

KOSTAL-Vaheldid



Pikendage TASUTA GARANTIID
Extend your FREE WARRANTY!
aadressil shop.kostal-solar-electric.com

Teenindus- ja garantiitingimused

Teenindus- ja garantiitingimused

KOSTALi vaheldite asendusgarantii

Kehtib alates: 01.11.2022

Lugupeetud klient!

Ostsite - näol kvaliteettoote. KOSTAL Solar Electric GmbH tagab teile i funktsionaalsuse ja defektide puudumise. Need garantiitingimused kehtivad ainult järgnevalt tüüpidele, kuid mitte ühendatavatele tarvikutele, nagu nt energiaarvestid, laadimiskaablid, andurid jne. Lisaks on garantii välistatud seadme asjatundmatul käsitlemisel.

Ostsite KOSTALi vaheldi näol kvaliteettoote. KOSTAL Solar Electric GmbH tagab vaheldi funktsionaalsuse ja defektide puudumise. Need garantiitingimused kehtivad ainult järgnevalt tüüpidele, kuid mitte ühendatavatele tarvikutele, nagu nt aku, andurid jne. Lisaks on garantii välistatud seadme asjatundmatul käsitlemisel.

Kui hoolikast käsitlemisest ja kontrollimisest hoolimata tekib teie seadme paigaldamisel või pärast seda probleeme, siis võtke palun ühendust spetsialiseeritud ettevõttega.

Kui spetsialiseeritud ettevõtte ei õnnestu seadet rikeeta käitusse võtta või käituse ajal tekkinud tõrkeid kõrvaldada, siis nõustab teie spetsialiseeritud ettevõtet edasi telefoni teel meie klienditugi.

Spetsialiseeritud ettevõtte on teie volitatud esindaja. Ettevõtte oskab tuvastada, kas seade on vigane ja tuleb seetõttu välja vahetada. Palun arvestage, et elektrivõrgus võivad töid teha ainult isikud, kellel on vajalikud teadmised ja teie seadme eest vastutava elektrivõrguettevõtte luba.

5-aastane KOSTAL Smart Warranty ja lisaks 5-aastane Smart Warranty plus

KOSTALi vahelditele saate tootja garantii alates esmasest kasutuselevõtmisest. Seda saate tasuta pikendada kokku **10 aastaks** (5+5) KOSTAL Smart Warranty (5 aastat) ja KOSTAL Smart Warranty plus (täiendavalt 5 aastat; välja arvatud PIKO CI). KOSTALi garantiid saate aktiveerida ise või seda saab teha teie paigaldaja meie **KOSTAL Solari veebipoe** kaudu. 5-aastase Smart Warranty Plusi saamiseks peate oma toote täiendavalt meie KOSTAL Solari portaalis registreerima. Seda saab teha ainult esimese 6 kuu jooksul pärast ostmist või 12 kuu jooksul pärast KOSTAL Solar Electric GmbH tarnet. Smart Warranty ei mõjuta seadusest tulenevat müügivastutust.

Asendamisteenus

Asendamine on teie jaoks lihtne. Teie spetsialiseeritud ettevõtte võtab ühendust meie klienditoega ja taotleb asendamist või koostab meie kodulehel valikus **Service and Support (Teenindus ja tugi)** > Contact (Kontakt) kaudu teeninduspäringu.

Euroopa Liitu mittekuuluvates riikides¹ peab teie spetsialiseeritud ettevõtte pöörduma meie kohaliku partneri või selle puudumisel ELi edasimüüja poole. Ta pöördub klienditeeninduse poole ja taotleb seadme asendamist või remonti.

Reklamatsiooni vastuvõtmiseks ja käitlemiseks on vajalik järgmine teave:

- Seadme tüüp ja seerianumber
- Ostudokumendi koopia
- Kasutuselevõtmise kuupäev
- Kasutuselevõtmise protokoll ja kasutuselevõtmise kuupäev
- Veateade (kui on olemas) ja muud andmed tõrke kohta
- Vaheldi logiandmed (täiendavat teavet logiandmete lugemiseks leiate vaheldi kasutusjuhendist)
- Üldseadme üksikasjalikud andmed (seadmed, voolud, pinged jne)
- Kogu süsteemi üksikasjalikud andmed (seadmed, moodulid, string-lülitus, DC sisendandmed [voolud, pinged] jne)
- Mõningatel juhtudel saadab klienditeenindus teile veel registreerimisvormi, mille palume meile täidetult tagasi.

Meilt saate üldjuhul eelnevalt kiiresti samaväärse asendusseadme. KOSTAL Solar Electric jätab endale erijuhtudel õiguse protsessi muuta, nii et teie paigaldaja peab esmalt saatma meile defektse seadme. Euroopa Liitu mittekuuluvates riikides¹ toome seadme teie kohaliku partneri või ELi edasimüüja juurest remontimiseks ära või anname talle samaväärse asendusseadme. Asendusseadme saatmisel kantakse teie esialgse vaheldi garantiaeg asendusseadmele automaatselt üle. Teie spetsialiseeritud ettevõtte tohib asendamiseks kasutada ainult seda seadet.

KOSTALi fotoelektriliste vaheldite PIKO 3.0-20, PIKO EPC ja PIKO BA asendusseade saadetakse tavaliselt koos transpordikaanega. See vahetatakse paigaldamisel originaalkaanega.

Asendusseade vastab tehnilistelt jõudlusandmetelt vähemalt teie esialgsele vaheldile, välja arvatud juhul, kui edasiarenduse käigus on tehnilistel põhjustel olnud vajalik teha modifikatsioone. Asendusseadme puhul ei ole reeglina tegemist uute seadmetega, vaid taastatud seadmetega, mille kvaliteedistandard on võrdväärne seeriatootmise seadmetega. Asendusseadmete puhul ei saa alati välistada väiksemaid kasutusjärgi.

Meilt saate kiiresti oma Wallboxile asenduse. Euroopa Liitu mittekuuluvates riikides¹ toome teie seadme teie kohaliku partneri või ELi edasimüüja juurest ära või anname talle asendusseadme. Wallboxi saatmisel kantakse teie esialgse Wallboxi garantiaeg asendusseadmele automaatselt üle. Teie spetsialiseeritud ettevõtte tohib asendamiseks kasutada ainult seda Wallboxi.

Palun pidage silmas, et rikke tegeliku põhjuse saab välja selgitada ainult tootja juures. Seetõttu ei ole meie klienditeeninduse poolt soovitatud asendamise näol tegemist automaatselt garantiijuhtumiga. Lõpliku garantiitsuse teeb KOSTAL Solar Electric GmbH.

¹ Välja arvatud Šveits. Seda riiki käsitletakse samaväärselt ELi riikidega.

Välja arvatud Šveits ja Türgi. Neid riike käsitletakse samaväärselt ELi riikidega.

Teie spetsialiseeritud ettevõtte demonteerib defektse seadme ja paigaldab asendusseadme. Ettevõtte võtab asendusseadme käitusse. Defektne seade pakitakse siis asendusseadme originaalpakendisse ja meie veoteenuse osutaja tuleb sellele järele teie spetsialiseeritud ettevõttesse või teie juurde või peate korraldama transpordi lisatud dokumentide abil (PIKO MP, MP plus) ise. KOSTAL Solar Electric jätab endale erijuhtudel õiguse protsessi muuta, nii et teie paigaldaja peab esmalt saatma meile defektse seadme.

Teie spetsialiseeritud ettevõtte demonteerib defektse seadme ja paigaldab asendusseadme. Ettevõtte võtab asendusseadme käitusse. Defektne Wallbox pakitakse siis asendusseadme originaalpakendisse ja meie veoteenuse osutaja tuleb sellele järele teie spetsialiseeritud ettevõttesse või teie juurde või peate korraldama transpordi lisatud dokumentide abil ise.

Euroopa Liitu mittekuuluvates riikides tuleb defektne seade saata meie kohalikule partnerile või edasimüüjale, remondi korral demonteerib defektse seadme teie spetsialiseeritud ettevõtte ja saadab ELi edasimüüjale.

Jaotisest  **Teenindusjuhend, Lehekülg 10** leiate kogu vajaliku teabe protsessi kohta.

Garantii välistamine

Garantiist oleme siiski sunnitud keelduma järgnevatel juhtudel:

- Seadme vale paigaldus, hooldus või käsitlemine
- Tarkvaravärskendusi pole läbi viidud (vt Tarkvaravärskendused)
- Puuduv või asjatundmatu hooldus (nt ventilaatorite ebapiisav kontrollimine ja puhastamine)
- Mittesihipärane kasutamine või vale paigalduskoht
- Paigaldamine või käitus KOSTALi poolt heakskiitmata riigis (vt „Geograafiline kehtivus“)
- Sekkumised, muutmised või remondikatsed
- Sekkumised, muutmised või remondikatsed
(vahelditel PIKO IQ, PLENTICORE ja PIKO CI 50/60 tohib avada ainult ühenduskambrit)
- Transpordikahjustused
- Seadme ebapiisav ventilatsioon
- Kehtivate ja tunnustatud tehniliste eeskirjade eiramine, milles on kindlaks määratud paigaldus- ja ohutustehnilised nõuded. (nt rahvusvaheliselt DIN-IEC, Euroopas DIN-EN ja riiklikult DIN-VDE standardid)
- Vääramatu jõu või väliste mõjude tagajärjel tekkinud kahjustused, nt tormikahjud, pikselööök, liigpinge, tulekahju, keskkonnamõjud, rahe, uputus, kaablidefektid, loomade hammustused
- Fotogalvaanilise süsteemi vale projekteerimine või konfiguratsioon
- Võõrtootjate kooskõlastuseta toodete kasutamisest tulenevad talitlushäired või kahjustused
- Seadmed, mille puhul tootjatehas kontrollimisel viga ei tuvastanud

Palun arvestage, et garantii ei hõlma mis tahes liiki kahjustusi, mis tekivad garantii alla kuuluvale objektile või väljaspool seda (nt päikeseenergiarajatisele, mootorsõidukitele) üldnimetatud põhjustel.

Transpordikahjustuste ja kõigi muude kahjustuste puhul, mis on põhjustatud pärast riski ülemineku aega, ning kahjustuste puhul, mis tulenevad ostja poolt ebaõigest pakendamisest, lõpeb garantiikohustus ja igasugune vastutus on välistatud.

Asendusgarantii ei hõlma samuti iluvigu, mis ei mõjuta energia tarnimist.

Asendusgarantii ei hõlma samuti iluvigu, mis ei mõjuta laadimisfunktsiooni.

Lisaks turvalisele käitusele vastutate ise ka hoone peakaitsme järel asuva elektripaigaldise nõuetekohase paigaldamise, laiendamise, muutmise ja korrashoiu eest. Selle tagamiseks peab elektripaigaldis muuhulgas vastama tehnika üldtunnustatud eeskirjadele. Sellisel juhul vastutame ainult siis, kui oleme seaduses sätestatud tähenduses kahju eest kaasvastutavad. Me vastutame siiski ainult proportsionaalselt oma kaassüüle.

Nõuded, mis ületavad garantiitingimustes sätestatud õigusi, ei kuulu asendusgarantii alla, välja arvatud juhul, kui KOSTAL Solar Electric GmbH vastutus on seadusega kohustuslik. See kehtib eelkõige seadme defektist otseselt või kaudselt põhjustatud kahju hüvitamise nõuete, eemaldamise ja paigaldamise tõttu tekkinud kulude või kompensatsiooninõuete puhul, mis on esitatud ärajäänud elektritarnete või mittetoimunud omatarbimise jms eest. See ei mõjuta tootevastutusseaduse alusel esitatud nõudeid.

Tarkvaravärskendus

Tooteseeriale PIKO, PLENTICORE plus, PIKO IQ ja PIKO CI, mis on esmakordselt ringlusse antud pärast 1. jaanuari 2021, kehtib:

- Kui garantiinõude esitamiseks õigustatud isik on KOSTAL Solar Electric GmbH veebijuurdepääsuga nõustunud, saab KOSTAL Solar Electric GmbH teostada värskendusi automaatselt. Veebijuurdepääsu eelduseks on vastavale tootele võrguühenduse loomine, täielik kasutuselevõtmine koos KOSTAL Solari portaaliga sidestamisega ning internetiühenduse tasuta tagamine ja kasutada andmine garantiinõude esitamiseks õigustatud isiku poolt. Tõrke tuvastamisel, mis nõuab defekti vältimiseks KOSTAL Solar Electric GmbH sekkumist, saab selle vajaduse korral kõrvaldada kaughoolduse teel. Järelikult saab tootel vältida täiendavaid tehnilisi probleeme ja kahjustusi ning olenevalt kindlakstehtud talitlushäirest rakendada veebi teel esmaseid vastumeetmeid.
- Kui garantiinõude esitamiseks õigustatud isik ei ole KOSTAL Solar Electric GmbH veebijuurdepääsuga nõustunud, saab garantiinõude esitamiseks õigustatud isik alternatiivse variandina tarkvaravärskendusi ise installida. KOSTAL Solar Electric GmbH annab selleks ainult vajaliku tarkvaravärskenduse tasuta. KOSTAL Solar Electric GmbH ei kanna paigaldusettevõtte poolt läbiviidava tarkvaravärskenduse lisakulusid (sõidukulud, tööaeg jne), need peab kandma garantiinõude esitamiseks õigustatud isik ise.
- Tarkvaravärskendused avaldab KOSTAL Solar Electric GmbH alati aadressil **www.kostal-solar-electric.com** > **Download (Allalaadimine)** > **Product (Toode)** > **Update (Värskendamine)**. Garantiinõude esitamiseks õigustatud isik vastutab ise regulaarselt (vähemalt iga 3 kuu järel)

avaldatud materjalidega tutvumise ning vajalike tarkvaravärskenduste installimise eest.

Tarkvaravärskendused ei sisalda mitte ainult ohutuse ja talitluse seisukohast olulisi kohandusi, vaid ka liideste parendusi, teadaolevate programmivigade parandusi ning jooksvalt uusi funktsioone.

Tarkvaravärskenduste õigeaegne installimine tagab sellega toote parima võimaliku jõudluse ja võimaluse kasutada teenindustuge. Puuduliku värskenduste installimise korral võib garantii kaotada kehtivuse. Kasutage meie hübriidvahelditel (PIKO IQ ja PLENTICORE plus, PLENTICORE BI) kõikide värskenduste saamiseks automaatset värskendusfunktsiooni. Garantiinõude esitamiseks õigustatud isik vastutab internetiühenduse toimimise eest garantiiaja jooksul.

Asenduskulud ELi riikides Smart Warranty korral (1-5 aastat)

Saate asendusseadme esimese 5 aasta jooksul Smart Warranty korral tasuta, kui defektne vaheldi saadetakse meile määratud aja jooksul pärast asendusseadme vastuvõtmist ja kui defekt vastab ülaltoodud garantiitingimustele. Siis on loomulikult ka meie tellitud veoteenus teile tasuta. Siiski ei hüvitata transpordikulusid ega tollimakse nii ELi ülemereterritooriumi(de) puhul kui ka ELi mittekuuluvatesse riikidesse või nendest riikidest, välja arvatud juhul, kui neis ei asu firma KOSTAL Solar Electric müügiettevõtet (vt punkti „Geograafiline kehtivus“). Kõigi saarte osas kehtivad erireeglid (palun tehke päring).

Lisaks hüvitame vastutuleliku lahendusena teie spetsialiseeritud ettevõttele ühekordse summa vaheldi asendamise eest. Hetkel kehtiva asendushüvitise summat saate igal ajal vaadata meie kodulehelt **www.kostal-solar-electric.com > Download (Allalaadimine) > Product (Toode) > Country (Riik) > Service (Teenindus) > Service information and prices (Teenuste teave ja hinnad)**. Palun arvestage, et see ühekordne summa katab ainult lähima spetsialiseeritud ettevõtte kulud. Garantii ei hõlma kaugemal asuva spetsialiseeritud ettevõtte tellimisega seotud reisi- ja elamiskulusid. Oleme teile sobiva spetsialiseeritud ettevõtte valimisel meeleldi abiks.

Kõrgemaid ühekordseid summasid asendamise eest võib KOSTAL Solar Electric GmbH-lt nõuda ainult eelneval nõusolekul ja ainult eriti põhjendatud juhtudel. Vastasel juhul jätame endale õiguse arvet vastavalt vähendada.

Asenduskulud ELi riikides Smart Warranty plus korral (6-10 aastat)

Alates 6. aastast pärast esmakordset kasutuselevõtmist on teil defektsele seadmele remondigarantii. Saate 6. kuni 10. aastal asendusseadme remondi tasuta, kui defektne vaheldi saadetakse meile teie kulul ja kui defekt vastab meie ülaltoodud garantiitingimustele. Asenduskulusid, saatmis- ja tagasisaatmiskulusid ning spetsialiseeritud ettevõtte täiendavaid kulusid Smart Warranty plus garantii ei kata.

Asenduskulud ELi mittekuuluvates riikides² Smart Warranty puhul (1-5 aastat)

Saate asendusseadme tasuta, kui defektne vaheldi saadetakse meie kohalikule partnerile määratud aja jooksul pärast asendusseadme vastuvõtmist ja kui defekt vastab meie ülaltoodud garantiitingimustele.

² Välja arvatud Šveits. Seda riiki käsitletakse samaväärselt ELi riikidega.

Välja arvatud Šveits ja Türgi. Neid riike käsitletakse samaväärselt ELi riikidega.

Asenduskulud ELi mittekuuluvates riikides³ Smart Warranty plus puhul (6-10 aastat)

Alates 6. aastast pärast esmakordset kasutuselevõtmist on teil defektsele seadmele remondigarantii. Saate 6. kuni 10. aastal asendusseadme remondi tasuta, kui defektne vaheldi saadetakse meile teie kulul ja kui defekt vastab meie ülalloodud garantiitingimustele. Asenduskulusid, saatmis- ja tagasisaatmiskulusid ning spetsialiseeritud ettevõtte täiendavaid kulusid Smart Warranty plus garantii ei kata.

Põhimõtteline

Siiski ei hüvitata transpordikuluseid ega tollimakse nii ELi ülemereterritooriumi(de) puhul kui ka ELi mittekuuluvatesse riikidesse või nendest riikidest, välja arvatud juhul, kui neis ei asu firma KOSTAL Solar Electric müügi-ettevõtet („Geograafiline kehtivus“). Kõigi saarte osas kehtivad erireeglid (palun tehke päring).

Garantii ei kata kaugel asuva spetsialiseeritud ettevõtte tellimisega seotud reisi- ja elamiskulusid ning kohapealseid montaaži- ja paigalduskulusid.

Kui garantiiajal on tekkinud defekt, mille eest me ei vastuta (garantii välistamine), siis arvestame teile soodushinnaga ühekordse summa remondi ja transpordi eest. See soodushind kehtib teile siiski ainult siis, kui defektne seade tagastatakse meile ja on remonditavas seisundis. Algne garantii kehtib loomulikult ka asendusseadme puhul samas ulatuses.

Kui me ei saa seda defektset seadet tagasi, esitame teile arve seadme hinna ja transpordikulude eest. Sellisel juhul kehtib asendusvaheldile garantii asemel ainult seadusjärgne müügivastutus.

Kõiki tagasimakseid saab teha ainult juhul, kui menetlus on eelnevalt KOSTAL Solar Electric GmbH-ga kokku lepitud ja nõue esitatakse 6 kuu jooksul pärast analüüsitulemuse kättesaamist.

Geograafiline kehtivus

Need garantiitingimused kehtivad kõikide heakskiidetud riikide osas vastavalt KOSTAL Solar Electric GmbH riikide nimekirjale. Riikide nimekirja saate igal ajal vaadata meie kodulehelt **www.kostal-solar-electric.com** > **Download (Allalaadimine)** > **Product (Toode)** > **Country (Riik)** > **Operating manual (Kasutusjuhend)** > **Released countries (Heakskiidetud riigid)**.

Need garantiitingimused kehtivad kõikide heakskiidetud riikide osas vastavalt KOSTAL Solar Electric GmbH riikide nimekirjale. Riikide nimekirja saate igal ajal vaadata meie kodulehelt **www.kostal-solar-electric.com** > **Download (Allalaadimine)** > **Product (Toode)** > **Country (Riik)** > **Operating manual (Kasutusjuhend)** > **Released countries (Heakskiidetud riigid)**.

³ Välja arvatud Šveits. Seda riiki käsitletakse samaväärselt ELi riikidega.

Välja arvatud Šveits ja Türgi. Neid riike käsitletakse samaväärselt ELi riikidega.

Omandiõiguse üleminek

KOSTAL Solar Electric GmbH säilitab asendusseadme omandiõiguse kuni defektse seadme kättesaamiseni või ostu korral kuni arvel oleva ostuhinna tasumiseni. Kõikidel juhtudel läheb defektse seadme omandiõigus asendusseadme kättesaamisel üle KOSTAL Solar Electric GmbH-le.

Asendusvaheldi ostmine

Te ostsite asendusvaheldi pärast garantiiaja lõppu. Sellele seadmele kehtib seadusjärgne müügivastutus alates vaheldi tarnimise kuupäevast. Asendusvaheldi ostmise eeltingimuseks on allkirjastatud tellimisvormi saatmine.

Ühekordne tasu kontrollimise eest

Seadmete puhul, mis on meie asendusteenuse raames garantiiperioodil asendatud, kuid millel kontrollimise või analüüsi käigus defekti ei tuvastata, arvestatakse ühekordne tasu kontrollimise eest. Hetkel kehtiva hinna leiате meie kodulehelt **www.kostal-solar-electric.com** >

Download (Allalaadimine) > Product (Toode) > Service (Teenindus) > Service information and prices (Teeninduse teave ja hinnad). Palun pidage silmas, et rikke tegeliku põhjuse saab välja selgitada ainult tootja juures. Seega ei tähenda meie klienditoe poolt soovitatud vahetus automaatselt, et tegemist on garantiijuhtumiga.

Ühekordne tasu puhastamise eest

Palun tagastage defektne seade meile puhtana. Tolmu, värvi, eoste, hallituse, taimede, ammoniaakgaaside vms tõttu saastunud seadmeid saab analüüsida ja remontida alles pärast eelnevat puhastamist. Sellistel juhtudel arvestame teile ühekordse tasu puhastamise eest.

Vastutus

Piirame oma vastutust - see hõlmab ka meie töötajate või esindajate vastutust - ainult tahtlikult või raske hooletuse tõttu tekitatud kahjudega. See vastutuse piirang ei kehti siiski isikukahjude (kehavigastuse või surma) korral. Seda ei kohaldada ka juhul, kui me oleme lepingust sõltumata, s.t seadusepõhiste eeskirjade järgi vastutavad isegi siis, kui meil süüd ei ole.

Garantiipikendus kehtib ainult PIKO CI kohta

Soovite veelgi suuremat turvalisust? Pole probleemi. Pakume teie PIKO CI-le esimese 2 aasta jooksul alates vaheldi ostukuupäevast soodsatel tingimustel 5-aastast **garantiipikendust**. Kui soovite seda pakkumist kasutada, siis palume teil sõlmida garantiipikendus meie **KOSTAL Solari veebipoe** kaudu. Selle leiате meie kodulehelt **www.kostal-solar-electric.com**. Seejärel saate mugavalt välja printida garantii pikendamise dokumendi. Palun hoidke seda alati turvalises kohas koos vaheldi ostutõendiga.

KOSTALi vaheldite seeria PIKO CI korral tuleb arvestada järgmist. Kui te registreerite sellesse seeriasse kuuluva vaheldi **KOSTAL Solari veebipoes** esimese 6 kuu jooksul pärast ostukuupäeva või 12 kuud pärast KOSTAL Solar Electric GmbH tarnet, siis anname teile tasuta KOSTAL Smart Warranty garantiipikenduse 3 täiendavaks aastaks ja teil on võimalik vaheldile tellida ka 10-aastane garantii.

Soovime teile palju rõõmu oma seadme kasutamisel!

Teie KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (tegevdirektor)

© Autoriõigus 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Sisu ja kujundus on kaitstud kogu maailmas. Paljundamine, levitamine või kasutamine, ka osaline, on ilma nõusolekuta keelatud. Kõik õigused, sh registreeritud autoriõigused, on kaitstud.

Teenindusjuhend

spetsialiseeritud elektriettevõtetele

Kehtib Wallboxidele ELi piires

Kehtib järgmistele seadmetele ELis Smart Warranty korral: PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE



Asendusseadme tellimine

Võtke ühendust meie klienditeenindusega või kasutage võimalust esitada reklamatsioon/hooldustead [veebis](#) . Palun pange valmis järgmine teave: Seadme tüüp, seerianumber, kasutuselevõtmise protokoll, kasutuselevõtmise kuupäev, lülituste andmed ja mooduli tüüp. Ideaaljuhul nimetage meile palun ekraanile kuvatud sündmus, kui see on teada ja andke meile lühike veakirjeldus.



Asendusseadme tellimine

Võtke ühendust meie klienditeenindusega või kasutage võimalust esitada reklamatsioon/hooldustead [veebis](#) . Palun pange valmis järgmine teave: Seadme tüüp, seerianumber, kasutuselevõtmise kuupäev. Ideaaljuhul nimetage meile palun sündmus, kui see on teada ja andke meile lühike veakirjeldus.



Asendusseadme vastuvõtmine

Kui me ei saa teid telefoni teel aidata, siis saadame teile lühikese aja jooksul ilma lisavarustuseta asendusseadme. Pakendis sisaldub tagastusvorm (RMA), millele on märgitud defektsele seadmele järeltulemise kuupäev, olulised juhised tagastusprotsessi kohta ja eemaldatav tagastussilt.



Defektse vaheldi pakendamine

Pakendage defektne vaheldi kindlaksmääratud järeltulekuajaks asendusseadme originaalpakendisse. Kleepige tagastussilt pakile. PIKO BA, PIKO 3.0-20 ja PIKO EPC korral vahetage täiendavalt tavaline kaas punase tähisega transpordikaanega.



Defektse Wallboxi pakendamine

Pakendage defektne Wallbox kindlaksmääratud järeltulekuajaks asendusseadme originaalpakendisse. Kleepige tagastussilt pakile.



Saatmisvalmiduse kontrollimine järeletulemise kuupäeval

Palun kontrollige, kas meie poolt määratud järeletulemise kuupäev sobib teile ja kas tagastussildil märgitud järeletulemise aadress on õige. Kõik sobib teile? Siis järgneb veel ainult samm 5.



Paki üleandmine veoteenuse osutajale

Andke tagastusvormi alumine osa veoteenuse osutajale ja laske paki üleandmine tagastusvormil kinnitada. Tasume hea meelega teie eest transpordikulud.

Tähtis: Smart Warranty plus korral vastutate defektse seadme sobivas pakendis saatmise eest teie või teie paigaldaja.

Kehtib järgmistele seadmetele ELis Smart Warranty puhul: PIKO MP, PIKO MP plus



Asendusseadme tellimine

Võtke ühendust meie klienditeenindusega või kasutage võimalust esitada reklamatsioon/hooldusteade **veebis**. Palun pange valmis järgmine teave: Seadme tüüp, seerianumber, kasutuselevõtmise protokoll, kasutuselevõtmise kuupäev, lülituste andmed ja mooduli tüüp. Ideaaljuhul nimetage meile palun ekraanile kuvatud sündmus, kui see on teada ja andke meile lühike veakirjeldus.



Asendusseadme vastuvõtmine

Kui me ei saa teid telefoni teel aidata, siis saadame teile lühikese aja jooksul ilma lisavarustuse taastatud asendusseadme. Pakendist leiate tagastusvormi (RMA), millega saate defektse seadme tasuta meie teeninduspartneri kaudu tagasi saata.



Defektse vaheldi pakendamine

Pakendage defektne vaheldi asendusseadme originaalpakendisse. Kleepige tagastussilt pakile.



Järeletulemise kuupäeva kokkuleppimine

Järeletulemise kuupäeva saate kiiresti ja lihtsalt otse UPSiga kokku leppida telefoninumbril +49 (0)1806 882 663 (Saksamaa). Teiste riikide telefoninumbrid leiate UPSi kontaktiteabe alt veebilehelt **www.ups.com**.



Paki üleandmine veoteenuse osutajale

Andke pakendatud vaheldi üle veoteenuse osutajale. Veoteenuse osutaja kinnitab paki vastuvõtmist elektrooniliselt. Loomulikult võtame transpordikulud tagastusvormi kasutamisel automaatselt enda kanda. Oma saadetise asukohta saate igal ajal UPSi kodulehelt kontrollnumbri abil jälgida.

Tähtis: Smart Warranty plus korral vastutate defektse seadme sobivas pakendis saatmise eest teie või teie paigaldaja.

Klienditeenindus

Kontaktisikud ja kontaktandmed, nagu e-posti aadressi ja meie klienditeeninduse telefoninumbrid, leiate meie kodulehelt www.kostal-solar-electric.com > *Service and support (Teenindus ja tugi)* > **Contact (Kontakt)**.

