

Střídače KOSTAL



Servisní a záruční podmínky

Servisní a záruční podmínky

Záruka výměny střídače KOSTAL

Platnost od: 1. 3. 2024

Vážení zákazníci,

zakoupili jste si kvalitní výrobek, střídač KOSTAL. Společnost KOSTAL Solar Electric GmbH vám poskytuje záruku na funkčnost a bezporuchový provoz střídače. Tyto záruční podmínky se vztahují výhradně na níže uvedené typy, nikoli na připojitelné příslušenství, jako jsou např. baterie, senzory atd. Záruka je rovněž vyloučena v případě nesprávné manipulace s přístrojem.

Pokud se i přes pečlivé zpracování a kontrolu výrobku během instalace nebo po ní vyskytne problém s přístrojem, obraťte se na specializovanou firmu.

Pokud specializovaná firma není schopna uvést přístroj do provozu bez závad nebo odstranit závady během provozu, poskytne jí pomoc naše telefonická zákaznická podpora. Specializovaná firma je váš pověřený zástupce. Může určit, zda má přístroj závadu a je tedy třeba ho vyměnit. Mějte na zřeteli, že práce na elektrické síti smí provádět pouze osoby s potřebnou kvalifikací a oprávněním od provozovatele rozvodné sítě, v níž přístroj provozujete.

Záruka KOSTAL Smart Warranty na 5 let plus záruka Smart Warranty plus na dalších 5 let

Na střídače KOSTAL obdržíte záruku výrobce od prvního uvedení do provozu. Tu si můžete bezplatně prodloužit na celkových **10 let (5+5)** jako záruku KOSTAL Smart Warranty (5 let) a záruku KOSTAL Smart Warranty plus (dalších 5 let s výjimkou PIKO CI). Aktivaci záruky KOSTAL můžete provést sami nebo ji může provést váš instalační technik **v internetovém obchodě KOSTAL Solar**. Chcete-li získat záruku Smart Warranty Plus na dalších 5 let, musíte své zařízení navíc registrovat na našem portálu KOSTAL Solar Portal. To lze provést pouze během prvních 6 měsíců po zakoupení nebo 12 měsíců po expedování firmou KOSTAL Solar Electric GmbH. Zákonná záruka není touto zárukou Smart Warranty dotčena.

Výměna přístroje

Výměna je pro vás jednoduchá. Vaše specializovaná firma kontaktuje naši telefonickou zákaznickou podporu a požádá o výměnu nebo vytvoří servisní žádost online na našich webových stránkách v sekci **Service and support (Servis a Podpora) > Contact (Kontakt)**.

V zemích mimo EU¹ se musí specializovaná firma obrátit na našeho místního partnera, nebo pokud žádný místní kontakt neexistuje, na prodejce v EU. Ten se obrátí na telefonickou zákaznickou podporu a požádá o výměnu nebo opravu přístroje.

Pro přijetí a vyřízení reklamací jsou nutné následující informace:

¹ Výjimku tvoří Švýcarsko a Turecko. V těchto zemích je postup stejný jako v zemích EU.

- typ přístroje a sériové číslo,
- kopie dokladu o koupi,
- protokol o uvedení do provozu a datum uvedení do provozu.
- hlášení závady (pokud bylo vydáno) a další informace o závadě,
- údaje z protokolu střídače (další informace o načtení údajů z protokolu naleznete v návodu k obsluze střídače),
- podrobné informace o celém systému (přístroje, moduly, zapojení řetězců, vstupní parametry DC [proud, napětí] atd.).
- V některých případech vám servis ještě zašle formulář, který byste měli vyplnit a zaslat nám jej zpět.

V běžných případech od nás v předstihu obdržíte ekvivalentní náhradní zařízení. Společnost KOSTAL Solar Electric si vyhrazuje právo změnit postup ve zvláštních případech v tom smyslu, že váš instalační technik musí nejprve zaslat vadný přístroj. V zemích mimo EU¹ zajistí vyzvednutí vašeho přístroje za účelem opravy místní partner nebo prodejce v EU nebo od nás obdrží ekvivalentní náhradní přístroj. Při odeslání náhradního zařízení se záruční doba původního střídače automaticky přenese na náhradní přístroj. Specializovaná firma smí použít pro výměnu pouze tento přístroj.

U solárních střídačů KOSTAL PIKO 3.0-20, PIKO EPC a PIKO BA se náhradní přístroj obvykle zasílá s přepravním krytem. Ten se při instalaci nahradí originálním krytem.

Technické parametry náhradního přístroje jsou minimálně shodné jako u původního střídače, ledaže by v průběhu dalšího vývoje byla z technických důvodů nutná modifikace. Náhradní zařízení zpravidla není nový přístroj, ale repasované zařízení, které splňuje stejně vysoké standardy kvality jako sériové přístroje. U náhradních zařízení nelze vždy vyloučit, že se na nich objeví drobné známky používání.

Upozorňujeme, že skutečnou příčinu výpadku lze určit pouze přímo u výrobce. Výměna doporučená naší zákaznickou podporou proto automaticky neznamená, že se jedná o případ uplatnění záruky. Konečné rozhodnutí o poskytnutí záruky je vyhrazeno společnosti KOSTAL Solar Electric GmbH.

Specializovaná firma vymontuje vadný přístroj a nainstaluje náhradní přístroj. Také uvede náhradní přístroj do provozu. Vadný přístroj v originálním obalu náhradního zařízení poté vyzvedne naše zásilková služba u vaší specializované firmy nebo u vás, popř. si musíte zaslání zajistit sami pomocí přiložených dokumentů (PIKO MP, MP plus). Společnost KOSTAL Solar Electric si vyhrazuje právo změnit postup ve zvláštních případech v tom smyslu, že váš instalační technik musí nejprve zaslat vadný přístroj.

V zemích mimo EU se musí vadný přístroj zaslat našemu místnímu partnerovi nebo prodejci nebo v případě opravy provede demontáž vadného přístroje vaše specializovaná firma a ta jej zašle prodejci v EU.

U položky  **Servisní průvodce, Strana 9** naleznete veškeré potřebné informace, jak postupovat.

Vyloučení záruky

Záruční plnění však musíme odmítnout v následujících případech:

- Nesprávná instalace, údržba nebo obsluha přístroje
- Nebyly provedeny aktualizace softwaru (viz Aktualizace softwaru)

- Žádná nebo nesprávná údržba (např. nedostatečná kontrola a čištění ventilátorů)
- Používání v rozporu se stanoveným účelem nebo nesprávné místo montáže
- Střídač překročil maximální počet provozních hodin v režimu záložního/náhradního napájení. Maximální počet provozních hodin v režimu záložního/náhradního napájení naleznete v návodu k výrobku.
- Instalace nebo provozování v zemi, která nebyla společností KOSTAL schválena (viz „Zeměpisná platnost“)
- Zásahy, změny nebo pokusy o opravu (u střídačů PIKO IQ, PLENTICORE a PIKO CI 50/60 se smí otevírat pouze prostor přípojek)
- Poškození při přepravě
- Nedostatečné větrání přístroje
- Nedodržení platných a uznávaných technických norem, ve kterých jsou stanoveny instalační a bezpečnostní předpisy (např. mezinárodní DIN-IEC, evropské DIN-EN, národní DIN-VDE).
- Poškození způsobené vyšší mocí nebo vnějšími vlivy, např. bouřkou, zásahem blesku, přepětím, požárem, ekologickou zátěží, krupobitím, povodní, vadnými rozvody, okousáním zvířaty
- Nesprávný návrh nebo konfigurace fotovoltaického systému
- Funkční závady nebo poškození způsobené použitím neschválených výrobků třetích stran
- Zařízení, u nichž nelze při kontrole v závodě výrobce zjistit žádnou závadu

Mějte na zřeteli, že na škody jakéhokoli druhu, které z výše uvedených důvodů vzniknou na předmětu záruky nebo mimo něj (např. na solárním systému, motorových vozidlech), se záruka nevztahuje.

Při poškození při přepravě a jakýchkoli jiných poškozeních způsobených po okamžiku přechodu rizika a při poškození v důsledku nesprávného zabalení odběratelem povinná záruka zaniká a jakákoli odpovědnost je vyloučena.

Záruka na výměnu se rovněž nevztahuje na vady vzhledu, které nemají vliv na dodávku energie do sítě.

Vy sami kromě bezpečného provozu zodpovídáte také za správnou montáž, rozšíření, úpravy a údržbu elektroinstalace za jističem domovní přípojky. Aby to bylo zaručeno, musí elektroinstalace mimo jiné splňovat obecně uznávané technické normy. Zde neseme odpovědnost pouze v případě, že za škodu spoluodpovídáme ve smyslu zákonných ustanovení. Naše odpovědnost je však úměrná míře našeho spoluzavinění.

Nároky nad rámec práv uvedených v záručních podmínkách nejsou součástí záruky na výměnu, pokud není odpovědnost společnosti KOSTAL Solar Electric GmbH povinně stanovena zákonem. To se týká zejména nároků na náhradu škody způsobené přímo nebo nepřímo vadou přístroje, nákladů na demontáž a montáž nebo nároků na odškodnění za neuskutečněnou dodávku do sítě nebo neuskutečněnou vlastní spotřebu a podobně. Případné nároky na základě zákona o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku zůstávají nedotčeny.

Aktualizace softwaru

Pro výrobní řady PIKO, PLENTICORE plus, PIKO IQ a PIKO CI uvedené poprvé na trh po 1. lednu 2021 platí:

- Pokud držitel záruky dal souhlas s online přístupem společnosti KOSTAL Solar Electric GmbH, může společnost KOSTAL Solar Electric GmbH provádět aktualizace automaticky. Podmínkou online přístupu je zřízení síťového připojení k dotčenému výrobku, kompletní uvedení do provozu včetně propojení s portálem KOSTAL Solar Portal a bezplatné udržování a poskytnutí internetového připojení držitelem záruky.
Jakmile je diagnostikována porucha, jejíž odstranění vyžaduje zásah společnosti KOSTAL Solar Electric GmbH, lze toto odstranění popř. provést na dálku. Díky tomu lze předejít dalším technickým problémům a poškození výrobku a v závislosti na zjištěné povaze závady lze online provést prvotní opatření k nápravě.
- Pokud držitel záruky nedal společnosti KOSTAL Solar Electric GmbH souhlas s online přístupem, může alternativně provádět aktualizace softwaru sám. Společnost KOSTAL Solar Electric GmbH pro tento účel bezplatně poskytne pouze aktualizace softwaru. Další náklady na provedení aktualizace instalační firmou (cestovní náklady, pracovní doba atd.) společnost KOSTAL Solar Electric GmbH nehradí a musí je uhradit držitel záruky.
- Aktualizace softwaru společnost KOSTAL Solar Electric GmbH vždy zveřejňuje v sekci webu **www.kostal-solar-electric.com > Download (Ke stažení) > Výrobek > Update (Aktualizace)**. Držitel záruky je odpovědný za pravidelnou kontrolu zveřejňování aktualizací (nejméně každé 3 měsíce) a zajištění instalace potřebných aktualizací softwaru. Aktualizace softwaru obsahují nejen úpravy související se zabezpečením a funkcemi, ale také vylepšení rozhraní, opravy známých chyb a průběžně přidávají nové funkce. Včasná instalace aktualizací softwaru proto zajišťuje nejlepší možný výkon a možnost servisní podpory dotčeného výrobku. Pokud se aktualizace neprovádí, záruka může zaniknout. U našich hybridních střídačů (PIKO IQ a PLENTICOREplus, PLENTICORE BI) využijte funkci automatických aktualizací, abyste žádnou aktualizaci nezmeškali. Za zajištění internetového připojení během záruční doby odpovídá držitel záruky.

Náklady na výměnu pro země EU u záruky Smart Warranty (1.–5. rok)

Pokud máte záruku Smart Warranty, obdržíte náhradní zařízení zdarma během prvních 5 let, pokud nám vadný střídač zašlete ve stanovené lhůtě po obdržení náhradního zařízení a na závadu se vztahuje záruka podle našich výše uvedených podmínek. V tom případě je pro vás samozřejmě bezplatná i námi objednaná zásilková služba. Nehradíme však náklady na přepravu a celní poplatky ze zámořských území EU, resp. do nich a ze zemí mimo EU, pokud se v nich nenachází distribuční společnost KOSTAL Solar Electric (viz část „Zeměpisná platnost“). Pro veškeré ostrovy zásadně platí zvláštní úprava (informujte se).

Kromě toho uhradíme vaší specializované firmě paušální částku za výměnu střídače v rámci kulance. Aktuální paušály za výměnu si lze kdykoli zjistit na našich webových stránkách v sekci **www.kostal-solar-electric.com > Download (Ke stažení) > Výrobek > Current country (Aktuální země) > Service (Servis) > Service information and prices** (Servisní informace a ceny). Upozornujeme, že

tento paušál pokrývá pouze náklady nejbližší specializované firmy. Záruka nekryje cestovní náklady a náklady na ubytování, které vzniknou při objednání vzdálenější specializované firmy. S výběrem vhodné specializované firmy vám rádi pomůžeme.

Vyšší paušály za výměnu lze společnosti KOSTAL Solar Electric GmbH účtovat pouze po předchozím schválení a pouze ve zvlášť odůvodněných případech. V opačném případě si vyhrazujeme právo účtovanou částku adekvátně snížit.

Náklady na výměnu pro země EU u záruky Smart Warranty plus (6.–10. rok)

Od 6. roku po prvním uvedení do provozu máte záruku na opravu vadného přístroje. Během 6. až 10. roku vám náhradní přístroj bezplatně opravíme, pokud nám vadný střídač zašlete na své náklady a pokud se na závadu vztahuje záruka podle našich výše uvedených podmínek. Na náklady na výměnu, na přepravu tam a zpět ani na další náklady specializované firmy se záruka Smart Warranty plus 5 nevztahuje.

Náklady na výměnu pro země mimo EU² u záruky Smart Warranty (1.–5. rok)

Bezplatně obdržíte náhradní zařízení, pokud vadný střídač zašlete ve stanovené lhůtě po obdržení náhradního zařízení našemu místnímu partnerovi a na závadu se vztahuje záruka podle našich výše uvedených podmínek.

Náklady na výměnu pro země mimo EU³ u záruky Smart Warranty plus (6.–10. rok)

Od 6. roku po prvním uvedení do provozu máte záruku na opravu vadného přístroje. Během 6. až 10. roku vám náhradní přístroj bezplatně opravíme, pokud nám vadný střídač zašlete na své náklady a pokud se na závadu vztahuje záruka podle našich výše uvedených podmínek. Na náklady na výměnu, na přepravu tam a zpět ani na další náklady specializované firmy se záruka Smart Warranty plus 5 nevztahuje.

Zásady

Nehradíme však náklady na přepravu a celní poplatky ze zámořských území EU, resp. do nich a ze zemí mimo EU, pokud se v nich nenachází distribuční společnost KOSTAL Solar Electric („Zeměpisná platnost“). Pro veškeré ostrovy zásadně platí zvláštní úprava (informujte se).

Záruka nekryje cestovní náklady a náklady na ubytování a rovněž náklady na montáž a instalaci, které vzniknou při objednání vzdálenější specializované firmy.

Pokud se během záruční doby vyskytne závada, za kterou neneseme odpovědnost (vyloučení záruky), budeme vám účtovat paušální poplatek za opravu a zaslání za zvýhodněnou cenu. Tuto zvýhodněnou cenu vám však můžeme poskytnout pouze v případě, že nám vadný přístroj zašlete zpět a bude v opravitelném stavu. Pro náhradní zařízení samozřejmě platí původní záruka ve stejném rozsahu.

² Výjimku tvoří Švýcarsko a Turecko. V těchto zemích je postup stejný jako v zemích EU.

³ Výjimku tvoří Švýcarsko a Turecko. V těchto zemích je postup stejný jako v zemích EU.

Pokud nám vadný přístroj nezašlete zpět, budeme vám účtovat cenu přístroje a náklady na přepravu. V takovém případě získáte k náhradnímu střídači místo tohoto typu záruky pouze zákonnou záruku.

Veškeré úhrady lze poskytnout pouze tehdy, pokud byl postup se společností KOSTAL Solar Electric GmbH předem dohodnut a byl navržen do 6 měsíců od obdržení výsledku analýzy.

Zeměpisná platnost

Tyto záruční podmínky platí pro všechny schválené země podle seznamu zemí společnosti KOSTAL Solar Electric GmbH. Seznam zemí si lze kdykoli zobrazit na našich webových stránkách v sekci **www.kostal-solar-electric.com > Download (Ke stažení) > Výrobek > Current country (Aktuální země) > Operating manual (Návod k obsluze)>Freigegebene Länder / Released countries** (Schválené země).

Přechod vlastnictví

Společnost KOSTAL Solar Electric GmbH si zásadně vyhrazuje vlastnické právo k náhradnímu zařízení až do obdržení vadného přístroje, resp. v případě jeho získání koupí až do zaplacení účtované kupní ceny. V každém případě přechází vlastnické právo k vadnému přístroji při obdržení náhradního zařízení na společnost KOSTAL Solar Electric GmbH.

Získání náhradního střídače

Po uplynutí záruční doby jste koupí získali náhradní střídač. Na tento přístroj se vztahuje zákonná záruka, která začíná běžet datem expedování střídače. Podmínkou pro získání náhradního střídače je zaslání podepsaného objednávacího formuláře.

Paušální poplatek za kontrolu

U přístrojů, které byly vyměněny v rámci záruky, ale při kontrole nebo analýze se u nich neprojevily žádné závady, účtujeme paušální poplatek za kontrolu. Aktuální cenu naleznete na našich webových stránkách v sekci **www.kostal-solar-electric.com > Download (Ke stažení) > Výrobek > Service (Servis)>Service information and prices** (Servisní informace a ceny). Upozorňujeme, že skutečnou příčinu výpadku lze určit pouze přímo u výrobce. Výměna doporučená naší telefonickou zákaznickou podporou proto automaticky neznamená, že se jedná o případ uplatnění záruky.

Paušální poplatek za čištění

Žádáme vás o zaslání vadného přístroje zpět v čistém stavu. Přístroje znečištěné prachem, barvou, sporami, plísněmi, porostlé rostlinami, zamořené čpavkovými plyny apod. lze analyzovat a opravit pouze po předchozím vyčištění. V takových případech vám budeme účtovat paušální poplatek za čištění.

Odpovědnost

Pouze v případě náhrady škody je naše odpovědnost – včetně odpovědnosti našich zaměstnanců nebo pověřených zástupců – omezena na škody způsobené úmyslně nebo hrubou nedbalostí. Toto omezení odpovědnosti se však nevztahuje na újmu na zdraví (fyzické poranění nebo usmrcení). Nevztahuje se ani na případy, kdy bez vlastního zavinění neseme odpovědnost na základě smluvně nezměnitelných, tj. zákonem nařízených ustanovení.

Prodloužení záruky se vztahuje výhradně na výrobní řadu PIKO CI.

Přejete si ještě větší zabezpečení? To není problém. Na přístroj PIKO CI nabízíme během prvních 2 let od data zakoupení střídače **prodloužení záruky** o 5 let za výhodných podmínek. Pokud chcete této nabídky využít, žádáme vás, abyste prodloužení záruky provedli v našem internetovém obchodě **KOSTAL Solar Webshop**. Ten naleznete na našich webových stránkách na adrese www.kostal-solar-electric.com. Dokument o prodloužení záruky si pak můžete pohodlně vytisknout. Vždy si jej dobře uschovejte spolu s dokladem o nákupu střídače.

V případě střídačů KOSTAL řady PIKO CI upozorňujeme na následující skutečnosti. Pokud se v případě těchto střídačů zaregistrujete během prvních 6 měsíců od data zakoupení, resp. 12 měsíců od expedování společností KOSTAL Solar Electric GmbH v internetovém obchodě **KOSTAL Solar Webshop**, odměníme vás za to bezplatným prodloužením záruky KOSTAL Smart Warranty o další 3 roky, díky čemuž budete moci využít nárok na záruku na střídač po dobu 10 let.

Přejeme vám, aby vám přístroj přinesl mnoho užitku!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (jednatel)

©2024, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Obsah i ztvárnění podléhá ochraně po celém světě. Reprodukce, šíření nebo využití je bez povolení zakázáno, a to i v případě výňatků. Veškerá práva včetně práv průmyslového vlastnictví jsou vyhrazena.

Servisní průvodce

pro specializované elektrotechnické firmy

**Platí pro následující přístroje v EU se zárukou Smart Warranty:
PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE**



Vyžádání náhradního zařízení

Kontaktujte naši servisní linku nebo využijte možnosti podat reklamaci / servisní žádost **online**. Připravte si následující informace: typ přístroje, sériové číslo, protokol o uvedení do provozu, datum uvedení do provozu, údaje o zapojení a typ modulu. V ideálním případě nám sdělte, která událost se zobrazuje na displeji, pokud je to známo, a stručně popište závadu.



Příjem náhradního zařízení

Pokud vám nebudeme schopni pomoci po telefonu, zašleme vám co nejdříve náhradní zařízení bez příslušenství. V balíku naleznete protokol o vrácení zboží (RMA) s datem vyzvednutí vadného zařízení, důležitými informacemi o průběhu vrácení a odnímatelným štítkem pro vrácení zboží.



Zabalení vadného střídače

Zabalte vadný střídač do stanoveného data odběru do originálního obalu náhradního zařízení. Na horní stranu balíku nalepte štítek pro vrácení zboží. U přístrojů PIKO BA, PIKO 3.0-20 a PIKO EPC navíc nahradte normální víko přepravním víkem označeným červeně.



Kontrola připravenosti k odeslání ve stanoveném termínu vyzvednutí

Zkontrolujte, zda vám vyhovuje námi stanovený termín vyzvednutí a zda je adresa pro vyzvednutí uvedená na štítku pro vrácení zboží správná. Vyhovuje vám vše? Pak už následuje pouze krok č. 5.



Předání balíku zásilkové službě

Předejte spodní část protokolu o vrácení zboží zásilkové službě a nechte si potvrdit předání na protokolu o vrácení zboží. Náklady na přepravu za vás rádi uhradíme.

Důležité upozornění: V případě záruky Smart Warranty plus nesete vy, popř. váš instalační technik odpovědnost za odeslání vadného přístroje ve vhodném obalu.

Platí pro následující přístroje v EU se zárukou Smart Warranty: PIKO MP, PIKO MP plus



Vyžádání náhradního zařízení

Kontaktujte naši servisní linku nebo využijte možnosti podat reklamaci / servisní žádost **online**. Připravte si následující informace: typ přístroje, sériové číslo, protokol o uvedení do provozu, datum uvedení do provozu, údaje o zapojení a typ modulu. V ideálním případě nám sdělte, která událost se zobrazuje na displeji, pokud je to známo, a stručně popište závadu.



Příjem náhradního zařízení

Pokud vám nebudeme schopni pomoci po telefonu, zašleme vám co nejdříve repasované náhradní zařízení bez příslušenství. V balíku naleznete protokol o vrácení zboží (RMA) pro bezplatné zaslání vadného přístroje zpět prostřednictvím našeho servisního partnera.



Zabalení vadného střídače

Zabalte vadný střídač do originálního obalu náhradního zařízení. Na horní stranu balíku nalepte štítek pro vrácení zboží.



Sjednání termínu vyzvednutí

Sjednejte si jednoduše a rychle termín vyzvednutí s firmou UPS na telefonním čísle +49 (0)1806 882 663 (Německo). Další telefonní čísla pro ostatní země naleznete v kontaktních informacích UPS na adrese www.ups.com.



Předání balíku zásilkové službě

Předejte zabalený střídač zásilkové službě. Ta vám převzetí balíku potvrdí elektronicky. Pokud použijete protokol o vrácení zboží, náklady na přepravu samozřejmě automaticky uhradíme. Stav zásilky můžete neustále sledovat na základě čísla pro sledování zásilky na webových stránkách UPS.

Důležité upozornění: V případě záruky Smart Warranty plus nesete vy, popř. váš instalační technik odpovědnost za odeslání vadného přístroje ve vhodném obalu.

Servisní linka

Kontaktní osoby a kontaktní údaje, jako je e-mail a telefonní čísla naší servisní linky, naleznete na našich webových stránkách na adrese www.kostal-solar-electric.com > ***Service and support (Servis a podpora)*** > ***Contact (Kontakt)***.

