



# Heidelberg Wallbox Fragebogen zu Ihrer Reklamation/Rücksendung



➔ **Bei welchem Händler/Vertragspartner wurde Ihre Wallbox bestellt?**

Händler / Vertragspartner:

Bitte legen Sie uns eine Kopie der Originalrechnung als Nachweis für die Gewährleistung bei.

---

➔ **Wie lautet die Item-Nummer und Seriennummer Ihrer Wallbox (Typenschild, Pos. 1)?**

Item-Nummer:

Seriennummer:

---



➔ **Wurde die Wallbox von einer Elektrofachkraft gemäß Installationsanleitung installiert?**

Ja

Nein

---

➔ **Wie wurde die Wallbox betrieben?**

1-phasig

3-phasig

---

➔ **Bei der Variante Energy Control, wurde die Wallbox als Einzelinstallation oder im Verbund installiert?**

Einzelinstallation

Im Verbund mit

Wallboxen

---

➔ **Wurde die Energy Control mit einer HEMS-Steuerung kombiniert?**

Ja

Nein

Falls ja, bitte nennen Sie uns den verwendeten Hersteller u. Typ des HEMS:

---

➔ **In welchem Zustand wurde der Fehler festgestellt?**

Während der Installation/Erstinbetriebnahme

Während dem Ladevorgang, nach

Tag(en), Wochen, Monaten

Sonstiger Grund (z.B. nach Gewitter, Stromausfall etc.):

---

➔ **Für welche Automarke wurde die Wallbox verwendet, als der Fehler auftrat?**

Automarke:

Modell:

Baujahr:

---



➔ **Wurden weitere Fahrzeuge an dieser Wallbox geladen, die den identischen Fehler aufweisen?**

Ja

Nein

➔ **Wurde das Fahrzeug an einer anderen AC-Wallbox (keine Schnellladestation) erfolgreich geladen?**

Ja

Nein

➔ **Bitte geben Sie uns Hinweise zum Fehlerbild für eine Heidelberg Wallbox Home Eco Variante**

➔ Hinweise zu Störungen finden Sie in der Bedienungsanleitung unter: [Diagnosemöglichkeiten](#)

➔ Status LED:

konstant grün ●

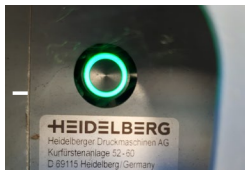
konstant rot ●

konstant gelb ●

blinkt gelb => gleichmäßig / langsam / schnell ●

aus, siehe unten

blinkt gelb/rot ●●



➔ Wenn „aus“ angekreuzt wurde, senden Sie uns bitte ein Bild mit dem markierten Ausschnitt.



➔ **Bitte geben Sie uns Hinweise zum Fehlerbild für eine Heidelberg Wallbox Energy Control Variante**

➔ Hinweise zu Störungen finden Sie in der Bedienungsanleitung unter: [Diagnosemöglichkeiten](#)

Sechsmaliges Blinken weiß, Pause, Leuchten blau (3 s), Pause



Sechsmaliges Blinken weiß, Pause, dreimaliges Blinken blau (50 % an, 50 % aus), Pause



Sechsmaliges Blinken weiß, Pause, dreimaliges Blinken blau (90 % an, 10 % aus), Pause



Sechsmaliges Blinken weiß, Pause, dreimaliges Blinken blau (10 % an, 90 % aus), Pause



Sechsmaliges Blinken weiß, Pause, sechsmaliges Blinken blau, Pause



Sonstiger Grund (nicht aufgeführter Fehlercode):

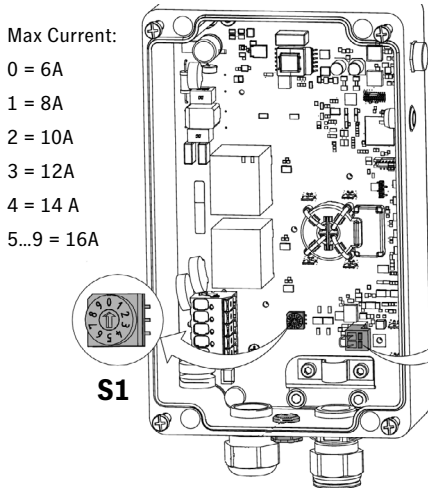
Ohne Funktion, Frontbeleuchtung aus (Mögliche Ursache: Im Einzelbetrieb (ohne Lastmanagement), dürfen die Grundeinstellungen der oberen Platine nicht verändert werden).



➤ **Bitte prüfen Sie vor der Demontage und Rücksendung folgende Punkte, um einen möglichen Fehler der Installation auszuschließen:**

➔ **Zu geringe oder keine Ladeleistung (<11kW)**

Wurde der Drehschalter (**S1**) auf der unteren Platine für die max. Strombegrenzung im spannungslosen Zustand auf den richtigen Wert eingestellt? (Hinweis Beispiel: Bei Renault Zoe / Smart, Renault Twingo, Peugeot 208, Opel Corsa-e muss mindestens die Stellung 2 gewählt werden oder mindestens 10A)



Betreiben Sie eine Heidelberg Wallbox Energy Control als Einzelgerät, dürfen keine Einstellungen (ausgenommen S5/1) an der Steuerplatine (obere Platine) vorgenommen werden.

Ihr Fahrzeug verfügt über einen On-Board-Charger - zumeist in Hybridfahrzeugen - mit weniger als 11kW (1-phasig).

Wenn möglich bitte Prüfprotokoll der Elektroinstallation beilegen

Leitfähigkeit Schutzleiter  $R_{PE}$ :  $\Omega$

Isolationsmessung (L1, L2, L3 und N) gegen PE

Isolationsmessung  $R_{iso}$  L1 - PE  $M\Omega$

Isolationsmessung  $R_{iso}$  L2 - PE  $M\Omega$

Isolationsmessung  $R_{iso}$  L3 - PE  $M\Omega$

Isolationsmessung  $R_{iso}$  N - PE  $M\Omega$

Leckstrom  $I_{Le}$ : mA

Prüfen Sie die Anschlussleitung am Klemmblock auf richtige Montage.

Beachten Sie die korrekte Abisolierlänge von 12mm, um einen sicheren Leiterkontakt herzustellen.

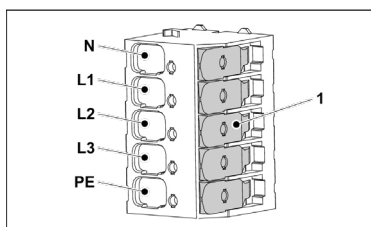


Abb.: Anschlussklemmen der Spannungsversorgung

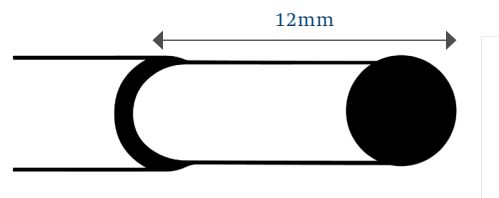


Abb.: Abisolierlänge

➤ **Hinweis: Bei unbegründeter Rücksendung (z.B. Produkt ist nicht mangelhaft; Fehlgebrauch des Kunden etc.) wird eine Bearbeitungspauschale in Höhe von 50,00 € je Gerät (zzgl. 6,50 € Versandkosten) berechnet.**

Bitte verwenden Sie für die Rücksendung Ihrer Wallbox die originale Verpackung.

Rücksendung des Fragebogens per E-Mail: [emobility@heidelberg.com](mailto:emobility@heidelberg.com)