.

3.7 Lieferumfang

Mit dem Gerät werden geliefert:

- 1 x Netzteil
- 1 x Wandhalterung
- 1 x CAN-Bus-Kabel (Länge 3,0 m)
- 1 x Netzwerk-/Patchkabel (Länge 3,0 m)
- 1 x Steuerleitung (schwarz, Länge 3,0 m) mit Anschlussstecker (für SG Ready)

3.8 Systemvoraussetzungen

Computer

- Netzwerkanschluss (Standard-Ethernet 10/100 Base-T)
- Breitband-Internetzugang
- aktueller Internet-Browser

Router

- DHCP aktiv
- freie Ethernet-Schnittstelle

▶ Deaktivieren Sie die Energiesparfunktion des für das ISG gewählten Ethernet-Ports Ihres Routers, sofern diese aktiviert ist.

Relais (SG ready)

- 1 bis 2 potenzialfreie Relais-Ausgänge (Schließer)

1 Relais-Ausgang ≙ 2 SG Ready-Zustände
2 Relais-Ausgänge ≙ 4 SG Ready-Zustände

4 Bedienung

4.1 Zugang zur SERVICEWELT

Aufruf der SERVICEWELT im Internet-Browser

▶ Geben Sie „http://servicewelt“ bzw. die bei der Inbetriebnahme vergebene IP-Adresse in die Adresszeile Ihres Internet-Browsers ein.
Alternativ können Sie die IP-Adresse „192.168.0.126“ verwenden, sofern das ISG direkt am Computer angeschlossen ist.

⇨ Die SERVICEWELT öffnet sich. Ihre Daten werden geladen.

Bei aktivierter Zugangssperre (siehe *Zugangssperre [▶ 9]*), erscheint zunächst eine Login-Maske.

Aufruf der SERVICEWELT über den Windows Explorer

Sie finden das ISG im Bereich „Netzwerk“ im Windows Explorer.

▶ Rufen Sie die SERVICEWELT durch Doppelklick auf „Internet Service Gateway“ auf.

⇨ Die SERVICEWELT öffnet sich im Internet-Browser. Ihre Daten werden geladen.

Bei anderen Betriebssystemen müssen Sie die Servicewelt im Internet-Browser aufrufen.

4.2 Startseite der SERVICEWELT

Auf der Startseite der SERVICEWELT erhalten Sie einen Überblick über Ihre Anlage und können die wichtigsten Einstellungen direkt vornehmen.



1	Menü	2	Informationsfeld „Energiemanagement“
3	Betriebsart	4	Systemstatus
5	Portalstatus	6	Schnellzugriff Komfortwerte
7	Diagrammfläche	8	Diagrammauswahl

4.2.1 Symbole

Symbol	Bedeutung
	Bearbeiten Klicken Sie hier, um einen eingestellten Anlagenwert (z. B. Temperaturwert) zu verändern.
	Auswahl Klicken Sie hier, um eine Anzeigeoption auszuwählen (z. B. Wechsel zwischen Diagrammen auf der Startseite).
	Abbruch Klicken Sie hier, um die aktuelle Aktion abzubrechen.
	Info Bewegen Sie den Mauszeiger über das Symbol, um sich Informationen zu einem Menüpunkt anzeigen zu lassen.
	Weitere Einstellungen Klicken Sie hier, um sich weitere Einstellmöglichkeiten anzeigen zu lassen.

4.2.2 Betriebsart wechseln

▶ Klicken Sie im Bereich „Betriebsart“ auf „Bearbeiten“.

▶ Wählen Sie die gewünschte Betriebsart.

▶ Klicken Sie auf „Speichern“.

⇨ Die eingestellte Betriebsart wird angezeigt.

4.2.3 Informationsfeld „Energiemanagement“

Das Informationsfeld „Energiemanagement“ zeigt Ihnen den aktuellen Betriebszustand der SG Ready-Funktion oder anderer Software-Erweiterungen des ISG Connect für das Energiemanagement.

4.2.4 Systemstatus

Im Feld „Systemstatus“ werden Ihnen u. a. Fehlermeldungen angezeigt.

4.2.5 Portalstatus

Der Portalstatus zeigt an, ob das ISG mit dem STIEBEL ELTRON-Server verbunden ist (siehe *Datenfreischaltung für das SERVICE-WELT-Portal [▸ 9]*).

4.2.6 Schnellzugriff Komfortwerte

Über den Schnellzugriff können Sie nur die Komfortwerte für Heizkreis 1 einstellen.
Die vollständigen Temperatureinstellungen können Sie unter dem Menüpunkt „Einstellungen“ vornehmen.

Über den Schnellzugriff können Sie folgende Komfortwerte direkt einstellen:

- Innenraum-Temperatur (Heizkreis 1)
- Warmwasser-Temperatur

▶ Klicken Sie am gewünschten Parameter auf „Bearbeiten“.

▶ Stellen Sie den gewünschten Wert ein.

▶ Klicken Sie auf „Speichern“.

⇨ Die Einstellung wird übernommen und im Schnellzugriff angezeigt.

4.2.7 Diagramme

Die Diagramme geben Auskunft über die Anlagenwerte der letzten 7 Tage. Sie können sich drei verschiedene Diagramme anzeigen lassen:

- Außentemperatur
- bereitgestellte Heizenergie
- bereitgestellte Warmwasserenergie

▶ Klicken Sie am gewünschten Diagramm auf „Auswahl“.

⇨ Das gewünschte Diagramm wird auf der Diagrammfläche angezeigt.

5 Störungsbehebung

▶ Wenn Sie die Ursache nicht beheben können, rufen Sie eine Fachkraft.

▶ Teilen Sie der Fachkraft zur besseren und schnelleren Hilfe die Nummer vom Typenschild mit.

▶ Wenn Sie Probleme mit der IT-Netzwerkstruktur vor Ort haben, wenden Sie sich an eine IT-Fachkraft.

6 Montage (Fachkraft)

6.1 Montageort

Das ISG ist für die Wandmontage vorgesehen und wird zwischen Ihrem Router und Ihrer Wärmepumpe / Ihrem Lüftungsintegralgerät installiert.

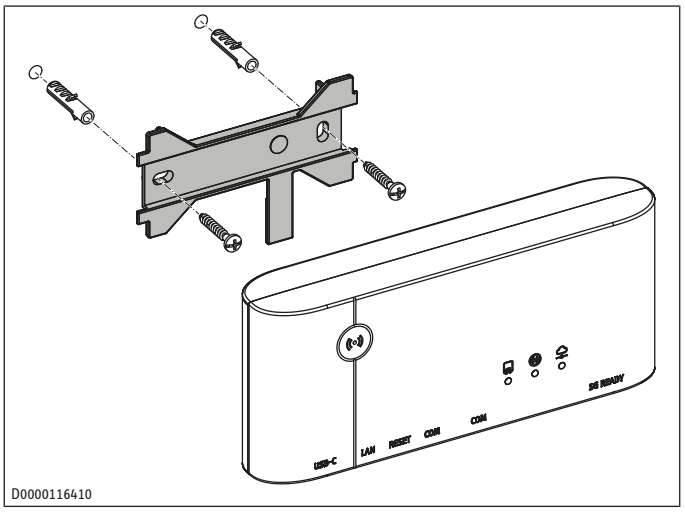
Der Montageort muss folgende Anforderungen erfüllen:

- trocken
- frostfrei

▶ Beachten Sie die Einsatzgrenzen des Gerätes (*Technische Daten [▸ 12]*).

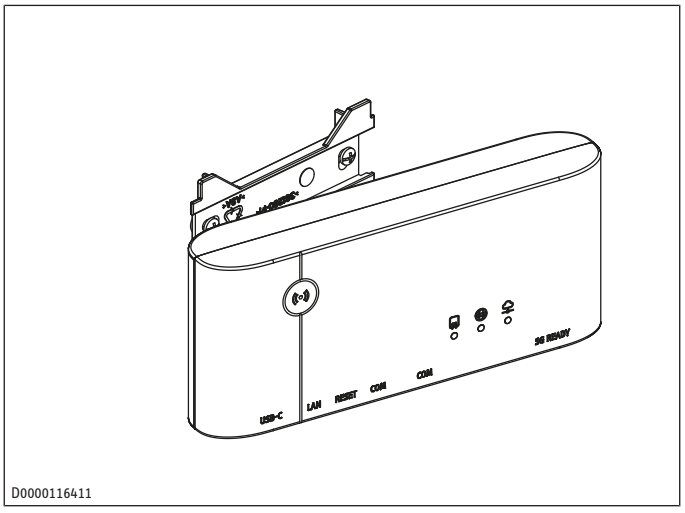
6.2 Gerät montieren

▶ Montieren Sie die Wandhalterung an einer geeigneten Wand.



D0000116410

▶ Setzen Sie das Gerät links auf die Wandhalterung an und schieben Sie es dann nach rechts, bis es spürbar in der Halterung einrastet.



D0000116411

6.3 Gerät von der Wandhalterung lösen

▶ Drücken Sie die Lasche unterhalb des Gerätes und schieben Sie das Gerät nach links.

▶ Nehmen Sie das Gerät von der Wandhalterung ab.

6.4 Elektrischer Anschluss

Beachten Sie die Bedienungs- und Installationsanleitung Ihrer Wärmepumpe / Ihres Lüftungsintegralgerätes.

Beachten Sie bei Wärmepumpen die Anleitungen des Wärmepumpen-Managers WPM.

6.4.1 Bei SG Ready: Steuerleitung anschließen

Nur bei SG-Ready-Nutzung erforderlich (siehe *SG Ready-Funktionen [▸ 5]*).

WARNUNG

Stromschlag

Das Anlegen von Spannung an die Kontakte der Steuerleitung kann zu einem lebensgefährlichen Stromschlag führen.

▶ Legen Sie keine Spannung auf die Kontakte der Steuerleitung.

▶ Schließen Sie die Steuerleitung über die Buchse „SG READY“ an das ISG an.

Die Litzen der Steuerleitung sind folgendermaßen belegt:
- Weiß = Eingang 1 / SG Ready-Kontakt 1
- Braun = Eingang 2 / SG Ready-Kontakt 2
- Grün = nicht belegt
- Gelb = Gemeinsame Masse für getrennte Eingänge SG1, SG2

▶ Je nachdem, welche SG-Ready-Funktionen Sie nutzen möchten, beschalten Sie die Kontakteingänge der Steuerleitung.

Funktion	SG Ready Kontakt 1	SG Ready Kontakt 2
SG Ready	x	x
PV-Optimierung	x	–

▶ Isolieren Sie die rote Litze der Steuerleitung.

6.4.2 Netzwerk, CAN-Bus und Netzteil anschließen

Schließen Sie das ISG nach beendeter Inbetriebnahme aller Busteilnehmer als letztes Gerät an den CAN-Bus an.

Das ISG wird an die Schnittstelle für die zweite Bedieneinheit oder die Fernbedienung Ihrer Wärmepumpe / Ihres Lüftungsintegralgerätes angeschlossen.

▶ Verbinden Sie das ISG mit dem beiliegenden CAN-Bus-Kabel über eine der beiden COM-Schnittstellen mit Ihrer Anlage.

Belegung des CAN-Bus-Kabels	
Weiß	High
Blau	Low
Grün	Masse (Ground)

▶ Bei nur einer vorhandenen Schnittstelle wird das ISG wie eine weitere Bedieneinheit parallel auf den CAN-Bus aufgelegt.

▶ Schließen Sie das ISG über die Buchse „LAN“ mit dem mitgelieferten Patchkabel an Ihren Router an.

▶ Stellen Sie sicher, dass der WPM in Betrieb genommen wurde und vollständig gestartet ist.

▶ Schließen Sie das ISG mit dem mitgelieferten USB-C-Netzteil an das Stromnetz an.

⇨ Der elektrische Anschluss ist abgeschlossen und das ISG ist eingeschaltet.

7 Inbetriebnahme (Fachkraft)

7.1 Prüfschritte vor der Inbetriebnahme

Verkabelung prüfen

▶ Prüfen Sie die Verkabelung zwischen Gerät, Router und Wärmepumpe / Lüftungsintegralgerät.

Netzanschluss prüfen

Wenn der Netzstecker eingesteckt ist, ist das Gerät eingeschaltet.
- Das Gerät benötigt nach dem Einschalten ca. 60 Sekunden, um zu starten. Währenddessen blinkt LED 2 (Mitte).
- Ungefähr 60 Sekunden nach dem Einschalten der Spannungsversorgung beginnt die LED 1 (links) grün zu blinken. Das Gerät wird währenddessen vom WPM initialisiert. Dieser Vorgang dauert je nach Wärmepumpentyp 5 bis 10 Minuten.
- Nach Abschluss der Initialisierung leuchtet LED 1 (links) dauerhaft grün.

Kommunikation mit Wärmepumpe / Lüftungsintegralgerät

LED 1 zeigt den Verbindungsstatus zu Ihrer Wärmepumpe / Ihrem Lüftungsintegralgerät an. LED 1 sollte dauerhaft grün leuchten.

▶ Prüfen Sie die Anzeige der LED 1 (linke LED).

LED 1 (links)	CAN-Verbindungsstatus
grün	Verbindung besteht
grün blinkend (langsam)	Verbindungsaufbau oder keine Verbindung
grün blinkend (schnell)	Initialisierung oder CAN-Update WPM (kann mehrere Minuten dauern). Nach Abschluss leuchtet LED 1 dauerhaft grün.

Verbindung zum Internet

LED 2 zeigt den Verbindungsstatus zum Internet an. LED 2 sollte dauerhaft grün leuchten.

▶ Prüfen Sie die Anzeige der LED 2 (mittlere LED).

LED 2 (Mitte)	Internet-Verbindungsstatus
grün	Verbindung besteht
rot	keine Verbindung
blau	Service-Taste ist gedrückt
blau (langsam blinkend)	App-Kopplung ist aktiv

Kommunikation mit dem SERVICEWELT-Portal

LED 3 zeigt den Verbindungsstatus zum SERVICEWELT-Portal an (siehe *Datenfreischaltung für das SERVICEWELT-Portal [▶ 9]*. Ohne Datenfreischaltung leuchtet LED 3 rot.

▶ Prüfen Sie die Anzeige der LED 3 (rechte LED).

LED 3 (rechts)	Portal-Verbindungsstatus
grün	Verbindung zum SERVICEWELT-Portal besteht
grün blinkend (langsam)	Verbindungsaufbau oder Datenübertragung
rot blinkend (langsam)	Kopplungsversuch
rot	Kopplung fehlgeschlagen (Verbindungsabbruch nach 3 Versuchen)
	Kopplung mit SERVICEWELT-Portal nicht möglich, weil den Nutzungsbedingungen und/oder der Datenschutzrichtlinie nicht zugestimmt wurde.

Router-Einstellungen

Für eine automatische IP-Adressvergabe an das Gerät muss DHCP in Ihrem Router aktiviert sein.

▶ Prüfen Sie die Einstellungen Ihres Routers.

7.2 Anmeldung im Heimnetzwerk

Bei Bedarf können Sie während des Anmeldevorgangs in der SERVICEWELT die Website aktualisieren.

▶ Betätigen Sie bei Bedarf die F5-Taste bzw. den Refresh-Button.

Wir empfehlen die statische Vergabe der IP-Adresse.

7.2.1 Anmeldung per Router

Automatische Vergabe der IP-Adresse

Wenn DHCP im Router Ihres Heimnetzwerks aktiviert ist, bezieht das Gerät automatisch seine IP-Adresse.

▶ Rufen Sie die SERVICEWELT auf (siehe *Zugang zur SERVICEWELT [▸ 6]*).

Wenn sich die Servicewelt nicht öffnet, hat die Namensauflösung für „servicewelt“ nicht funktioniert.

▶ Ändern Sie die Einstellungen Ihres Internet-Browsers.

▶ Tragen Sie „servicewelt“ als Proxy-Ausnahme ein.

▶ Deaktivieren Sie die Google-Suche.

▶ Führen Sie eine manuelle Anmeldung durch.

Manuelle Anmeldung

▶ Geben Sie „http://servicewelt“ oder „192.168.0.126“ in die Adresszeile Ihres Internet-Browsers ein.

7.2.2 Anmeldung ohne Router

▶ Schließen Sie das Gerät mit dem beiliegenden Patchkabel an einen Netzwerkanschluss Ihres Computers an.

▶ Geben Sie „http://servicewelt“ oder „192.168.0.126“ in die Adresszeile Ihres Internet-Browsers ein.

Wenn sich die SERVICEWELT nicht öffnet, müssen Sie Ihrem Computer manuell eine IP-Adresse zuweisen, die im Adressraum der ISG-Standard-IP-Adresse liegt.

Beispiel

Das Gerät hat die Standard-IP-Adresse „192.168.0.126“. Ihr Computer erhält dementsprechend die IP-Adresse „192.168.0.100“.

▶ Öffnen Sie die Netzwerkeinstellungen über „Start“ / „Einstellungen“ / „Netzwerk und Internet“.

▶ Klicken Sie bei der gewünschten Netzwerkverbindung auf „Eigenschaften“.

▶ Klicken Sie unter „IP-Zuweisung“ auf „Bearbeiten“.

▶ Wählen Sie „Manuell“ aus.

▶ Aktivieren Sie „IPv4“ und geben Sie die IP-Adresse „192.168.0.100“ ein.

▶ Klicken Sie auf „Speichern“.

▶ Geben Sie „http://servicewelt“ oder „192.168.0.126“ in die Adresszeile Ihres Internet-Browsers ein.

▶ Wenn sich die SERVICEWELT nicht öffnet, starten Sie Ihren Computer neu.

▶ Wenn sich die SERVICEWELT nach manueller Vergabe der IP-Adresse und Neustart weiterhin nicht öffnet, wenden Sie sich an eine IT-Fachkraft.

▶ Stellen Sie vor dem Trennen des Gerätes die Standard-Netzwerkeinstellungen Ihres Computers wieder her.

7.3 Netzwerkkonfiguration in der SERVICEWELT

▶ Öffnen Sie das Menü.

Menü
Netzwerk (Profil)

DHCP ist ab Werk aktiviert. Um manuell eine IP-Adresse zuzuordnen, müssen Sie DHCP deaktivieren.

▶ Entfernen Sie den Haken, um DHCP zu deaktivieren.

▶ Geben Sie eine eigene IP-Adresse und die Subnetzmaske ein.

▶ Das Standard-Gateway und die Adresse des DNS-Servers 1 entsprechen in der Regel der IP-Adresse des Routers.

Das Standard-Gateway und die Adresse des DNS-Servers 1 entsprechen in der Regel der IP-Adresse des Routers.

▶ Geben Sie „http://servicewelt“ in die Adresszeile Ihres Internet-Browsers ein.

⇨ Die Servicewelt oder die eingestellte IP-Adresse öffnet sich. Ihre Daten werden geladen.

⇨ Die Erstinbetriebnahme ist abgeschlossen.

Wir empfehlen, die SERVICEWELT als Favorit oder Lesezeichen im Internet-Browser anzulegen.

7.3.1 Proxy-Server einstellen

Das Gerät unterstützt die Verwendung eines Proxy-Servers (z. B. in Firmennetzwerken).

▶ Zur Konfiguration des Proxy-Servers kontaktieren Sie Ihren Netzwerk-Administrator.

Bei der Verwendung eines Proxy-Servers empfehlen wir die Einrichtung einer Zugangssperre (siehe *Zugangssperre [▸ 9]*).

7.3.2 Zugangssperre

Um die in Ihrem Heimnetzwerk lokal verfügbare SERVICEWELT vor unberechtigtem Zugriff zu schützen, können Sie eine Zugangssperre einrichten.

Benutzername und Passwort sind frei wählbar. Sie stehen nicht im Zusammenhang mit anderen Zugangsdaten, die Sie ggf. für die Portalanmeldung oder den mobilen Zugriff erhalten haben.

▶ Öffnen Sie das Menü.

Menü
Netzwerk (Profil)

▶ Vergeben Sie einen Benutzernamen und ein Passwort.

▶ Benutzername und Passwort werden bei jedem lokalen Zugriff auf die SERVICEWELT abgefragt.

7.4 Zurücksetzen auf Werkseinstellungen

▶ Um das Gerät auf die Werkseinstellungen zurückzusetzen, halten Sie den Reset-Knopf mithilfe eines schmalen Stifts oder einer Büroklammer und die Service-Taste gleichzeitig für 10 Sekunden gedrückt.

7.5 Datenfreischaltung für das SERVICEWELT-Portal

Damit Ihre Anlagendaten an den STIEBEL ELTRON-Server übermittelt werden können, müssen Sie die Verbindung freischalten.

▶ Rufen Sie die SERVICEWELT auf.

▶ Klicken Sie unter „Portalstatus“ auf „Verbindung einrichten“.

⇨ Wenn keine Verbindung zum Internet besteht, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

▶ Nehmen Sie die benötigten Einstellungen vor.

▶ Tragen Sie in die Felder „Gerätetyp“ und „Gerätenummer“ die entsprechenden Daten Ihrer Wärmepumpe / Ihres Lüftungsintegralgerätes ein. Die Gerätenummer besteht aus der kompletten Nummer auf dem Typenschild.

⇨ Bei erfolgreicher Anmeldung erhalten Sie innerhalb weniger Minuten eine Bestätigung per E-Mail.
HINWEIS: Wenn Sie keine E-Mail erhalten, prüfen Sie Ihren Spam-Ordner.
HINWEIS: Wenn Sie weiterhin keine E-Mail erhalten, kontaktieren Sie unseren Kundendienst.

▶ Lesen und befolgen Sie die weiteren Anweisungen in der E-Mail.

⇨ Sie erhalten eine weitere E-Mail mit dem Portalschlüssel.

▶ Klicken Sie unter „Portalstatus“ auf „Portalschlüssel eingeben“.

▶ Tragen Sie den Portalschlüssel ein. Beachten Sie die Groß- und Kleinschreibung, geben Sie keine Leerzeichen ein.

▶ Klicken Sie auf „OK“.

⇨ Wenn die Portalverbindung erfolgreich aufgebaut wurde, wird dies unter „Portalstatus“ angezeigt.

7.6 Mobilen Zugang einrichten

Nach der Datenfreischaltung für das SERVICEWELT-Portal haben Sie die Möglichkeit einen mobilen Zugang einzurichten.

▶ Für die entsprechenden Zugangsdaten wenden Sie sich an unseren Kundendienst

▶ Sie erreichen die mobile Webseite unter folgender Adresse: https://servicewelt.stiebel-eltron.de/

7.7 Leistungsaufnahmesteuerung

Die Wärmepumpe kann über die zwei digitalen Eingänge des WPM oder über die Schnittstelle der Gebäudeleittechnik (GLT) mit Hilfe von externer Modbus IP oder KNX in ihrer Leistung beeinflusst werden.

HINWEIS: Diese Steuerung entspricht den Anforderungen gemäß §14a des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG).

7.7.1 Steuerungsmöglichkeiten

Es gibt zwei Möglichkeiten, die Leistung der Wärmepumpe zu steuern:

1. **Abschaltung über EVU-Kontakt (Netzbetreiberfreigabe)**

   Über den EVU-Kontakt des WPM kann die Wärmepumpe durch den Netzbetreiber gesteuert bzw. abgeschaltet werden:
   - **Kontakt geöffnet:** Wärmepumpe wird abgeschaltet (nur Frostschutz bleibt aktiv)
   - **Kontakt geschlossen:** Normaler Betrieb

   Die genaue Kontaktbelegung sowie wärmepumpenspezifische Optionen finden Sie in der Anleitung Ihrer Wärmepumpe.

2. **Steuerung über ISG Connect**

   Ab WPM-Firmware **14**, LWZ und ISG-Connect-Firmware **1.4.0** kann die Wärmepumpe ohne vollständige Abschaltung in ihrer Leistung reduziert werden. Diese Funktion kann auch mit einer PV-Anlage kombiniert werden, um den Eigenverbrauch zu erhöhen.

   ▶ Prüfen sie beim WPM über "Diagnose", "System" und "Busteilnehmer" die Versionen.

ISG Connect: verfügbare Steuerungsschnittstellen

1. **WPM SG-Ready-Eingang / 2-Bit-Interface**

   Die Beschaltungsdetails der Eingänge entnehmen Sie der Inbetriebnahme-Anleitung des WPM
   - WPMsystem *
     X 1.13 - 1: SG-Ready-Eingang 1
     X 1.13 - 3: SG-Ready-Eingang 2

2. **SG-Ready-Anschluss am ISG Connect**
   - LWZ / WPM 3i *
     ISG Connect SG-Ready-Kabel (GELB) Eingang 1
     ISG Connect SG-Ready-Kabel (GRÜN) Eingang 2

3. **Netzwerksteuerung über KNX**
   - Objekt 161 Eingang 1
   - Objekt 162 Eingang 2

4. **Netzwerksteuerung über Modbus IP**
   - Modbus-Register 44002 Eingang 1
   - Modbus-Register 44003 Eingang 2

   * Verwenden Sie zwei potentialfreie Signalrelais zum Brücken der Signaleingänge auf GND.

7.7.2 Leistungssteuerung einrichten

Schritte für die Einrichtung der Leistungssteuerung:

1. Auswahl eines Eingabemodus
2. Auswahl einer Eingabequelle

Eingabemodi für die Leistungssteuerung

Einzelne Modi können je nach Wärmepumpenmodell nicht verfügbar sein.

Eingabemodus	Beschreibung
OFF	Die Leistung wird nicht reduziert / beeinflusst.
SG Ready	– **(0-0)**: Standardbetrieb (SG-Ready-Zustand 2) – **(0-1)**: Abschaltung, nur Frostschutz aktiv (SG-Ready-Zustand 1) – **(1-0)**: Anlaufempfehlung für Heizung, Warmwasser, Pool (SG-Ready-Zustand 3) – **(1-1)**: Maximalbetrieb mit höchster möglicher Verdichterleistung (SG-Ready-Zustand 4)
PL/LU (Power Limitation / Load Up)	– **(0-0)**: Standardbetrieb – **(0-1)**: Anlaufempfehlung für Heizung, Warmwasser, Pool (Load Up / Wärmespeicherung) – **(1-0) oder (1-1)**: Leistungsbegrenzung – Betrieb innerhalb der Leistungsbegrenzung oder Abschaltung, wenn Mindestleistung der Wärmepumpe unterschrit-

Eingabemodus	Beschreibung
	ten wird. Bei Begrenzung = 0: immer aus (Power Limitation / Leistungsbegrenzung)
PL/FS (Power Limitation / Full Shed)	– **(0-0)**: Standardbetrieb – **(1-0)**: Leistungsbegrenzung – Betrieb innerhalb der Leistungsbegrenzung oder Abschaltung, wenn Mindestleistung der Wärmepumpe unterschritten wird. Bei Begrenzung = 0: immer aus (Power Limitation / Leistungsbegrenzung) – **(0-1) oder (1-1)**: Abschaltung (Full Shed), nur Frostschutz bleibt aktiv

Eingabequellen für die Leistungssteuerung

Eingabequelle
WPM
ISG
MODBUS
KNX

▶ Beschalten Sie die gewünschten Eingänge.

▶ Rufen Sie die SERVICEWELT auf.

▶ Klicken sie unter "Einstellungen" auf "Leistungsbeeinflussung". Alternativ unter "Einstellungen" auf "Energiemanagement".

▶ Wählen Sie einen "Eingabemodus" aus, siehe *Leistungssteuerung einrichten [▸ 10]*.

▶ **Bei Eingabemodus "SG Ready":**
Konfigurieren Sie die Pufferoptionen (falls vorhanden), siehe *Energiemanagement mit SG Ready [▸ 11]*.
Konfigurieren Sie die gewünschten Solltemperaturen bei Wärmespeicherung (abhängig von der Konfiguration Ihrer Anlage).

▶ **Bei Eingabemodus PL/LU (Power Limitation / Load Up):**
Konfigurieren Sie die gewünschte Limitierung bei Signal durch den Netzbetreiber / Steuerbox.
Konfigurieren Sie die Pufferoptionen (falls vorhanden), siehe *Energiemanagement mit SG Ready [▸ 11]*.
Konfigurieren Sie die gewünschten Solltemperaturen bei Wärmespeicherung (abhängig von der Konfiguration Ihrer Anlage).

▶ **Bei Eingabemodus PL/FS (Power Limitation / Full Shed):**
Konfigurieren Sie die gewünschte Limitierung bei Signal durch den Netzbetreiber bzw. durch die Steuerbox.

▶ Wählen Sie die "Eingabequelle" aus, siehe *Leistungssteuerung einrichten [▸ 11]*.

7.8 Energiemanagement

7.8.1 Energiemanagement mit SG Ready

Die Energiemanagement-Funktionalitäten sind nur im Warmwasser- und im Automatik-/Programmbetrieb verfügbar. Das Energiemanagement nimmt keinen Einfluss auf den Kühlbetrieb einer Anlage.

Unter „EINSTELLUNGEN / ENERGIEMANAGEMENT“ können Sie in der SERVICEWELT die SG Ready-Funktion aktivieren und deaktivieren, sowie die erhöhten Werte für Heiz- und Warmwasser-Temperatur im forcierten Betrieb einstellen.

Die SG Ready-Funktion unterscheidet drei verschiedene Niveaus für die Heiz- und Warmwasser-Temperaturen:
- TAG (Komfort)
- NACHT (Eco)
- OBERE RAUM- UND WARMWASSER-SOLLTEMPERATUREN

Zu welcher Tageszeit welche Werte umgesetzt werden, ist von folgenden Faktoren abhängig:
- eingestellte Temperaturniveaus für die TAG- und NACHT-Zeiten
- Konfiguration der Tagesprogramme
- Freigabezeiten durch den Wechselrichterkontakt

▶ Um während der PV-Ertragszeiten möglichst viel Eigenstrom nutzen zu können, stellen Sie die Temperaturniveaus für TAG und NACHT sowie die Tagesprogramme für Warmwasser und Heizung so ein, dass damit der Minimalbedarf abgedeckt wird.

Einstellmöglichkeiten Heizungspuffer

Option	Geeignet für Heizsysteme ...
KEIN-PUFFER	ohne Pufferspeicher
PUFFER-OHNE-MISCHER	mit Pufferspeicher und ohne Mischer
PUFFER-MIT-MISCHER	mit Pufferspeicher und nachgeschaltetem Mischer
	Es werden höhere Temperaturen im Pufferspeicher ermöglicht.

Einstellungsempfehlungen
- Stellen Sie das Temperaturniveau für TAG Ihrem persönlichen Komfort entsprechend ein. Konfigurieren Sie Ihre Tagesprogramme so, dass dieser Komfortwert nur zu den relevanten Nutzungszeiten freigegeben wird.
- Stellen Sie das Temperaturniveau für NACHT auf einen akzeptablen Minimalwert ein. Definiert durch die Tagesprogramme, wird außerhalb der Nutzungszeiten auf dieses niedrige Niveau aufgeheizt.
- Stellen Sie in der SERVICEWELT unter „EINSTELLUNGEN / ENERGIEMANAGEMENT“ für Sie akzeptable und von der Anlage bereitgestellte Werte für Warmwasser- und Raumtemperatur ein. Um Komfort-Einbußen durch zu hohe Heiztemperaturen zu vermeiden, erhöhen Sie die Raumtemperatur um maximal 2 K. Beachten Sie hierbei die Einsatzsystematik der elektrischen Zusatzheizung (siehe Bedienungs- und Installationsanleitung der Wärmepumpe bzw. des Reglers).

Beispiel

Die angegebenen Werte können je nach Typ der angeschlossenen Wärmepumpe abweichen.

Betriebszustand	1	2	3	4
Eingang 2	1	0	0	1
Eingang 1	0	0	1	1
Raumtemp. Tag HK 1	10 °C	23 °C	25 °C	30 °C
Raumtemp. Nacht HK 1	10 °C	13 °C	25 °C	30 °C
Obere Raumtemp. HK 1			25 °C	
Raumtemp. Tag HK 2	10 °C	22 °C	24 °C	30 °C
Raumtemp. Nacht HK 2	10 °C	12 °C	24 °C	30 °C
Obere Raumtemp. HK 2			24 °C	
WW Soll Tag	10 °C	55 °C	52 °C	60 °C
WW Soll Nacht	10 °C	45 °C	52 °C	60 °C
Obere Warmwassersolltemp.			52 °C	

7.8.1.1 Forcierter Betrieb

Im forcierten Betrieb (Beschaltung Eingang 1) nutzen Sie Ihren Warmwasserspeicher und Ihr Heizungssystem, um PV-Überschussstrom in Form von thermischer Energie zu speichern.

Wird der Kontaktausgang eines vorhandenen Solar-Wechselrichters an Eingang 1 angeschlossen, wird Ihre Wärmepumpe zu den vom Wechselrichter definierten PV-Ertragszeiten auf erhöhte Werte für Heiz- und Warmwasser-Temperatur gefahren.

Diese Werte stellen Sie in der SERVICEWELT unter „EINSTELLUNGEN“ / „ENERGIEMANAGEMENT“ ein. Im forcierten Betrieb setzt der WPM diese Werte um. Auf die übrigen Betriebszustände haben die Werte keine Auswirkung.

7.8.2 Leistungsaufnahmesteuerung

Die Wärmepumpe kann über die zwei digitalen Eingänge des WPM oder über die Schnittstelle der Gebäudeleittechnik (GLT) mit Hilfe von externer Modbus IP oder KNX in ihrer Leistung beeinflusst werden.

HINWEIS: Diese Steuerung entspricht den Anforderungen gemäß §14a des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG).

7.8.3 Energiemanagement mit EM Trend

8 Technische Daten

		ISG Connect
		206780
Dimensionen		
Höhe	mm	82
Breite	mm	180
Tiefe	mm	46
Anschlüsse		
CAN		RJ 45
LAN		RJ 45
SG READY (Steuereingang)		RJ 10
Werte		
Einsatzbereich min./max.	°C	0 / 45

9 Kundendienst und Garantie

Erreichbarkeit

Sollte einmal eine Störung an einem unserer Produkte auftreten, stehen wir Ihnen natürlich mit Rat und Tat zur Seite.

Rufen Sie uns an:

05531 702-111

oder schreiben Sie uns:

STIEBEL ELTRON GmbH & Co. KG

- Kundendienst –

Dr.-Stiebel-Str. 33, 37603 Holzminden

E-Mail: kundendienst@stiebel-eltron.de

Fax: 05531 702-95890

Weitere Anschriften sind auf der letzten Seite aufgeführt.

Unseren Kundendienst erreichen Sie telefonisch rund um die Uhr, auch an Samstagen und Sonntagen sowie an Feiertagen. Kundendiensteinsätze erfolgen während unserer Geschäftszeiten (von 7.15 bis 18.00 Uhr, freitags bis 17.00 Uhr). Als Sonderservice bieten wir Kundendiensteinsätze bis 21.30 Uhr. Für diesen Sonderservice sowie Kundendiensteinsätze an Wochenenden und Feiertagen werden höhere Preise berechnet.

Garantieerklärung und Garantiebedingungen

Diese Garantiebedingungen regeln zusätzliche Garantieleistungen von uns gegenüber dem Endkunden. Sie treten neben die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche des Endkunden. Die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche gegenüber den sonstigen Vertragspartnern des Endkunden sind durch unsere Garantie nicht berührt. Die Inanspruchnahme dieser gesetzlichen Gewährleistungsrechte ist unentgeltlich. Diese Rechte werden durch unsere Garantie nicht eingeschränkt.

Diese Garantiebedingungen gelten nur für solche Geräte, die vom Endkunden in der Bundesrepublik Deutschland als Neugeräte erworben werden. Ein Garantievertrag kommt nicht zustande, soweit der Endkunde ein gebrauchtes Gerät oder ein neues Gerät seinerseits von einem anderen Endkunden erwirbt.

Auf Ersatzteile wird über die gesetzliche Gewährleistung hinaus keine Garantie gegeben.

Inhalt und Umfang der Garantie

Die Garantieleistung wird erbracht, wenn an unseren Geräten ein Herstellungs- und/oder Materialfehler innerhalb der Garantiedauer auftritt. Die Garantie umfasst jedoch keine Leistungen für solche Geräte, an denen Fehler, Schäden oder Mängel aufgrund von Verkalkung, chemischer oder elektrochemischer Einwirkung, fehlerhafter Aufstellung bzw. Installation sowie unsachgemäßer Einstellung, Einregulierung, Bedienung, Verwendung oder unsachgemäßem Betrieb auftreten. Ebenso ausgeschlossen sind Leistungen aufgrund mangelhafter oder unterlassener Wartung, Witterungseinflüssen oder sonstigen Naturerscheinungen.

Die Garantie erlischt, wenn am Gerät Reparaturen, Eingriffe oder Abänderungen durch nicht von uns autorisierte Personen vorgenommen wurden.

Der freie Zugang zu dem Gerät muss durch den Endkunden sichergestellt werden. Solange eine ausreichende Zugänglichkeit (Einhaltung der Mindestabstände gemäß Bedienungs- und Installationsanleitung) zu dem Gerät nicht gegeben ist, sind wir zur Erbringung der Garantieleistung nicht verpflichtet. Etwaige Mehrkosten, die durch den Gerätestandort oder eine schlechte Zugänglichkeit des Gerätes bedingt sind bzw. verursacht werden, sind von der Garantie nicht umfasst.

Unfrei eingesendete Geräte werden von uns nicht angenommen, es sei denn, wir haben der unfreien Einsendung ausdrücklich zugestimmt.

Die Garantieleistung umfasst die Prüfung, ob ein Garantieanspruch besteht. Im Garantiefall entscheiden allein wir, auf welche Art der Fehler behoben wird. Es steht uns frei, eine Reparatur des Gerätes ausführen zu lassen oder selbst auszuführen. Etwaige ausgewechselte Teile werden unser Eigentum.

Für die Dauer und Reichweite der Garantie übernehmen wir sämtliche Material- und Montagekosten; bei steckerfertigen Geräten behalten wir uns jedoch vor, stattdessen auf unsere Kosten ein Ersatzgerät zu versenden.

Soweit der Kunde wegen des Garantiefalles aufgrund gesetzlicher Gewährleistungsansprüche gegen andere Vertragspartner Leistungen erhalten hat, entfällt eine Leistungspflicht von uns.

Soweit eine Garantieleistung erbracht wird, übernehmen wir keine Haftung für die Beschädigung eines Gerätes durch Diebstahl, Feuer, höhere Gewalt oder ähnliche Ursachen.

Über die vorstehend zugesagten Garantieleistungen hinausgehend kann der Endkunde nach dieser Garantie keine Ansprüche wegen mittelbarer Schäden oder Folgeschäden, die durch das Gerät verursacht werden, insbesondere auf Ersatz außerhalb des Gerätes entstandener Schäden, geltend machen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden uns gegenüber oder gegenüber Dritten bleiben unberührt. Diese Rechte werden durch unsere Garantie nicht eingeschränkt. Die Inanspruchnahme solcher gesetzlichen Rechte ist unentgeltlich.

Garantiedauer

Für im privaten Haushalt eingesetzte Geräte beträgt die Garantiedauer 24 Monate; im Übrigen (zum Beispiel bei einem Einsatz der Geräte in Gewerbe-, Handwerks- oder Industriebetrieben) beträgt die Garantiedauer 12 Monate.

Die Garantiedauer beginnt für jedes Gerät mit der Übergabe des Gerätes an den Kunden, der das Gerät zum ersten Mal einsetzt.

Garantieleistungen führen nicht zu einer Verlängerung der Garantiedauer. Durch die erbrachte Garantieleistung wird keine neue Garantiedauer in Gang gesetzt. Dies gilt für alle erbrachten Garantieleistungen, insbesondere für etwaig eingebaute Ersatzteile oder für die Ersatzlieferung eines neuen Gerätes.

Inanspruchnahme der Garantie

Garantieansprüche sind vor Ablauf der Garantiedauer, innerhalb von zwei Wochen, nachdem der Mangel erkannt wurde, bei uns anzumelden. Dabei müssen Angaben zum Fehler, zum Gerät und zum Zeitpunkt der Feststellung gemacht werden. Als Garantienachweis ist die Rechnung oder ein sonstiger datierter Kaufnachweis beizufügen. Fehlen die vorgenannten Angaben oder Unterlagen, besteht kein Garantieanspruch.

Garantie für in Deutschland erworbene, jedoch außerhalb Deutschlands eingesetzte Geräte

Wir sind nicht verpflichtet, Garantieleistungen außerhalb der Bundesrepublik Deutschland zu erbringen. Bei Störungen eines im Ausland eingesetzten Gerätes ist dieses gegebenenfalls auf Gefahr und Kosten des Kunden an den Kundendienst in Deutschland zu senden. Die Rücksendung erfolgt ebenfalls auf Gefahr und Kosten des Kunden. Etwaige gesetzliche Ansprüche des Kunden uns gegenüber oder gegenüber Dritten bleiben auch in diesem Fall unberührt. Solche gesetzlichen Rechte werden durch unsere Garantie nicht eingeschränkt. Die Inanspruchnahme dieser gesetzlichen Rechte ist unentgeltlich.

Außerhalb Deutschlands erworbene Geräte

Für außerhalb Deutschlands erworbene Geräte gilt diese Garantie nicht. Es gelten die jeweiligen gesetzlichen Vorschriften und gegebenenfalls die Lieferbedingungen der Ländergesellschaft bzw. des Importeurs.

Garantiegeber

STIEBEL ELTRON GmbH & Co. KG

Dr.-Stiebel-Str. 33, 37603 Holzminden

10 Umwelt und Recycling



▶ Wenn auf dem Gerät eine durchgestrichene Mülltonne abgebildet ist, bringen Sie das Gerät zur Wiederverwendung und Verwertung zu den kommunalen Sammelstellen oder Rücknahmestellen des Handels.



Dieses Dokument besteht aus recyclebarem Papier.

▶ Entsorgen Sie das Dokument nach dem Lebenszyklus des Gerätes gemäß den nationalen Vorschriften.

Entsorgung innerhalb Deutschlands

▶ Überlassen Sie die Transportverpackung dem beim Fachhandwerk bzw. Fachhandel von uns eingerichteten Rücknahme- und Entsorgungssystem.

▶ Entsorgen Sie Verkaufsverpackungen über eines der Dualen Systeme (z. B. die kommunale Sammlung „gelbe Säcke“ / „gelbe Tonne“) in Deutschland.

▶ Geräte aus privaten Haushalten, die unter das Elektro- und Elektronikgerätegesetz (ElektroG) fallen, können Sie kostenlos bei kommunalen Sammelstellen oder Rücknahmestellen des Handels abgeben.

▶ Geben Sie Batterien an den Handel oder an von öffentlich-rechtlichen Entsorgungsträgern eingerichteten Rückgabestellen (z. B. Schadstoffmobile und Recyclinghöfe) zurück.

Entsorgung außerhalb Deutschlands

▶ Entsorgen Sie die Geräte und Materialien nach den örtlich geltenden Vorschriften und Gesetzen.

Comfort through Technology

STIEBEL ELTRON GmbH & Co. KG
Dr.-Stiebel-Straße 33 | 37603 Holzminden | Germany
info@stiebel-eltron.com | www.stiebel-eltron.com

4 017213 615354

22
PAP

FR

A 361535-47110-0040