

# KOSTAL-Falowniki



**Aktywuj DODATKOWE LATA  
BEZPŁATNEJ GWARANCJI!**  
na [shop.kostal-solar-electric.com](http://shop.kostal-solar-electric.com)

Warunki serwisu i gwarancji

# Warunki serwisu i gwarancji

## Gwarancja wymiany falowników KOSTAL

Obowiązuje od: 01.11.2022

### Szanowni Państwo!

Zakupiony przez Państwa falownik KOSTAL to produkt wysokiej jakości. Firma KOSTAL Solar Electric GmbH gwarantuje sprawność i brak wad materiałowych falownika. Niniejsze warunki gwarancji obowiązują wyłącznie dla urządzeń podanego poniżej typu. Nie dotyczą podłączanych do nich akcesoriów, takich jak akumulator, czujniki itp. Gwarancja nie obowiązuje również w przypadku niewłaściwego postępowania z urządzeniem.

Jeśli jednak mimo starannego wykonania i kontroli wystąpi problem podczas instalacji lub po instalacji urządzenia, należy skontaktować się ze swoim instalatorem.

Jeżeli instalatorowi nie uda się uruchomić prawidłowo urządzenia bądź usunąć usterek w trakcie eksploatacji, uzyska on pomoc na naszej infolinii serwisowej. Instalator jest Państwa wykonawcą. Może on stwierdzić, czy urządzenie jest uszkodzone i czy wymaga wymiany. Prace w sieci elektrycznej mogą wykonywać wyłącznie osoby o odpowiednich kwalifikacjach posiadające dopuszczenie przez lokalny zakład energetyczny.

### 5 lat gwarancji KOSTAL Smart Warranty, plus 5 lat Smart Warranty plus

Falowniki KOSTAL są objęte gwarancją producenta od momentu pierwszego uruchomienia. Można ją przedłużyć bezpłatnie do 10 lat (5+5) w ramach KOSTAL Smart Warranty (5 lat) i KOSTAL Smart Warranty plus (dodatkowe 5 lat, z wyjątkiem PIKO CI). Gwarancję KOSTAL można aktywować samodzielnie lub może to zrobić instalator za pośrednictwem naszego [sklepu internetowego KOSTAL Solar](#). Aby uzyskać 5-letnią gwarancję Smart Warranty Plus, należy zarejestrować swoje urządzenie w naszym portalu KOSTAL Solar. Można to zrobić tylko w ciągu 6 miesięcy od daty zakupu lub 12 miesięcy od dnia wysyłki produktu przez KOSTAL Solar Electric GmbH. Smart Warranty nie ma wpływu na ustawową rękojmię.

### Wymiana

Wymiana jest bardzo prosta. Instalator kontaktuje się z naszą infolinią serwisową i składa wniosek o wymianę bądź wysyła przez Internet zgłoszenie serwisowe dostępne na naszej stronie w sekcji [Serwis i wsparcie](#) > Kontakt.

W krajach poza UE<sup>1</sup> instalator musi skontaktować się z naszym lokalnym partnerem lub w przypadku braku lokalnego partnera z dystrybutorem z UE. Skontaktuje się on z infolinią serwisową i zleci wymianę lub naprawę urządzenia.

Do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji są potrzebne następujące informacje:

---

<sup>1</sup> Wyjątek: Szwajcaria i Turcja. Te kraje są traktowane jak kraje UE.

- Typ urządzenia i numer seryjny
- Kopia dokumentu sprzedaży
- Protokół uruchomienia i data uruchomienia
- Komunikat błędu (jeśli się pojawił) oraz pozostałe okoliczności usterki
- Dane dziennika falownika (informacje na temat odczytu danych dziennika można znaleźć w instrukcji obsługi falownika)
- Szczegółowe dane na temat całej instalacji (urządzenia, panele, połączenie stringów, dane wejścia DC (natężenie prądu, napięcie) itd.)
- W niektórych przypadkach serwis przesyła dodatkowo formularz zgłoszeniowy, który należy wypełnić i odesłać do nas.

Z reguły użytkownik otrzymuje od nas natychmiast równorzędne urządzenie zastępcze. KOSTAL Solar Electric zastrzega sobie prawo do zmiany procedury w szczególnych przypadkach i instalator musi najpierw odesłać uszkodzone urządzenie. W krajach poza UE<sup>1</sup> urządzenie zostanie odebrane do naprawy od lokalnego partnera lub dystrybutora UE, który otrzyma od nas równorzędne urządzenie zastępcze. Po wysłaniu urządzenia zastępczego okres gwarancji oryginalnego falownika jest automatycznie przenoszony na urządzenie zastępcze. Instalator może użyć do wymiany wyłącznie tego urządzenia.

W przypadku falowników fotowoltaicznych KOSTAL PIKO 3.0-20, PIKO EPC i PIKO BA urządzenie zastępcze jest wysyłane zazwyczaj z pokrywą transportową. Podczas instalacji montuje się w jej miejsce oryginalną pokrywę.

Urządzenie zastępcze ma przynajmniej takie parametry techniczne, jak falownik oryginalny, chyba że ze względów technicznych konieczna była modyfikacja w ramach dalszego rozwoju. Urządzenie zastępcze nie jest zazwyczaj urządzeniem nowym, lecz urządzeniem po naprawie, spełniającym te same wysokie standardy jakości, co urządzenia seryjne. W niektórych urządzeniach zastępczych mogą zatem występować niewielkie ślady użytkowania.

Prosimy mieć na względzie, że rzeczywistą przyczynę awarii można ustalić wyłącznie bezpośrednio w zakładzie producenta. Dlatego wymiana urządzenia zalecona przez nasz Dział Wsparcia Technicznego nie oznacza automatycznie uznania gwarancji. Ostateczna decyzja w sprawie gwarancji należy do KOSTAL Solar Electric GmbH.

Instalator wymontowuje uszkodzone urządzenie i montuje urządzenie wymienne. Dokonuje uruchomienia urządzenia zastępczego. Uszkodzone urządzenie w oryginalnym opakowaniu urządzenia zastępczego zostanie odebrane od Państwa lub instalatora przez naszą firmę kurierską bądź należy zorganizować jego odbiór za pomocą dołączonych dokumentów (PIKO MP, MP plus). KOSTAL Solar Electric zastrzega sobie prawo do zmiany procedury w szczególnych przypadkach i instalator musi najpierw odesłać uszkodzone urządzenie.

W krajach poza UE uszkodzone urządzenie należy przesłać do naszego lokalnego partnera lub dystrybutora, a w przypadku naprawy uszkodzone urządzenie zostanie zdemontowane przez instalatora i odesłane do dystrybutora UE.

W sekcji  **Przewodnik serwisowy, Strona 9** można znaleźć wszystkie niezbędne informacje na temat przebiegu.

## Wyłączenie gwarancji

W następujących przypadkach będziemy zmuszeni odrzucić zgłoszenie gwarancyjne:

- Nieprawidłowa instalacja, konserwacja lub obsługa urządzenia
- Nie przeprowadzono aktualizacji oprogramowania (patrz Aktualizacje oprogramowania)
- Brak konserwacji lub nieprawidłowa konserwacja (np. brak kontroli lub czyszczenia wentylatorów)
- Używanie niezgodnie z przeznaczeniem lub nieprawidłowe miejsce instalacji
- Instalacja lub eksploatacja urządzenia w kraju niedopuszczonym przez firmę KOSTAL (patrz punkt „Obszary geograficzne obowiązywania”)
- Ingerencje, modyfikacje lub próby naprawy  
(w przypadku falowników PIKO IQ, PLENTICORE i PIKO CI 50/60 można otworzyć tylko przestrzeń przyłączeniową)
- Uszkodzenia transportowe
- Niedostateczna wentylacja urządzenia
- Nieprzestrzeganie obowiązujących i uznanych zasad techniki określających przepisy instalacyjne i przepisy bezpieczeństwa (np. na poziomie międzynarodowym DIN-IEC, na poziomie europejskim DIN-EN i na poziomie krajowym DIN-VDE)
- Szkody powstałe wskutek działania siły wyższej lub czynników zewnętrznych, takich jak burza, uderzenie pioruna, przepięcie, pożar, zanieczyszczenie środowiska, grad, powódź, uszkodzenie przewodów, pogryzienie przez zwierzęta
- Nieprawidłowy dobór lub konfiguracja instalacji fotowoltaicznej
- Nieprawidłowe działanie lub uszkodzenia spowodowane użyciem niedopuszczonych produktów innych producentów
- Urządzenia, w których podczas kontroli w zakładzie producenta nie zostaną stwierdzone żadne błędy

Gwarancją nie są objęte wszelkiego rodzaju uszkodzenia powstałe z podanych powyżej przyczyn w przedmiocie objętym gwarancją lub poza nim (np. w instalacji solarnej, pojazdach).

Producent nie odpowiada za szkody transportowe i wszelkie inne szkody powstałe po momencie przejścia ryzyka, jak również szkody spowodowane niewłaściwym opakowaniem przez zamawiającego.

Gwarancja wymiany nie obejmuje również wad estetycznych, które nie mają wpływu na dostarczanie energii do sieci.

Poza bezpieczną eksploatacją urządzenia użytkownik jest odpowiedzialny również za prawidłowe wykonanie, rozbudowę, modyfikacje i konserwację instalacji elektrycznej za bezpiecznikiem przyłącza domu. Aby to zagwarantować, instalacja elektryczna musi być zgodna między innymi z uznanymi ogólnie zasadami techniki. W tym przypadku nasza odpowiedzialność ogranicza się do sytuacji, gdy w myśl obowiązujących przepisów prawa jesteśmy współodpowiedzialni za szkodę. Jednakże odpowiedzialność ponosimy tylko proporcjonalnie do naszego zawinienia.

Roszczenia wykraczające poza prawa określone w warunkach gwarancji nie stanowią części gwarancji wymiany, o ile odpowiedzialność KOSTAL Solar Electric GmbH nie jest wymagana z mocy przepisów prawa. Dotyczy to w szczególności roszczeń odszkodowawczych za szkody powstałe bezpośrednio lub pośrednio z powodu wady urządzenia, za koszty demontażu i montażu lub rekompensaty za utracone korzyści z powodu braku możliwości dostaw do sieci lub zużycia własnego itp. Nie narusza to ewentualnych uprawnień z tytułu ustawy o odpowiedzialności za produkt.

### Aktualizacja oprogramowania

Dla produktów serii PIKO, PLENTICORE plus, PIKO IQ i PIKO CI wprowadzonych na rynek po 1 stycznia 2021 r.:

- Jeżeli posiadacz gwarancji wyraził zgodę na dostęp online przez KOSTAL Solar Electric GmbH, aktualizacje mogą być przeprowadzane automatycznie przez KOSTAL Solar Electric GmbH. Warunkiem uzyskania dostępu online jest ustanowienie połączenia sieciowego z zarejestrowanym produktem, pełne uruchomienie wraz z podłączeniem do portalu KOSTAL Solar oraz bezpłatne utrzymanie i zapewnienie połączenia internetowego przez posiadacza gwarancji. Jeśli zostanie zdiagnozowana usterka, do której usunięcia jest niezbędna interwencja firmy KOSTAL Solar Electric GmbH w celu uniknięcia awarii, można ją usunąć w razie potrzeby za pomocą zdalnego serwisu. W ten sposób można uniknąć dalszych problemów technicznych i uszkodzeń produktu, a także, w zależności od wykrytych nieprawidłowości, zainicjować online wstępne środki zaradcze.
- Jeśli posiadacz gwarancji nie wyraził zgody na dostęp online przez KOSTAL Solar Electric GmbH, aktualizacje oprogramowania mogą być instalowane samodzielnie przez posiadacza gwarancji. Firma KOSTAL Solar Electric GmbH udostępnia w tym celu bezpłatnie wyłącznie aktualizację oprogramowania. Firma KOSTAL Solar Electric GmbH nie pokrywa dodatkowych kosztów aktualizacji przez instalatora (dojazd, czas pracy, itp.). Muszą być one pokryte przez posiadacza gwarancji.
- Aktualizacje oprogramowania są publikowane przez firmę KOSTAL Solar Electric GmbH na stronie **[www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > Do pobrania > Produkt > Aktualizacja**. Posiadacz gwarancji jest odpowiedzialny za regularne (co najmniej raz na 3 miesiące) sprawdzanie publikacji i upewnianie się, że są zainstalowane niezbędne aktualizacje oprogramowania. Aktualizacje oprogramowania obejmują nie tylko poprawki związane z bezpieczeństwem i funkcjami, ale także ulepszenia interfejsów, znane poprawki błędów i nowe funkcje. Terminowe instalowanie aktualizacji oprogramowania zapewnia najlepszą możliwą wydajność i obsługę serwisową produktu. Brak aktualizacji może spowodować utratę gwarancji. W naszych falownikach hybrydowych (PIKO IQ i PLENTICORE plus, PLENTICORE BI) można korzystać z funkcji automatycznej aktualizacji, aby nigdy nie przegapić nowych aktualizacji. Obowiązkiem posiadacza gwarancji jest zapewnienie połączenia z Internetem w okresie gwarancyjnym.

### Koszt wymiany w krajach UE z gwarancją Smart Warranty (1-5 lat)

W ciągu pierwszych 5 lat obowiązywania gwarancji Smart Warranty użytkownik otrzyma bezpłatnie urządzenie zastępcze, jeśli wadliwy falownik zostanie odesłany do nas w określonym terminie po otrzymaniu urządzenia zastępczego, a wada jest objęta gwarancją zgodnie z naszymi powyższymi warunkami. W takim przypadku ponosimy koszt przesyłki realizowanej za pośrednictwem wyznaczonej przez

nas firmy kurierskiej. Nie ponosimy jednak opłat celnych i kosztów transportu z lub do terytoriów zamorskich UE oraz z lub do krajów poza UE, jeśli nie mieści się tam oddział handlowy KOSTAL Solar Electric (patrz punkt „Obszary geograficzne obowiązywania”). Dla wszystkich wysp obowiązują regulacje specjalne (dostępne na zapytanie).

Ponadto w ramach gestu dobrej woli zwrócimy instalatorowi ryczałtowo koszt wymiany falownika. Aktualną wysokość opłaty ryczałtowej za wymianę można sprawdzić na naszej stronie internetowej

**[www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > Do pobrania > Produkt > Kraj > Serwis > Informacje serwisowe i ceny**. Opłata ryczałtowa obejmuje wyłącznie koszty najbliższego instalatora. Gwarancja nie obejmuje kosztów dojazdu i pobytu, które powstały wskutek wezwania instalatora z siedzibą oddaloną bardziej od miejsca instalacji. Służymy pomocą przy znalezieniu odpowiedniego instalatora.

Firma KOSTAL Solar Electric GmbH pokryje wyższe koszty ryczałtowe wyłącznie po uprzedniej zgodzie i tylko w uzasadnionych przypadkach. W przeciwnym razie zastrzegamy sobie prawo do odpowiedniego obniżenia kwoty faktury.

### **Koszty wymiany w krajach UE z gwarancją Smart Warranty plus (6-10 lat)**

Od szóstego roku po pierwszym uruchomieniu użytkownik ma prawo do gwarancji na naprawę uszkodzonego urządzenia. W okresie 6-10 lat użytkownik otrzyma bezpłatnie naprawione urządzenie zastępcze, jeśli odeśle do nas wadliwy falownik na własny koszt, a usterka jest objęta gwarancją zgodnie z naszymi powyższymi warunkami. Gwarancja Smart Warranty plus nie obejmuje kosztów wymiany, transportu w obie strony oraz innych kosztów ponoszonych przez instalatora.

### **Koszty wymiany dla krajów spoza UE<sup>2</sup> z gwarancją Smart Warranty (1-5 lat)**

Użytkownik otrzyma urządzenie zastępcze bezpłatnie, jeśli odeśle uszkodzony falownik w podanym terminie po otrzymaniu urządzenia zastępczego do naszego lokalnego partnera i jeśli zgodnie z naszymi ww. warunkami uszkodzenie jest objęte gwarancją.

### **Koszty wymiany dla krajów spoza UE<sup>3</sup> z gwarancją Smart Warranty plus (6-10 lat)**

Od szóstego roku po pierwszym uruchomieniu użytkownik ma prawo do gwarancji na naprawę uszkodzonego urządzenia. W okresie 6-10 lat użytkownik otrzyma bezpłatnie naprawione urządzenie zastępcze, jeśli odeśle do nas wadliwy falownik na własny koszt, a usterka jest objęta gwarancją zgodnie z naszymi powyższymi warunkami. Gwarancja Smart Warranty plus nie obejmuje kosztów wymiany, transportu w obie strony oraz innych kosztów ponoszonych przez instalatora.

### **Zasadniczo**

Nie ponosimy jednak opłat celnych i kosztów transportu z lub do terytoriów zamorskich UE oraz z lub do krajów poza UE, jeśli nie mieści się tam oddział handlowy KOSTAL Solar Electric (Obszary geograficzne obowiązywania). Dla wszystkich wysp obowiązują regulacje specjalne (dostępne na zapytanie).

---

<sup>2</sup> Wyjątek: Szwajcaria i Turcja. Te kraje są traktowane jak kraje UE.

<sup>3</sup> Wyjątek: Szwajcaria i Turcja. Te kraje są traktowane jak kraje UE.

Gwarancja nie obejmuje kosztów dojazdu i pobytu oraz kosztów montażu i instalacji w przypadku wezwania instalatora z siedzibą oddaloną bardziej od miejsca instalacji.

Jeśli w okresie gwarancji wystąpi usterka, za którą nie ponosimy winy (wykluczenie gwarancji), pobierzemy zryczałtowaną opłatę za naprawę i koszty transportu w preferencyjnej cenie. Jednakże cena preferencyjna obowiązuje wyłącznie wtedy, gdy uszkodzone urządzenie zostało do nas odesłane i znajduje się w stanie nadającym się do naprawy. Urządzenie zastępcze jest objęte pierwotną gwarancją o identycznym zakresie.

W razie niezwrócenia uszkodzonego urządzenia, obciążymy Państwa kosztami w wysokości ceny urządzenia powiększonej o koszty transportu. W takim przypadku zamiast gwarancji falownik zastępczy będzie objęty jedynie ustawową rękojmią.

Zwrot jakichkolwiek kosztów może nastąpić tylko po wcześniejszym uzgodnieniu tego z firmą KOSTAL Solar Electric GmbH i przedłożeniu w ciągu 6 miesięcy od otrzymania wyników analizy.

## Obszary geograficzne obowiązywania

Te warunki gwarancji obowiązują w odniesieniu do krajów, w przypadku których występuje dopuszczenie produktu zgodnie z listą krajów sporządzoną przez KOSTAL Solar Electric GmbH. Aktualną listę krajów można sprawdzić na naszej stronie internetowej **[www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com)** > **Do pobrania** > **Produkt** > **Kraj** > **Instrukcja obsługi** > **Dopuszczone kraje / Released countries**.

## Przeniesienie prawa własności

Firma KOSTAL Solar Electric GmbH zastrzega sobie prawo własności do falownika zastępczego do momentu otrzymania wadliwego urządzenia lub w przypadku zakupu do momentu zapłaty ceny zakupu na podstawie faktury. W każdym przypadku własność uszkodzonego urządzenia przechodzi na firmę KOSTAL Solar Electric GmbH w momencie otrzymania urządzenia zastępczego.

## Zakup urządzenia zastępczego

Po upływie gwarancji kupili Państwo falownik zastępczy. Urządzenie to jest objęte ustawową rękojmią liczoną od dnia wysyłki falownika. Warunkiem zakupu falownika zastępczego jest przesłanie podpisanego formularza zamówienia.

## Opłata ryczałtowa za sprawdzenie

Pobieramy zryczałtowaną opłatę za sprawdzenie urządzeń, które zostały wymienione w ramach naszego serwisu wymiany, lecz ich sprawdzenie i analiza nie wykazały żadnych błędów i wad. Aktualną wysokość opłaty można sprawdzić na naszej stronie internetowej **[www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com)** > **Do pobrania** > **Produkt** > **Serwis** > **Informacje serwisowe i ceny**. Prosimy mieć na względzie, że rzeczywistą przyczynę awarii można ustalić wyłącznie bezpośrednio w zakładzie producenta. Dlatego wymiana urządzenia zalecona przez naszą infolinię nie oznacza automatycznie uznania gwarancji.

## Opłata ryczałtowa za wyczyszczenie

Odsyłane do nas uszkodzone urządzenia muszą być czyste. Urządzenia zakurzone, zabrudzone farbami, pokryte zarodnikami, pleśnią, amoniakiem itp. mogą zostać poddane analizie i naprawie dopiero po wyczyszczeniu. W takich przypadkach obciążymy Państwa opłatą ryczałtową za wyczyszczenie.

## Odpowiedzialność

Pod względem odszkodowań ograniczamy naszą odpowiedzialność – w tym odpowiedzialność naszych pracowników lub podwykonawców – do szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa. Ograniczenie to nie dotyczy jednak szkód osobowych (obrażeń ciała lub śmierci). Nie dotyczy również sytuacji, w których w myśl niemożliwych do wykluczenia umownie lub obowiązujących ustawowo przepisów ponosimy odpowiedzialność nawet w razie braku naszej winy.

## Przedłużenie gwarancji dotyczy wyłącznie PIKO CI

Potrzebują Państwo jeszcze lepszego zabezpieczenia? To bardzo proste. Dla urządzenia PIKO CI w okresie pierwszych 2 lat od dnia zakupu falownika oferujemy **przedłużenie gwarancji** o 5 lat na preferencyjnych warunkach. W celu skorzystania z tej oferty prosimy o dokonanie przedłużenia za pośrednictwem **sklepu internetowego KOSTAL Solar**. Można go znaleźć na naszej stronie internetowej [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com). Dokument potwierdzający przedłużenie gwarancji można wygodnie wydrukować. Należy go zachować i dołączyć do dokumentu zakupu falownika.

W przypadku falowników KOSTAL serii PIKO CI obowiązują poniższe zasady. Osoby, które zarejestrują te falowniki w ciągu 6 miesięcy od daty zakupu lub 12 miesięcy od daty dostawy przez KOSTAL Solar Electric GmbH w **sklepie internetowym KOSTAL Solar** otrzymają bezpłatne przedłużenie gwarancji KOSTAL Smart Warranty o kolejne 3 lata, zatem gwarancja falownika może wynosić również 10 lat.

Życzymy przyjemnego użytkowania urządzenia!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (dyrektor zarządzający)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Zawartość i szata graficzna podlegają ochronie na całym świecie. Powielanie, przekazywanie lub wykorzystywanie treści bez zgody jest zabronione, również we fragmentach. Wszystkie prawa zastrzeżone, w tym zgłoszenia z tytułu praw ochronnych.

# Przewodnik serwisowy

dla instalatorów

**Obowiązuje dla następujących urządzeń na terenie UE z gwarancją Smart Warranty:**

**PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE**



## Zamówienie urządzenia zastępczego

Prosimy o kontakt z naszą infolinią serwisową lub złożenie reklamacji / zgłoszenia serwisowego **przez Internet**. Prosimy o przygotowanie następujących informacji: typ urządzenia, numer seryjny, protokół uruchomienia, data uruchomienia, dane dotyczące sposobu połączenia i typ paneli. Najlepiej jest podać zdarzenie wyświetlane na wyświetlaczu oraz krótki opis usterki.



## Odbiór urządzenia zastępczego

Jeżeli nie będziemy w stanie udzielić pomocy przez telefon, bezzwłocznie wyślemy urządzenie wymienne bez akcesoriów. Opakowanie zawiera formularz zwrotu (RMA) z datą odbioru uszkodzonego urządzenia, ważnymi informacjami na temat realizacji zwrotu oraz odklejaną etykietą zwrotu.



## Zapakowanie uszkodzonego falownika

Do wyznaczonej daty odbioru uszkodzony falownik zapakować w oryginalne opakowanie po urządzeniu wymiennym. Etykietę zwrotu należy nakleić na górę paczki. W przypadku modeli PIKO BA, PIKO 3.0-20 i PIKO EPC należy dodatkowo wymienić normalną pokrywę na czerwoną pokrywę transportową.



## Sprawdzenie gotowości do wysyłki w dniu odbioru

Prosimy o sprawdzenie, czy podany przez nas termin odbioru jest dla Państwa odpowiedni i czy adres odbioru podany na etykiecie zwrotnej jest prawidłowy. Wszystko w porządku? Zatem pozostaje już tylko punkt 5.



## Przekazanie paczki firmie kurierskiej

Dolny fragment formularza zwrotu należy przekazać kurierowi, który powinien pokwitować odbiór na formularzu zwrotu. Przesyłka może zostać wysłana na nasz koszt.

**Ważne:** W ramach Smart Warranty plus użytkownik lub instalator jest odpowiedzialny za wysłanie uszkodzonego urządzenia w odpowiednim opakowaniu.

## Obowiązuje dla następujących urządzeń na terenie UE z gwarancją Smart Warranty: PIKO MP, PIKO MP plus



### Zamówienie urządzenia zastępczego

Prosimy o kontakt z naszą infolinią serwisową lub złożenie reklamacji / zgłoszenia serwisowego **przez Internet**. Prosimy o przygotowanie następujących informacji: typ urządzenia, numer seryjny, protokół uruchomienia, data uruchomienia, dane dotyczące sposobu połączenia i typ paneli. Najlepiej jest podać zdarzenie wyświetlane na wyświetlaczu oraz krótki opis usterki.



### Odbiór urządzenia zastępczego

Jeżeli nie będziemy w stanie udzielić pomocy przez telefon, bezzwłocznie wyślemy urządzenie zastępcze po kapitalnym remoncie bez akcesoriów. W paczce będzie się znajdować formularz zwrotu (RMA) do bezpłatnego odesłania uszkodzonego urządzenia do naszego partnera serwisowego.



### Zapakowanie uszkodzonego falownika

Uszkodzony falownik należy zapakować w oryginalne opakowanie po urządzeniu zastępczym. Etykietę zwrotu należy nakleić na górę paczki.



### Uzgodnienie terminu odbioru

Termin odbioru można uzgodnić łatwo i szybko bezpośrednio z firmą UPS pod numerem telefonu +49 (0)1806 882 663 (Niemcy). Numery telefonów w innych krajach można znaleźć w danych kontaktowych firmy UPS na stronie [www.ups.com](http://www.ups.com).



### Przekazanie paczki firmie kurierskiej

Zapakowany falownik należy przekazać firmie kurierskiej. Firma kurierska potwierdzi przyjęcie w formie elektronicznej. W przypadku użycia formularza zwrotu przesyłka zostanie nadana automatycznie na nasz koszt. Status przesyłki można śledzić na bieżąco na stronie internetowej UPS po wpisaniu numeru przesyłki.

**Ważne:** W ramach Smart Warranty plus użytkownik lub instalator jest odpowiedzialny za wysłanie uszkodzonego urządzenia w odpowiednim opakowaniu.

# Infolinia serwisowa

Osoby kontaktowe oraz dane kontaktowe, takie jak adres e-mail i numery telefonów naszej infolinii serwisowej, można znaleźć na naszej stronie głównej pod adresem [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) >

***Serwis i wsparcie > Kontakt.***

