Garantiebedingungen der COPPEN GmbH für Wärmepumpen, Wärmespeicher und Klimageräte

Fassung: 1.2 · Stand: 28.10.2026 · Gültig für Käufe ab: 28.10.2026

§ 1 Garantiegeber und Verhältnis zur gesetzlichen Gewährleistung

(1) Garantiegeber ist die COPPEN GmbH, Robert-Bunsen-Straße 1, 67098 Bad Dürkheim, Telefon +49 6322 9853003, E-Mail direkt@coppen.de (im Folgenden „COPPEN“, „wir“).

(2) Diese Garantie ist eine freiwillige und kostenlose Leistung von COPPEN. Sie gilt zusätzlich zu Ihren gesetzlichen Gewährleistungsrechten gegenüber Ihrem Verkäufer und schränkt diese nicht ein. Die Inanspruchnahme der gesetzlichen Rechte ist unentgeltlich. Sie können frei wählen, ob Sie Ansprüche aus der Garantie oder aus der gesetzlichen Gewährleistung geltend machen.

(3) Die Garantie setzt keinen Wartungs- oder Servicevertrag voraus (siehe § 10).

§ 2 Garantienehmer und Geltungsbereich

(1) Die Garantie steht dem jeweiligen Eigentümer eines in § 3 genannten Produkts zu, das von COPPEN, über coppen.de bzw. direkt.coppen.de oder bei einem COPPEN-Partnerbetrieb erworben wurde. Der Kauf ist durch einen Kaufnachweis zu belegen. COPPEN-Partnerbetriebe sind Unternehmen, die COPPEN-Produkte mit Zustimmung der COPPEN GmbH an Endkunden verkaufen oder installieren. Eine aktuelle Liste nennen wir auf Anfrage. Wird das Gebäude oder die Anlage veräußert, geht die Garantie auf den neuen Eigentümer über. Eine Anzeige an uns ist nicht Voraussetzung, erleichtert aber die Abwicklung.

(2) Die Garantie gilt für Produkte, die in Deutschland installiert und betrieben werden.

§ 3 Gegenstand und Dauer

(1) COPPEN garantiert, dass die folgenden Produkte während der Garantiedauer frei von Material- und Fertigungsfehlern sind, die ihre Funktion beeinträchtigen:

Produkt	Garantiedauer	Umfang
COPPEN ECOLYNX 3.0 (8 kW, 12 kW, 18 kW; die 18-kW-Größe hieß bis 28.10.2026 ECOLYNX 2.5), Luft-Wasser-Wärmepumpe, Monoblock, R290	7 Jahre	Außeneinheit mit Verdichter, werkseitigem Kältekreis, Ventilator(en), Wärmetauscher, Elektronik und Regelung

Unternehmen
COPPEN GmbH
Robert-Bunsen-Straße 1
67098 Bad Dürkheim

Kontakt
+49 6322 9853003
direkt@coppen.de
USt-IdNr.: DE358982640

Register
Geschäftsführer: Thilo Zelmer
Prokurist: Tobias Kub
Amtsgericht Ludwigshafen, HRB 68658

Produkt	Garantiedauer	Umfang
COPPEN HydroLynx 3K und 9K (Innengerät / Hydraulikstation)	7 Jahre	Gerät mit Umwälzpumpe, Ventilen, Sicherheitsgruppe, Heizstab, Ausdehnungsgefäß und Regelung
COPPEN PureLynx 200 und PureLynx 300 (Trinkwasserspeicher)	7 Jahre	Behälter, Register, Heizstab, Fühler und Anschlüsse; Magnesiumanode siehe § 7
COPPEN SolarLynx 300 (Trinkwasserspeicher mit Solar- und Wärmepumpenregister)	7 Jahre	wie PureLynx
COPPEN BufferLynx 200 (Pufferspeicher)	5 Jahre	Behälter, Heizstab, Fühler und Anschlüsse; Magnesiumanode siehe § 7
COPPEN WaterLynx 300 (Brauchwasser-Wärmepumpe, R290)	7 Jahre	Gerät mit Kältekreis, Speicher, Heizstab und Regelung
COPPEN BREETH 9K, 12K und 18K (Split-Klimagerät)	5 Jahre	Innen- und Außengerät mit Kältekreis, Regelung und Fernbedienung

(2) Garantiebeginn ist der Tag der Inbetriebnahme laut Inbetriebnahmeprotokoll. Fehlt ein Protokoll, beginnt die Garantie 90 Tage nach Lieferung.

(3) Nicht Gegenstand dieser Garantie sind:

• Leistungs- und Effizienzwerte. Die im Datenblatt genannten Werte (Heiz- und Kühlleistung, COP, EER, SCOP, Schall) sind Prüfstandswerte unter Normbedingungen. COP, SCOP und Jahresarbeitszahl werden nicht garantiert, ebenso wenig eine bestimmte Stromersparnis;

• App-, Fernzugriffs- und Tariffunktionen;

• Bestandsrohrnetz, Heizflächen, Heizkreisverteiler, Gebäudeteile und nicht von COPPEN gelieferte Komponenten.

§ 4 Verlängerung mit PROTECT25

Mit dem kostenpflichtigen Vertrag PROTECT25 WP (bzw. KOMBI), derzeit 89 € pro Monat für die Wärmepumpe, gewährt COPPEN eine zusätzliche Haltbarkeitsgarantie für das registrierte Wärmepumpensystem bis 25 Jahre ab Erstinbetriebnahme. Dafür gilt:

• Die Verlängerung gibt es nur mit PROTECT25, nicht mit CARE allein.

• Sie gilt nur, solange der PROTECT25-Vertrag läuft. Mit einer Kündigung endet sie, ein späterer Neueinstieg setzt eine technische Eingangsprüfung voraus.

• WaterLynx 300 und BREETH sind von der Verlängerung ausgenommen.

• Umfang, Voraussetzungen und Leistungen ergeben sich aus den PROTECT25-Bedingungen und dem Anlagenregister.

§ 5 Voraussetzungen

(1) Die Garantie setzt voraus, dass:

1. Kälte- und Elektroanschluss sowie die Inbetriebnahme durch einen in die Handwerksrolle eingetragenen Fachbetrieb erfolgen. Arbeiten am Kältekreis führt nur zertifiziertes Personal aus (Verordnung (EU) 2024/573 bzw. ChemKlimaschutzV). Das gilt ausdrücklich auch für Selbstmontagepakete.

Unternehmen
COPPEN GmbH
Robert-Bunsen-Straße 1
67098 Bad Dürkheim

Kontakt
+49 6322 9853003
direkt@coppen.de
USt-IdNr.: DE358982640

Register
Geschäftsführer: Thilo Zelmer
Prokurist: Tobias Kub
Amtsgericht Ludwigshafen, HRB 68658

2. ein vom Fachbetrieb unterschriebenes Inbetriebnahme- bzw. Montageprotokoll vorliegt;

3. das Gerät nach der Bedienungs- und Installationsanleitung aufgestellt und betrieben wird, insbesondere innerhalb der Einsatzgrenzen laut Datenblatt;

4. Sie die Anlage bei Außentemperaturen unter 0 °C nicht stromlos schalten bzw. sie bei längerem Stillstand wie in der Anleitung beschrieben entleeren. Stromausfälle, die Sie nicht zu vertreten haben, gehen nicht zu Ihren Lasten.

(2) Wartung ist keine Voraussetzung dieser Garantie. Die Bedienungsanleitungen empfehlen unter anderem eine etwa jährliche Reinigung des Wasserfilters, eine Prüfung des Sicherheitsventils etwa alle drei Monate und eine Reinigung von Wärmetauscher und Wasserkreis durch eine Fachkraft. Wir empfehlen, diese Hinweise einzuhalten.

(3) Die Garantie entfällt nur, soweit der Mangel auf die Nichteinhaltung von Absatz 1 zurückzuführen ist.

§ 6 Wasserqualität

Das Heizungswasser muss VDI 2035 und den Vorgaben der Installationsanleitung entsprechen. Schäden durch Verkalkung, Korrosion, Verschlammung oder Frost infolge ungeeigneter Wasserqualität bzw. fehlenden Frostschutzes fallen nicht unter die Garantie, soweit sie darauf beruhen.

§ 7 Ausschlüsse

Die Garantie umfasst keine Mängel und Schäden, die verursacht wurden durch:

1. unsachgemäße Installation, Bedienung oder Reinigung sowie Eingriffe und Reparaturen durch Personen ohne die erforderliche Fachkunde (z. B. Arbeiten an Elektrik oder Kältekreis ohne Fachbetrieb);

2. äußere Einwirkungen wie Blitzschlag, Überspannung aus dem Netz, Hagel, Sturm, Feuer, Überschwemmung, Tiere, Vandalismus oder Diebstahl;

3. Frostschäden infolge eines Betriebs außerhalb der Herstellervorgaben (z. B. fehlender Frostschutz bei Stillstand);

4. Betrieb außerhalb der Einsatzgrenzen laut Datenblatt;

5. nicht freigegebene Fremdgeräte oder Veränderungen an Hard- oder Software.

Ebenfalls nicht umfasst sind:

6. Verschleißteile: Opferanode (Magnesiumanode), Filter und Schmutzfänger, Dichtungen;

7. rein optische Veränderungen ohne Einfluss auf die Funktion;

8. Planungs- und Ausführungsfehler am Heizsystem außerhalb der COPPEN-Geräte (z. B. Rohrnetz, hydraulischer Abgleich). Für diese gelten die gesetzlichen Rechte gegenüber dem ausführenden Betrieb.

§ 8 Leistung im Garantiefall

(1) Wir beheben einen Garantiefall nach unserer Wahl durch Reparatur oder Ersatz des defekten Bauteils, der Baugruppe oder des Geräts mit einem gleichwertigen Teil. Ersatzteile können neu oder fachgerecht aufgearbeitet sein, wenn sie in Funktion, Sicherheit und Leistung gleichwertig sind. Ist ein Modell nicht mehr lieferbar, liefern wir ein technisch gleichwertiges Nachfolgemodell und tragen die nötigen Anpassungen.

Unternehmen
COPPEN GmbH
Robert-Bunsen-Straße 1
67098 Bad Dürkheim

Kontakt
+49 6322 9853003
direkt@coppen.de
USt-IdNr.: DE358982640

Register
Geschäftsführer: Thilo Zelmer
Prokurist: Tobias Kub
Amtsgericht Ludwigshafen, HRB 68658

(2) Die Garantie umfasst das Ersatz- oder Austauschteil, dessen Versand und bei einem Garantiefall am Kältekreis auch das erforderliche Kältemittel (R290). Für Verbraucher umfasst sie außerdem die erforderlichen Arbeits-, Anfahrts- sowie Aus- und Einbaukosten in Deutschland, einschließlich der Diagnose vor Ort und der Arbeiten am Kältekreis. Für Unternehmer sind Arbeits-, Anfahrts- sowie Aus- und Einbaukosten nicht Gegenstand der Garantie.

(3) Ein Austausch oder eine Reparatur verlängert die Garantiedauer nicht und setzt sie nicht neu in Gang. Ersatzteile sind bis zum Ende der ursprünglichen Garantiedauer mitgarantiert.

(4) Die Garantie umfasst keinen Ersatz von Heiz- oder Ersatzheizkosten, Strommehrkosten oder sonstigen Folgeschäden. Gesetzliche Ansprüche, insbesondere auf Schadensersatz, bleiben davon unberührt.

§ 9 Geltendmachung

(1) Bitte melden Sie einen Garantiefall innerhalb der Garantiedauer und möglichst bald nach Entdeckung, schriftlich oder per E-Mail: COPPEN GmbH, Robert-Bunsen-Straße 1, 67098 Bad Dürkheim · direkt@coppen.de · Telefon +49 6322 9853003

(2) Bitte legen Sie bei: Kaufnachweis, Inbetriebnahmeprotokoll, Seriennummer laut Typenschild und eine kurze Fehlerbeschreibung mit Datum und gegebenenfalls Fehlercode. Fotos sind nur nötig, soweit sie zumutbar sind.

(3) Eine spätere Meldung innerhalb der Garantiedauer schadet nur, soweit durch die Verzögerung ein zusätzlicher Schaden entstanden ist.

(4) Liegt kein Garantiefall vor, informieren wir Sie vor jeder kostenpflichtigen Leistung und führen sie nur auf Ihren Auftrag aus.

§ 10 Verhältnis zu CARE und PROTECT25

(1) CARE ist ein kostenpflichtiger Betreuungs- und Wartungsvertrag. PROTECT25 ist eine eigenständige, entgeltliche Haltbarkeitsgarantie der COPPEN GmbH. Sie enthält CARE und läuft bis 25 Jahre ab Erstinbetriebnahme, solange der Vertrag besteht. Es gelten ihre eigenen Bedingungen, das Anlagenregister ist die Garantieurkunde.

(2) Diese Garantie gilt in vollem Umfang unabhängig davon, ob Sie CARE oder PROTECT25 abschließen, kündigen oder nicht bezahlen.

(3) Fällt ein Schaden unter beide Garantien, leistet COPPEN einmal, und zwar im jeweils weiteren Umfang. Die Zusagen dieser Garantie gelten für PROTECT25-Kunden mindestens in dem hier genannten Umfang.

§ 11 Gesetzliche Rechte

Ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte gegenüber dem Verkäufer bestehen neben dieser Garantie und werden durch sie nicht eingeschränkt. Ihre Inanspruchnahme ist unentgeltlich.

§ 12 Schlussbestimmungen

(1) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Zwingende Verbraucherschutzvorschriften des Staates, in dem Sie Ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben, bleiben unberührt.

(2) Diese Bedingungen gelten für Käufe ab dem 28.10.2026. Für frühere Bestellungen gelten die Bedingungen aus Angebot bzw. Auftragsbestätigung, im Zweifel die für Sie günstigere Fassung. Spätere Änderungen gelten nur, wenn sie für Sie günstiger sind.

(3) Ist eine Bestimmung unwirksam, bleiben die übrigen wirksam. An ihre Stelle tritt die gesetzliche Regelung.

Unternehmen
COPPEN GmbH
Robert-Bunsen-Straße 1
67098 Bad Dürkheim

Kontakt
+49 6322 9853003
direkt@coppen.de
USt-IdNr.: DE358982640

Register
Geschäftsführer: Thilo Zelmer
Prokurist: Tobias Kub
Amtsgericht Ludwigshafen, HRB 68658

Anhang: Kurzübersicht

Produkt	Garantie	Mit PROTECT25 (kostenpflichtig, solange der Vertrag läuft)
ECOLYNX 3.0 (8/12/18 kW)	7 Jahre	bis 25 Jahre
HydroLynx 3K / 9K	7 Jahre	bis 25 Jahre
PureLynx 200 / 300, SolarLynx 300	7 Jahre	bis 25 Jahre
BufferLynx 200	5 Jahre	bis 25 Jahre
WaterLynx 300	7 Jahre	keine Verlängerung
BREETH 9K / 12K / 18K	5 Jahre	keine Verlängerung

Unternehmen
COPPEN GmbH
Robert-Bunsen-Straße 1
67098 Bad Dürkheim

Kontakt
+49 6322 9853003
direkt@coppen.de
USt-IdNr.: DE358982640

Register
Geschäftsführer: Thilo Zelmer
Prokurist: Tobias Kub
Amtsgericht Ludwigshafen, HRB 68658