

Αντιστροφέας KOSTAL



Ενεργοποιήστε ΕΠΙΠΛΕΟΝ
ΧΡΟΝΙΑ ΔΩΡΕΑΝ ΕΓΓΥΗΣΗΣ!
στο shop.kostal-solar-electric.com

Τεχνική υποστήριξη και όροι εγγύη-
σης

Τεχνική υποστήριξη και όροι εγγύησης

Εγγύηση αντικατάστασης αντιστροφών KOSTAL

Σε ισχύ από: 1/11/2022

Αξιότιμη πελάτισσα, αξιότιμε πελάτη,

Επιλέγοντας έναν αντιστροφέα KOSTAL αποκτήσατε ένα ποιοτικό προϊόν. Η KOSTAL Solar Electric GmbH σάς εγγυάται τη λειτουργική ικανότητα και την απουσία πραγματικών ελαττωμάτων του αντιστροφέα. Αυτοί οι όροι εγγύησης ισχύουν αποκλειστικά για τους παρακάτω αναφερόμενους τύπους και όχι για συνδεόμενο πρόσθετο εξοπλισμό, όπως π.χ. μπαταρίες, αισθητήρες κτλ. Η παροχή εγγύησης αποκλείεται πέραν αυτού, σε περίπτωση ακατάλληλου χειρισμού της συσκευής.

Αν παρά την ευσυνείδητη παραγωγή και τους σχολαστικούς ελέγχους παρουσιαστεί κάποιο πρόβλημα κατά την εγκατάσταση ή μετά από αυτή, απευθυνθείτε στο εξειδικευμένο συνεργείο σας.

Εάν το εξειδικευμένο συνεργείο σας δεν κατορθώσει να θέσει σε λειτουργία τη συσκευή χωρίς σφάλματα ή να αποκαταστήσει βλάβες κατά τη διάρκεια της λειτουργίας, βοηθάμε το εξειδικευμένο συνεργείο σας μέσω του τμήματος τηλεφωνικής τεχνικής υποστήριξης της εταιρείας μας. Το εξειδικευμένο συνεργείο προσλαμβάνεται από εσάς. Μπορεί να διαπιστώσει αν η συσκευή έχει κάποια βλάβη και για αυτόν τον λόγο πρέπει να αντικατασταθεί. Βεβαιωθείτε ότι εργασίες στο ηλεκτρικό δίκτυο θα εκτελούνται μόνο από άτομα με την απαραίτητη τεχνική κατάρτιση και άδεια από τον πάροχο του ηλεκτρικού δικτύου που είναι αρμόδιος για τη συσκευή σας.

5 χρόνια KOSTAL Smart Warranty, συν 5 χρόνια Smart Warranty plus

Για τους αντιστροφείς KOSTAL παρέχεται μια εγγύηση κατασκευαστή από την πρώτη έναρξη λειτουργίας. Μπορείτε να την επεκτείνετε δωρεάν σε συνολικά **10 έτη (5+5)** μέσω της εγγύησης KOSTAL Smart Warranty (5 έτη) και της εγγύησης KOSTAL Smart Warranty plus (για άλλα 5 έτη, με εξαίρεση τον PIKO Cl). Η ενεργοποίηση της εγγύησης KOSTAL μπορεί να πραγματοποιηθεί από εσάς τους ίδιους ή από τον εγκαταστάτη σας μέσω του **KOSTAL Solar Webshop**. Για τα 5 χρόνια Smart Warranty Plus πρέπει να δηλώσετε επιπρόσθετα τη συσκευή σας στο KOSTAL Solar Portal. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο εντός των πρώτων 6 μηνών από την αγορά ή 12 μηνών μετά την παράδοση της συσκευής από την KOSTAL Solar Electric GmbH. Η εγγύηση που προβλέπεται από τη νομοθεσία δεν επηρεάζεται από την εγγύηση Smart Warranty.

Αντικατάσταση συσκευής

Η αντικατάσταση είναι απλή για εσάς. Το εξειδικευμένο συνεργείο καλεί τη γραμμή τεχνικής υποστήριξης πελατών μας και αιτείται μια αντικατάσταση ή υποβάλλει online ένα αίτημα σέρβις στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση **Service > Επικοινωνία**.

Σε χώρες εκτός Ε.Ε.¹ πρέπει το εξειδικευμένο συνεργείο σας να απευθυνθεί στον τοπικό συνεργάτη μας ή, εφόσον δεν υπάρχει τοπικός συνεργάτης, στον έμπορο που έχει έδρα εντός Ε.Ε. Θα απευθυνθεί στη γραμμή τεχνικής υποστήριξης και θα ζητήσει αντικατάσταση ή επισκευή της συσκευής.

Για τη λήψη και την επεξεργασία παραπόνων είναι απαραίτητες οι εξής πληροφορίες:

- Τύπο συσκευής και σειριακό αριθμό
- Αντίγραφο της απόδειξης αγοράς
- Πρωτόκολλο έναρξης λειτουργίας και ημερομηνία έναρξης λειτουργίας
- Μήνυμα σφάλματος (εφόσον υπάρχει) και λοιπές πληροφορίες για τη βλάβη
- Το ιστορικό λειτουργίας του αντιστροφέα (περισσότερες πληροφορίες για την ανάγνωση του ιστορικού λειτουργίας υπάρχουν στις οδηγίες λειτουργίας του αντιστροφέα)
- Λεπτομερή στοιχεία για τη συνολική εγκατάσταση (συσκευές, Φ/Β πλαίσια, συνδεσμολογία στοιχείων, δεδομένα εισόδου DC [ρεύματα, τάσεις], κτλ.)
- Το σέρβις ενδέχεται να σας στείλει ένα έντυπο δήλωσης, το οποίο πρέπει να μας το επιστρέψετε συμπληρωμένο.

Από εμάς θα λάβετε κατά κανόνα σύντομα μια ισοδύναμη συσκευή αντικατάστασης. Η KOSTAL Solar Electric διατηρεί σε ειδικές περιπτώσεις το δικαίωμα τροποποίησης της διαδικασίας, έτσι ώστε ο εγκαταστάτης να πρέπει πρώτα να μας στείλει την ελαττωματική συσκευή. Σε χώρες εκτός Ε.Ε.¹ η συσκευή σας παραλαμβάνεται για επισκευή από τον τοπικό σας συνεργάτη ή/και τον έμπορο που έχει έδρα εντός Ε.Ε. ή λαμβάνει από εμάς μια ισοδύναμη συσκευή αντικατάστασης. Με την αποστολή της συσκευής αντικατάστασης, η διάρκεια της εγγύησης του αρχικού σας αντιστροφέα μεταφέρεται αυτόματα στη συσκευή αντικατάστασης. Το εξειδικευμένο συνεργείο σας επιτρέπεται να χρησιμοποιήσει μόνο αυτή τη συσκευή για την αντικατάσταση.

Για τους Φ/Β αντιστροφείς KOSTAL PIKO 3.0-20, PIKO EPC και PIKO BA η συσκευή αντικατάστασης αποστέλλεται κατά κανόνα με ένα καπάκι μεταφοράς. Αυτό αντικαθίσταται κατά την εγκατάσταση από το γνήσιο καπάκι.

Η συσκευή αντικατάστασης αντιστοιχεί ως προς τις τεχνικές τιμές ισχύος τουλάχιστον στον αρχικό σας αντιστροφέα, εκτός εάν στα πλαίσια μιας αναβάθμισης ήταν αναγκαία μια τροποποίηση για τεχνικούς λόγους. Οι συσκευές αντικατάστασης δεν είναι κατά κανόνα καινούργιες συσκευές, αλλά επισκευασμένες συσκευές, που έχουν τα ίδια υψηλά στάνταρ ποιότητας όπως τα μοντέλα της τρέχουσας σειράς παραγωγής. Δεν είναι ωστόσο πάντα δυνατό να αποκλείονται ασήμαντα ίχνη χρήσης στις συσκευές αντικατάστασης.

Λάβετε υπόψη, ότι η πραγματική αιτία της βλάβης μπορεί να διαπιστωθεί μόνο απευθείας από τον κατασκευαστή. Αν το τμήμα τεχνικής υποστήριξης της εταιρείας μας προτείνει την αντικατάσταση της συσκευής, αυτό δεν σημαίνει αυτόματα ότι αυτή η διαδικασία καλύπτεται από την εγγύηση. Η τελική απόφαση για την κάλυψη από την εγγύηση εναπόκειται στην KOSTAL Solar Electric GmbH.

¹ Εξαιρούνται η Ελβετία και η Τουρκία. Αυτές οι χώρες αντιμετωπίζονται όπως οι χώρες της Ε.Ε.

Το εξειδικευμένο συνεργείο αφαιρεί την ελαττωματική συσκευή και τοποθετεί τη συσκευή αντικατάστασης. Θα θέσει τη συσκευή αντικατάστασης σε λειτουργία. Η ελαττωματική συσκευή τοποθετείται στη συνέχεια στη γνήσια συσκευασία της συσκευής αντικατάστασης και παραλαμβάνεται από το εξειδικευμένο συνεργείο σας ή από τον χώρο σας από την εταιρεία μεταφορών ή αυτή η διαδικασία πρέπει να οργανωθεί από εσάς με τη βοήθεια των συνημμένων εγγράφων (PIKO MP, MP plus). Η KOSTAL Solar Electric διατηρεί σε ειδικές περιπτώσεις το δικαίωμα τροποποίησης της διαδικασίας, έτσι ώστε ο εγκαταστάτης να πρέπει πρώτα να μας στείλει την ελαττωματική συσκευή.

Σε χώρες εκτός της Ε.Ε. η ελαττωματική συσκευή πρέπει να αποσταλεί στον τοπικό μας συνεργάτη ή έμπορο ή, σε περίπτωση επισκευής, η ελαττωματική συσκευή αποσυναρμολογείται από την εξειδικευμένη εταιρεία σας και αποστέλλεται στον έμπορο με έδρα εντός Ε.Ε.

Στον  **Οδηγός τεχνικής υποστήριξης, Σελίδα 10** θα βρείτε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τη διαδικασία.

Αποκλεισμός εγγύησης

Παροχές εγγύησης αποκλείονται, ωστόσο, στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Ακατάλληλη εγκατάσταση, συντήρηση ή χειρισμός της συσκευής
- Δεν έχουν εκτελεστεί ενημερώσεις λογισμικού (βλ. Ενημερώσεις λογισμικού)
- Καμία συντήρηση ή ακατάλληλη συντήρηση (π.χ. ελλιπής έλεγχος και καθαρισμός των ανεμιστήρων)
- Μη ενδεδειγμένη χρήση ή/και λάθος σημείο τοποθέτησης
- Εγκατάσταση ή λειτουργία σε χώρα μη εγκεκριμένη από την KOSTAL (βλ. "Γεωγραφική κάλυψη")
- Επεμβάσεις, αλλαγές ή απόπειρες επισκευής (στους αντιστροφείς PIKO IQ, PLENTICORE και PIKO CI 50/60 επιτρέπεται το άνοιγμα μόνο του χώρου συνδέσεων)
- Ζημιές από μεταφορά
- Ανεπαρκής αερισμός της συσκευής
- Παράβλεψη ισχυόντων και αναγνωρισμένων κανόνων της τεχνολογίας, με τους οποίους καθορίζονται προδιαγραφές εγκατάστασης και τεχνικής ασφάλειας. (π.χ. DIN-IEC διεθνώς, DIN-EN πανευρωπαϊκά, DIN-VDE σε εθνικό επίπεδο)
- Ζημιές από ανωτέρα βία ή εξωτερικές επιδράσεις, π.χ. ζημιές από θύελλα, κεραυνό, υπέρταση, πυρκαγιά, περιβαλλοντικές επιβαρύνσεις, χαλάζι, πλημμύρα, βλάβες αγωγών, δαγκώματα ζώων
- Λάθη σχεδιασμού ή/και διαμόρφωσης της φωτοβολταϊκής εγκατάστασης
- Δυσλειτουργίες ή ζημιές, οι οποίες προκλήθηκαν εξαιτίας της χρήσης μη εγκεκριμένων προϊόντων τρίτων κατασκευαστών
- Συσκευές στις οποίες δεν μπορεί να διαπιστωθεί κάποιο σφάλμα κατά τον έλεγχο στο εργοστάσιο του κατασκευαστή

Λάβετε υπόψη ότι η εγγύηση δεν καλύπτει ζημιές οποιουδήποτε είδους, οι οποίες προκύπτουν εξαιτίας των προαναφερόμενων λόγων στο αντικείμενο της εγγύησης ή πέραν αυτού (π.χ. στη φωτοβολταϊκή εγκατάσταση, σε οχήματα).

Για ζημιές από τη μεταφορά καθώς και για όλες τις άλλες ζημιές, οι οποίες προκλήθηκαν μετά τη μετάθεση του κινδύνου και για ζημιές λόγω ακατάλληλης συσκευασίας από τον εντολέα δεν εφαρμόζεται η υποχρέωση εγγύησης και αποκλείεται κάθε ευθύνη.

Επίσης, η εγγύηση ανταλλάξιμου προϊόντος δεν περιλαμβάνει αισθητικές ελλείψεις που δεν επηρεάζουν την τροφοδοσία ενέργειας.

Η ευθύνη για την ασφαλή λειτουργία, όπως και για τη σωστή εγκατάσταση, επέκταση, τροποποίηση και επισκευή του ηλεκτρικού συστήματος πίσω από την ασφάλεια σύνδεσης της κατοικίας βαρύνει εσάς. Για να εξασφαλίζεται αυτό, θα πρέπει, μεταξύ άλλων, το ηλεκτρικό σύστημα να ανταποκρίνεται στους γενικά αναγνωρισμένους κανόνες της τεχνολογίας. Σε αυτήν την περίπτωση φέρουμε ευθύνη, μόνον εφόσον είμαστε συνυπαίτιοι για τη ζημιά σύμφωνα με τις ισχύουσες νομικές διατάξεις. Το ύψος της αποζημίωσης είναι ανάλογο του ποσοστού της συνυπαιτιότητάς μας.

Ενδεχόμενες αξιώσεις πέρα από το εύρος των δικαιωμάτων που απορρέουν από τους όρους εγγύησης δεν εμπεριέχονται στην εγγύηση αντικατάστασης προϊόντος, εφόσον δεν προδιαγράφεται σχετική ευθύνη της KOSTAL Solar Electric GmbH από αναγκαστικές νομικές διατάξεις. Αυτό αφορά κυρίως αξιώσεις αντικατάστασης για ζημιές που προκλήθηκαν άμεσα ή έμμεσα λόγω της ελαττωματικής συσκευής, προκύπτουσες δαπάνες λόγω αφαίρεσης και τοποθέτησης του εξοπλισμού ή αξιώσεις αποζημίωσης για ενδεχόμενη διακοπή της τροφοδοσίας του δικτύου ή της ιδιοκατανάλωσης κατά τη λειτουργία. Ενδεχόμενες αξιώσεις που απορρέουν από την ευθύνη του κατασκευαστή για ελαττωματικά προϊόντα, παραμένουν ανεπηρέαστες.

Ενημέρωση λογισμικού

Για τη σειρά προϊόντων PIKO, PLENTICORE plus, PIKO IQ και PIKO CI που παρουσιάστηκαν για πρώτη φορά στην αγορά μετά την 1η Ιανουαρίου 2021, ισχύουν τα εξής:

- Εάν ο δικαιούχος της εγγύησης έχει συναινέσει στην online πρόσβαση από την KOSTAL Solar Electric GmbH, οι ενημερώσεις μπορούν να εκτελούνται αυτόματα από την KOSTAL Solar Electric GmbH. Προϋπόθεση για μια online πρόσβαση είναι η δημιουργία μιας σύνδεσης δικτύου με το δηλωμένο προϊόν, η πλήρης έναρξη λειτουργίας συμπεριλαμβανομένης της σύνδεσης με το KOSTAL Solar Portal και η δωρεάν διατήρηση της λειτουργίας και διαθεσιμότητα μιας σύνδεσης στο διαδίκτυο από τον δικαιούχο της εγγύησης.
Μόλις διαγνωστεί μια βλάβη, η οποία απαιτεί την επέμβαση της KOSTAL Solar Electric GmbH για την αποφυγή μιας αστοχίας, μπορεί να εξαλειφθεί ενδεχ. μέσω απομακρυσμένης συντήρησης. Κατ' επέκταση μπορούν να αποφεύγονται άλλα τεχνικά προβλήματα και ζημιές στο προϊόν αλλά και να εφαρμόζονται online τα πρώτα μέτρα αντιμετώπισης ανάλογα τη λανθασμένη συμπεριφορά που διαπιστώνεται.
- Εάν ο δικαιούχος της εγγύησης δεν έχει συναινέσει στην online πρόσβαση από την KOSTAL Solar Electric GmbH, οι ενημερώσεις λογισμικού μπορούν εναλλακτικά να εκτελούνται από τον ίδιο τον δικαιούχο της εγγύησης. Η KOSTAL Solar Electric GmbH διαθέτει για αυτόν τον σκοπό δωρεάν

μόνο την ενημέρωση λογισμικού. Το επιπρόσθετο κόστος για την εκτέλεση της ενημέρωσης από μια εταιρεία εγκατάστασης (έξοδα μετακίνησης, χρόνος εργασίας κτλ.), δεν αναλαμβάνονται από την KOSTAL Solar Electric GmbH και οφείλει να τα αναλάβει ίδιος ο δικαιούχος της εγγύησης.

- Οι ενημερώσεις λογισμικού δημοσιεύονται από την KOSTAL Solar Electric GmbH πάντα στη διεύθυνση **www.kostal-solar-electric.com > Λήψεις > Προϊόν > Ενημέρωση**. Ο δικαιούχος της εγγύησης έχει την υποχρέωση να ελέγχει τακτικά (τουλάχιστον κάθε 3 μήνες) τις δημοσιεύσεις και να φροντίζει για την εγκατάσταση των απαραίτητων ενημερώσεων λογισμικού. Οι ενημερώσεις λογισμικού δεν περιέχουν μόνο προσαρμογές σχετικές με την ασφάλεια και τη λειτουργία, αλλά και βελτιώσεις για διεπαφές, γνωστές αποκαταστάσεις σφαλμάτων καθώς και συνεχώς νέες λειτουργίες. Η έγκαιρη εγκατάσταση των ενημερώσεων λογισμικού εξασφαλίζει επομένως τη βέλτιστη δυνατότητα απόδοσης και δυνατότητα υποστήριξης του καταγεγραμμένου προϊόντος. Σε περίπτωση ελλειπόντων ενημερώσεων ενδέχεται να λήξει η εγγύηση. Χρησιμοποιήστε στους υβριδικούς αντιστροφείς μας (PIKO IQ και PLENTICORE plus, PLENTICORE BI) τη λειτουργία αυτόματης ενημέρωσης, για να μην χάσετε καμία ενημέρωση. Ο δικαιούχος της εγγύησης οφείλει να φροντίζει για τη διατήρηση της λειτουργίας της σύνδεσης στο διαδίκτυο κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης.

Κόστος αντικατάστασης για χώρες της E.E. στην εγγύηση Smart Warranty (1-5 χρόνια)

Παραλαμβάνετε τη συσκευή αντικατάστασης εντός των πρώτων 5 ετών με την εγγύηση Smart Warranty χωρίς χρέωση, εφόσον μας αποσταλεί ο ελαττωματικός αντιστροφέας εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας μετά την παραλαβή της συσκευής αντικατάστασης και η βλάβη καλύπτεται από την εγγύηση σύμφωνα με τους προαναφερόμενους όρους μας. Φυσικά σε αυτήν την περίπτωση δεν χρεώνεστε ούτε τα έξοδα αποστολής. Δεν αναλαμβάνουμε ωστόσο το κόστος αποστολής και τους τελωνειακούς δασμούς από ή/και προς υπερπόντιες χώρες εκτός της E.E., όπως και από ή/και προς χώρες εκτός της E.E. που δεν διαθέτουν υποκατάστημα της KOSTAL Solar Electric (βλ. σημείο "Γεωγραφική κάλυψη"). Για όλα τα νησιά γενικά ισχύουν ιδιαίτεροι όροι (είμαστε στη διάθεσή σας για σχετικές πληροφορίες).

Επιπλέον διαθέτουμε εθελοντικά στο εξειδικευμένο συνεργείο ένα πάγιο ποσό αμοιβής για την αντικατάσταση κάθε συσκευής. Μπορείτε οποιαδήποτε στιγμή να ενημερωθείτε για την τρέχουσα αποζημίωση αντικατάστασης στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση **www.kostal-solar-electric.com > Λήψεις > Προϊόν > Χώρα > Τεχνική υποστήριξη > Πληροφορίες τεχνικής υποστήριξης και τιμές**. Λάβετε υπόψη ότι το πάγιο ποσό αμοιβής αφορά μόνο στο πλησιέστερο εξειδικευμένο συνεργείο. Η εγγύηση δεν καλύπτει τα έξοδα μετακίνησης και διαμονής που μπορεί να προκύψουν λόγω ανάθεσης σε ένα απομακρυσμένο εξειδικευμένο συνεργείο. Θα χαρούμε να σας βοηθήσουμε να επιλέξετε ένα κατάλληλο εξειδικευμένο συνεργείο.

Υψηλότερες αποζημιώσεις αντικατάστασης ενδέχεται να βαρύνουν την KOSTAL Solar Electric GmbH μόνο με εκ των προτέρων έγκρισή τους και μόνο σε ειδικές, αιτιολογημένες περιπτώσεις. Διαφορετικά διατηρούμε το δικαίωμα ανάλογης μείωσης του λογαριασμού.

Κόστος αντικατάστασης για χώρες της E.E. στην εγγύηση Smart Warranty plus (6-10 χρόνια)

Μετά το 6ο έτος από την πρώτη έναρξη λειτουργίας σας παρέχετε μια εγγύηση επισκευής για την ελαττωματική συσκευή. Παραλαμβάνετε τη συσκευή αντικατάστασης εντός του 6ου έως 10ου έτους επισκευασμένη χωρίς χρέωση, εφόσον μας αποσταλεί ο ελαττωματικός αντιστροφέας με δική σας χρέωση και η βλάβη καλύπτεται από την εγγύηση σύμφωνα με τους προαναφερόμενους όρους μας. Αυτή η εγγύηση Smart Warranty plus δεν καλύπτει το κόστος αντικατάστασης, το κόστος μεταφοράς για την αποστολή και την επιστροφή καθώς και τις υπόλοιπες χρεώσεις της μεταφορικής εταιρείας.

Κόστος αντικατάστασης για χώρες εκτός E.E.² στην εγγύηση Smart Warranty (1-5 χρόνια)

Παραλαμβάνετε τη συσκευή αντικατάστασης χωρίς χρέωση, εφόσον έχετε στείλει τον ελαττωματικό αντιστροφέα εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας μετά την παραλαβή της συσκευής αντικατάστασης στον τοπικό μας συνεργάτη και η βλάβη καλύπτεται από την εγγύηση σύμφωνα με τους προαναφερόμενους όρους μας.

Κόστος αντικατάστασης για χώρες εκτός E.E.³ στην εγγύηση Smart Warranty plus (6- 10 χρόνια)

Μετά το 6ο έτος από την πρώτη έναρξη λειτουργίας σας παρέχετε μια εγγύηση επισκευής για την ελαττωματική συσκευή. Παραλαμβάνετε τη συσκευή αντικατάστασης εντός του 6ου έως 10ου έτους επισκευασμένη χωρίς χρέωση, εφόσον μας αποσταλεί ο ελαττωματικός αντιστροφέας με δική σας χρέωση και η βλάβη καλύπτεται από την εγγύηση σύμφωνα με τους προαναφερόμενους όρους μας. Αυτή η εγγύηση Smart Warranty plus δεν καλύπτει το κόστος αντικατάστασης, το κόστος μεταφοράς για την αποστολή και την επιστροφή καθώς και τις υπόλοιπες χρεώσεις της μεταφορικής εταιρείας.

Κατά κανόνα

Δεν αναλαμβάνουμε ωστόσο το κόστος αποστολής και τους τελωνειακούς δασμούς από ή/και προς υπερπόντιες χώρες εκτός της E.E., όπως και από ή/και προς χώρες εκτός της E.E. που δεν διαθέτουν υποκατάστημα της KOSTAL Solar Electric (Γεωγραφική κάλυψη). Για όλα τα νησιά γενικά ισχύουν ιδιαίτεροι όροι (είμαστε στη διάθεσή σας για σχετικές πληροφορίες).

Η εγγύηση δεν καλύπτει τα έξοδα μετακίνησης και διαμονής, καθώς και τα έξοδα επιτόπιας συναρμολόγησης και εγκατάστασης που μπορεί να προκύψουν λόγω ανάθεσης σε ένα απομακρυσμένο εξειδικευμένο συνεργείο.

² Εξαιρούνται η Ελβετία και η Τουρκία. Αυτές οι χώρες αντιμετωπίζονται όπως οι χώρες της E.E.

³ Εξαιρούνται η Ελβετία και η Τουρκία. Αυτές οι χώρες αντιμετωπίζονται όπως οι χώρες της E.E.

Σε περίπτωση που εντός του χρόνου εγγύησης προκληθεί βλάβη για την οποία δεν ευθυνόμαστε (αποκλεισμός ευθύνης), σας προσφέρουμε σε προνομιακή τιμή τη συσκευή αντικατάστασης και την αποστολή της. Αυτή η προνομιακή τιμή ισχύει για εσάς, ωστόσο, μόνο όταν η ελαττωματική συσκευή επιστραφεί σε εμάς και βρίσκεται σε κατάσταση κατάλληλη για επισκευή. Για τη συσκευή αντικατάστασης εξακολουθεί φυσικά να ισχύει η εγγύηση της αρχικής συσκευής στο ίδιο εύρος.

Εάν δεν μας επιστρέψετε αυτή την ελαττωματική συσκευή, θα χρεωθείτε την τιμή της συσκευής πλέον του κόστους αποστολής. Σε αυτή την περίπτωση λαμβάνετε αντί για την εγγύηση μόνο την εγγύηση που προβλέπεται από τη νομοθεσία για τον αντιστροφέα αντικατάστασης.

Η απόδοση κάθε επιστροφής προϋποθέτει την προηγούμενη συνεννόηση με την KOSTAL Solar Electric GmbH και πραγματοποιείται εντός 6 μηνών από τη λήψη του αποτελέσματος ανάλυσης.

Γεωγραφική κάλυψη

Αυτοί οι όροι εγγύησης ισχύουν για όλες τις εγκεκριμένες χώρες σύμφωνα με τη λίστα χωρών της KOSTAL Solar Electric GmbH. Μπορείτε να βρείτε ανά πάσα στιγμή τη λίστα χωρών στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση www.kostal-solar-electric.com > **Λήψεις** > **Προϊόν** > **Χώρα** > **Οδηγίες λειτουργίας** > **Εγκεκριμένες χώρες / Released countries**.

Μεταβίβαση κυριότητας

Η KOSTAL Solar Electric GmbH διατηρεί κατά κανόνα την κυριότητα της συσκευής αντικατάστασης μέχρι την παραλαβή της ελαττωματικής συσκευής ή/και, σε περίπτωση αγοράς, μέχρι την εξόφληση του τιμολογίου. Σε κάθε περίπτωση, η ιδιοκτησία της ελαττωματικής συσκευής μεταβιβάζεται στην KOSTAL Solar Electric GmbH με την παραλαβή της συσκευής αντικατάστασης.

Αγορά ενός αντιστροφέα αντικατάστασης

Έχετε αγοράσει έναν αντιστροφέα αντικατάστασης μετά τη λήξη της εγγύησης. Αυτή η συσκευή καλύπτεται με τη νόμιμη εγγύηση από την ημερομηνία παράδοσης του αντιστροφέα. Προϋπόθεση για την αγορά ενός αντιστροφέα αντικατάστασης αποτελεί η αποστολή του υπογεγραμμένου εντύπου παραγγελίας.

Πάγιο κόστος τεχνικού ελέγχου

Για συσκευές, τις οποίες παραλάβαμε εντός της περιόδου εγγύησης έπειτα από αντικατάστασή τους και κατά τον έλεγχο δεν βρέθηκε πρόβλημα, χρεώνεται ένα πάγιο ποσό τεχνικού ελέγχου. Στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση www.kostal-solar-electric.com > **Λήψεις** > **Προϊόν** > **Τεχνική υποστήριξη** > **Πληροφορίες σέρβις και τιμές** θα βρείτε την τρέχουσα ισχύουσα τιμή. Λάβετε υπόψη, ότι η πραγματική αιτία της βλάβης μπορεί να διαπιστωθεί μόνο απευθείας από τον κατασκευαστή. Αν η γραμμή τεχνικής υποστήριξης της εταιρείας μας προτείνει την αντικατάσταση της συσκευής, αυτό δεν σημαίνει αυτόματα ότι αυτή η διαδικασία καλύπτεται από την εγγύηση.

Πάγιο κόστος καθαρισμού

Επιστρέψτε μας την ελαττωματική συσκευή καθαρή. Ο έλεγχος και η επισκευή συσκευών που είναι καλυμμένες από σκόνη, χρώματα, σπόρους, μούχλα, φυτά, αμμωνία κτλ. μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο αφού προηγηθεί καθαρισμός. Σε αυτή την περίπτωση, χρεώνεται ένα πάγιο ποσό για τις εργασίες καθαρισμού.

Ευθύνη

Μόνο για την αποζημίωση περιορίζουμε την ευθύνη μας – στην οποία συμπεριλαμβάνεται η ευθύνη των συνεργατών ή των εντολοδόχων μας – σε ζημιές εκ προθέσεως ή από βαριά αμέλεια. Αυτός ο περιορισμός ευθύνης δεν ισχύει ωστόσο για σωματικές βλάβες (τραυματισμό ή θάνατο). Δεν ισχύει επίσης, σε περίπτωση που θα είχαμε ευθύνη ακόμη και χωρίς δική μας υπαιτιότητα βάσει συμβατικά μη τροποποιησίων, δηλαδή αναγκαστικών, νομικών διατάξεων.

Η επέκταση εγγύησης ισχύει αποκλειστικά για PIKO CI

Επιθυμείτε ακόμη μεγαλύτερη ασφάλεια; Κανένα πρόβλημα. Για τον PIKO CI σας προσφέρουμε, εντός των πρώτων 2 ετών μετά την ημερομηνία αγοράς του αντιστροφέα, μια **επέκταση εγγύησης** κατά 5 έτη με ευνοϊκούς όρους. Εάν επιθυμείτε να κάνετε χρήση αυτής της προσφοράς, σας παρακαλούμε να συνάψετε την επέκταση εγγύησης μέσω του **KOSTAL Solar Webshop**. Θα το βρείτε στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση www.kostal-solar-electric.com. Μπορείτε μετά να εκτυπώσετε με την άνεσή σας το δελτίο επέκτασης εγγύησης. Φυλάξτε το σε ασφαλές σημείο μαζί με το παραστατικό αγοράς του αντιστροφέα σας.

Για τους αντιστροφείς KOSTAL της σειράς PIKO CI πρέπει να λαμβάνετε υπόψη τα εξής. Εάν για αυτούς τους αντιστροφείς έχετε εγγραφεί εντός των πρώτων 6 μηνών μετά την ημερομηνία αγοράς ή/και 12 μηνών μετά την παράδοση από την KOSTAL Solar Electric GmbH στο **KOSTAL Solar Webshop**, σας ανταμείβουμε με τη δωρεάν επέκταση εγγύησης KOSTAL Smart Warranty για ακόμη 3 χρόνια με αποτέλεσμα να μπορείτε να διαθέτετε επίσης 10 χρόνια εγγύηση για τον αντιστροφέα σας.

Σας ευχόμαστε να απολαύσετε τη συσκευή σας!

Με εκτίμηση KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (Γενικός Διευθυντής)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Όλα τα περιεχόμενα και οι εικόνες προστατεύονται από τον νόμο. Απαγορεύεται η αναπαραγωγή, αναδημοσίευση ή εκμετάλλευση έστω και τμηματικά χωρίς προηγούμενη συγκατάθεση της εταιρείας μας. Με επιφύλαξη όλων των δικαιωμάτων – συμπερ. των αιτήσεων δικαιωμάτων προστασίας.

Οδηγός τεχνικής υποστήριξης

για εξειδικευμένα συνεργεία ηλεκτρολόγων

**Ισχύει για τις ακόλουθες συσκευές εντός E.E: με Smart Warranty:
PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE**



Αίτημα για συσκευή αντικατάστασης

Επικοινωνήστε με τη γραμμή τεχνικής υποστήριξης ή αξιοποιήστε τη δυνατότητα να μας στείλετε **online** το παράπονό σας/το μήνυμά σας για τεχνική υποστήριξη. Προντίστε να έχετε διαθέσιμες τις εξής πληροφορίες: Τύπος συσκευής, αριθμός σειράς, πρωτόκολλο έναρξης λειτουργίας, ημερομηνία έναρξης λειτουργίας, στοιχεία για τη συνδεσμολογία και τον τύπο των Φ/Β πλαισίων. Σε ιδανική περίπτωση αναφέρετε, εφόσον είναι γνωστό, το μήνυμα συμβάντος που εμφανίζεται στην οθόνη και μια σύνομη περιγραφή της βλάβης.



Παραλαβή συσκευής αντικατάστασης

Σε περίπτωση που δεν μπορούμε να σας βοηθήσουμε τηλεφωνικά, θα σας στείλουμε σε σύντομο χρονικό διάστημα μια συσκευή αντικατάστασης χωρίς πρόσθετο εξοπλισμό. Στο δέμα θα βρείτε ένα δελτίο επιστροφής (RMA) με μια ημερομηνία παραλαβής για την ελαττωματική συσκευή σας, σημαντικές υποδείξεις για τη διαδικασία επιστροφής καθώς και μια αυτοκόλλητη ετικέτα επιστροφής.



Συσκευασία ελαττωματικού αντιστροφέα

Την καθορισμένη ημερομηνία παραλαβής της συσκευής τοποθετήστε τον ελαττωματικό αντιστροφέα στην γνήσια συσκευασία της συσκευής αντικατάστασης. Κολλήστε στο δέμα την αυτοκόλλητη ετικέτα επιστροφής. Στους PIKO BA, PIKO 3.0-20 και PIKO EPC αντικαθιστάτε επιπρόσθετα το κανονικό καπάκι με το καπάκι μεταφοράς με την κόκκινη ένδειξη.



Έλεγχος ετοιμότητας αποστολής κατά την ημερομηνία παραλαβής

Ελέγχετε αν η προκαθορισμένη ημερομηνία παραλαβής συμβαδίζει με το πρόγραμμά σας και αν η διεύθυνση παραλαβής είναι σωστή. Είναι όλα εντάξει; Τότε απομένει πλέον μόνο το βήμα 5.



Παράδοση δέματος στη μεταφορική εταιρεία

Παραδώστε το κάτω απόκομμα του δελτίου επιστροφής στη μεταφορική εταιρεία και ζητήστε να επιβεβαιώσει την παραλαβή στο δελτίο επιστροφής. Εμείς αναλαμβάνουμε το κόστος αποστολής.

Σημαντικό: Στην εγγύηση Smart Warranty plus, εσείς ή ο εγκαταστάτης σας είστε υπεύθυνοι για την αποστολή της ελαττωματικής συσκευής μέσα σε κατάλληλη συσκευασία.

Ισχύει για τις ακόλουθες συσκευές εντός E.E: με Smart Warranty: PIKO MP, PIKO MP plus



Αίτημα για συσκευή αντικατάστασης

Επικοινωνήστε με τη γραμμή τεχνικής υποστήριξης ή αξιοποιήστε τη δυνατότητα να μας στείλετε **online** το παράπονό σας/το μήνυμά σας για τεχνική υποστήριξη. Προσέξτε να έχετε διαθέσιμες τις εξής πληροφορίες: Τύπος συσκευής, αριθμός σειράς, πρωτόκολλο έναρξης λειτουργίας, ημερομηνία έναρξης λειτουργίας, στοιχεία για τη συνδεσμολογία και τον τύπο των Φ/Β πλαισίων. Σε ιδανική περίπτωση αναφέρετε, εφόσον είναι γνωστό, το μήνυμα συμβάντος που εμφανίζεται στην οθόνη και μια σύντομη περιγραφή της βλάβης.



Παραλαβή συσκευής αντικατάστασης

Σε περίπτωση που δεν μπορούμε να σας βοηθήσουμε τηλεφωνικά, θα σας στείλουμε σε σύντομο χρονικό διάστημα μία πλήρως επισκευασμένη συσκευή αντικατάστασης χωρίς πρόσθετο εξοπλισμό. Στο δέμα θα βρείτε ένα δελτίο επιστροφής (RMA) για τη δωρεάν επιστροφή της ελαττωματικής συσκευής μέσω του συνεργάτη μας τεχνικής υποστήριξης.



Συσκευασία ελαττωματικού αντιστροφέα

Τοποθετήστε τον ελαττωματικό αντιστροφέα στη γνήσια συσκευασία της συσκευής αντικατάστασης. Κολλήστε στο δέμα την αυτοκόλλητη ετικέτα επιστροφής.



Καθορισμός ημερομηνίας παραλαβής

Καθορίστε εύκολα και γρήγορα την ημερομηνία παραλαβής απευθείας με την UPS καλώντας τον αριθμό +49 (0)1806 882 663 (Γερμανία). Στις πληροφορίες επικοινωνίας της UPS στη διεύθυνση **www.ups.com** θα βρείτε τους αριθμούς τηλεφώνου για άλλες χώρες.



Παράδοση δέματος στη μεταφορική εταιρεία

Παραδώστε τον συσκευασμένο αντιστροφέα στη μεταφορική εταιρεία. Η μεταφορική εταιρεία θα επιβεβαιώσει ηλεκτρονικά την παραλαβή του δέματος. Με τη χρήση του δελτίου επιστροφής αναλαμβάνουμε φυσικά εμείς αυτόματα το κόστος αποστολής. Από τον ιστότοπο της UPS μπορείτε να παρακολουθείτε ανά πάσα στιγμή την κατάσταση της αποστολής σας μέσω του αριθμού εντοπισμού αντικειμένου.

Σημαντικό: Στην εγγύηση Smart Warranty plus, εσείς ή ο εγκαταστάτης σας είστε υπεύθυνοι για την αποστολή της ελαττωματικής συσκευής μέσα σε κατάλληλη συσκευασία.

Γραμμή τεχνικής υποστήριξης

Στην ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση www.kostal-solar-electric.com > **Service** > **Επικοινωνία** θα βρείτε τους αρμόδιους και τα στοιχεία επικοινωνίας, όπως email και αριθμούς τηλεφώνων της γραμμής τεχνικής υποστήριξης.

