

KOSTAL-Inversor



**Ative ANOS EXTRAS de
GARANTIA GRATUITA!**
em shop.kostal-solar-electric.com

Condições de assistência e de
garantia

Condições de assistência e de garantia

Garantia de troca Inversor KOSTAL

Validade a partir de: 01.11.2022

Estimado cliente,

Com um inversor KOSTAL adquiriu um produto de qualidade. A KOSTAL Solar Electric GmbH assegura-lhe a funcionalidade do inversor e a inexistência de defeitos materiais no mesmo. Estas condições de garantia aplicam-se exclusivamente aos tipos mencionados abaixo e não aos acessórios que podem ser conectados como, p. ex., bateria, sensores, etc. Além disso, exclui-se um direito a garantia em caso de tratamento incorreto do aparelho.

Se apesar do rigoroso processamento e controlo ocorrer um problema durante ou após a instalação do seu aparelho, contacte a sua empresa especializada.

Se a sua empresa especializada não conseguir colocar o aparelho em funcionamento sem qualquer falha ou eliminar avarias durante a operação, prestar-lhe-emos o apoio necessário através do nosso serviço telefónico de apoio ao cliente. A empresa especializada é o seu representante. Ela pode verificar se o aparelho tem uma falha e se tem, por isso, de ser substituído. Tenha em consideração que apenas pessoas devidamente especializadas e autorizadas pela entidade exploradora da rede elétrica responsável pelo seu aparelho podem realizar trabalhos na rede elétrica.

KOSTAL Smart Warranty de 5 anos, mais 5 anos de Smart Warranty Plus

Para os inversores KOSTAL, a garantia do fabricante tem início a partir da primeira colocação em funcionamento. Pode estendê-la gratuitamente para um total de **10 anos** (5+5) através da KOSTAL Smart Warranty (5 anos) e da KOSTAL Smart Warranty Plus (5 anos adicionais; exceto PIKO Cl). A garantia KOSTAL pode ser ativada por si ou pelo seu instalador na nossa [loja online KOSTAL Solar](#). Para usufruir da Smart Warranty Plus de 5 anos, tem de registar o seu aparelho adicionalmente no nosso portal solar KOSTAL. Esta ampliação só pode ser solicitada durante os primeiros 6 meses após a compra ou nos 12 meses seguintes ao fornecimento pela KOSTAL Solar Electric GmbH. A Smart Warranty não afeta a garantia legal.

Serviço de troca

A troca é muito simples para o cliente. A empresa especializada contacta a nossa linha de apoio ao cliente e solicita uma troca ou cria online um pedido de assistência na nossa homepage, em [Service and support \(Serviço & Assistência\)](#) > Contact (Contacto).

Nos países não-membros da UE¹, a empresa especializada tem de contactar o nosso parceiro local ou, caso não exista um contacto local, o distribuidor da UE. Este terá de contactar a linha de apoio ao cliente e solicitar a troca ou a reparação do aparelho.

Para a aceitação e o processamento da reclamação são necessárias as seguintes informações:

- Tipo de aparelho e número de série
- Cópia do comprovativo de compra
- Protocolo e data de colocação em funcionamento
- Mensagem de erro (se disponível) e outras informações sobre a avaria
- Os dados de registo do inversor (encontra mais informações sobre a leitura dos dados de registo no manual de instruções do inversor)
- Informações detalhadas sobre toda a unidade (aparelhos, módulos, configuração de strings, dados de entrada CC [correntes e tensões], etc.)
- Nalguns casos, a assistência técnica envia-lhe ainda um formulário de notificação que deverá preencher e devolver-nos.

Normalmente, receberá da nossa parte, dentro de pouco tempo, um aparelho de troca equivalente. Em casos especiais, a KOSTAL Solar Electric reserva-se o direito de alterar o processo, devendo o seu instalador enviar primeiro o aparelho com defeito. Nos países não-membros da UE¹, o aparelho será recolhido pelo seu parceiro local ou pelo distribuidor da UE para ser reparado, ou ele receberá da nossa parte um aparelho de troca equivalente. Ao enviar o aparelho de troca, o prazo de garantia do seu inversor original é transferido automaticamente para o aparelho de troca. A sua empresa especializada só pode utilizar este aparelho para a troca.

Nos inversores solares KOSTAL PIKO 3.0-20, PIKO EPC e PIKO BA, o aparelho de troca é, por norma, enviado com uma tampa de transporte. Esta é substituída durante a instalação pela tampa original.

Os valores de potência do aparelho de troca correspondem, no mínimo, aos do inversor original, a não ser que tenha sido necessária uma modificação por motivos técnicos. Por norma, o aparelho de troca não é um aparelho novo, mas de aparelhos reparados com o mesmo padrão de qualidade que os nossos aparelhos de série. Porém, nos aparelhos de troca nem sempre é possível evitar pequenos vestígios de utilização.

Tenha em consideração que a verdadeira causa da falha só pode ser determinada diretamente no fabricante. Por isso, se o nosso serviço de apoio ao cliente recomendar uma troca, tal não implica automaticamente que se trate de um caso de garantia. A decisão definitiva relativa à garantia é da responsabilidade da KOSTAL Solar Electric GmbH.

A empresa especializada desmonta o aparelho com defeito, monta o aparelho de troca e coloca o aparelho de troca em funcionamento. O aparelho com defeito é então recolhido pela nossa empresa de transporte, na empresa especializada ou na sua empresa, na embalagem original do aparelho de

¹ Exceção Suíça e Turquia. Estes países são tratados como países da UE.

troca ou tem de ser organizado por si com a ajuda dos documentos anexados (PIKO MP, MP plus). Em casos especiais, a KOSTAL Solar Electric reserva-se o direito de alterar o processo, devendo o seu instalador enviar primeiro o aparelho com defeito.

Nos países não-membros da UE, o aparelho com defeito tem de ser enviado para o nosso parceiro ou distribuidor local, ou, em caso de reparação, o aparelho com defeito é desmontado pela empresa especializada e enviado para o distribuidor da UE.

No  **Guia de assistência, Página 10** encontra todas as informações necessárias sobre o processo.

Exclusão da garantia

No entanto, vemo-nos obrigados a rejeitar a prestação dos serviços de garantia nos seguintes casos:

- Instalação, manutenção ou operação inadequada do aparelho
- As atualizações de software não foram efetuadas (ver "Atualizações de software")
- Falta de manutenção ou manutenção inadequada (p. ex., falta de verificação e de limpeza dos ventiladores)
- Utilização inadequada ou local de montagem incorreto
- Instalação ou operação num país não aprovado pela KOSTAL (ver "Aplicabilidade geográfica")
- Intervenções, modificações ou tentativas de reparação
(nos inversores PIKO IQ, PLENTICORE e PIKO CI 50/60 só pode ser aberta a área de ligação)
- Danos de transporte
- Ventilação insuficiente do aparelho
- Inobservância das regras de engenharia válidas e reconhecidas nas quais estão definidas disposições técnicas de segurança e de instalação (p. ex., normas DIN-IEC internacionais, DIN-EN europeias, DIN-VDE nacionais)
- Danos resultantes de casos de força maior ou de influências externas, p. ex., danos causados por tempestades, quedas de raios, sobretensão, incêndios, poluição ambiental, granizo, inundações, defeitos nos cabos, mordeduras de animais
- Dimensionamento ou configuração incorretos da unidade fotovoltaica
- Falhas de funcionamento ou danos resultantes da utilização de produtos de terceiros não autorizados
- Aparelhos nos quais não é possível detetar quaisquer defeitos aquando da verificação nas instalações do fabricante

Tenha em consideração que quaisquer tipos de danos no objeto da garantia, ou para além do mesmo (p. ex., na unidade solar, veículos a motor), resultantes dos motivos acima mencionados não estão abrangidos pela garantia.

A obrigação de prestação de garantia não se aplica a danos de transporte e a todos os outros danos ocorridos após o momento da transferência de riscos, bem como a danos resultantes do acondicionamento inadequado por parte do cliente, excluindo-se qualquer responsabilidade legal.

A garantia de troca também não abrange quaisquer defeitos estéticos que não influenciem a alimentação de energia.

Para além de uma operação segura, a instalação, ampliação, modificação e manutenção corretas da instalação elétrica por detrás do fusível da ligação doméstica também são da sua responsabilidade enquanto cliente. Para que tal seja possível, a instalação elétrica tem de corresponder, entre outros, às regras de engenharia geralmente reconhecidas. Neste caso, responsabilizamo-nos apenas se formos corresponsáveis pelos danos nos termos das disposições legais. No entanto, responsabilizamo-nos somente na proporção da nossa corresponsabilidade.

Reivindicações que excedam os direitos mencionados nas condições de garantia não são objeto da garantia de troca, a não ser que exista uma responsabilidade obrigatória da KOSTAL Solar Electric GmbH estipulada legalmente. Isto diz respeito, em especial, aos direitos de indemnização por danos resultantes de defeitos indiretos ou diretos do aparelho, por custos incorridos na desmontagem e montagem ou ao direito a indemnização pela falta de injeção de rede ou autoconsumo não verificado e semelhantes. Eventuais direitos nos termos da lei alemã de responsabilidade pelo produto permanecem inalterados.

Atualização de software

Para as séries de produtos PIKO, PLENTICORE plus, PIKO IQ e PIKO CI comercializadas pela primeira vez depois de 1 de janeiro de 2021:

- Se o titular da garantia tiver concordado com o acesso online pela KOSTAL Solar Electric GmbH, as atualizações podem ser efetuadas automaticamente pela KOSTAL Solar Electric GmbH. A condição para um acesso online é o estabelecimento de uma ligação de rede com o produto registado, a colocação em funcionamento completa incluindo a associação ao portal solar KOSTAL e a manutenção e disponibilização gratuitas de uma ligação à Internet por parte do titular da garantia.
Assim que for diagnosticada uma falha que exija a intervenção da KOSTAL Solar Electric GmbH para evitar um defeito, esta pode ser eventualmente eliminada via manutenção remota. Consequentemente, podem ser evitados outros problemas técnicos e danos no produto, bem como, dependendo da anomalia detetada, ser tomadas contramedidas online.
- Se o titular da garantia não tiver concordado com o acesso online pela KOSTAL Solar Electric GmbH, alternativamente, as atualizações de software podem ser instaladas pelo próprio titular da garantia. Para tal, a KOSTAL Solar Electric GmbH disponibiliza exclusivamente a atualização de software gratuita. Os custos adicionais para a realização da atualização por uma empresa de instalação (custos de deslocação, tempo de trabalho, etc.) não são suportados pela KOSTAL Solar Electric GmbH, devendo ser suportados pelo titular da garantia.

- As atualizações de software são sempre publicadas pela KOSTAL Solar Electric GmbH em **www.kostal-solar-electric.com > Download > Product (Produto) > Update (Atualizar)**. O titular da garantia é responsável por consultar regularmente (pelo menos, a cada 3 meses) as publicações e tratar da instalação das atualizações de software necessárias. As atualizações de software incluem não só ajustes relevantes em termos de segurança e funções, mas também melhorias das interfaces, correções de erros conhecidos e continuamente novas funções. A importação atempada de atualizações de software assegura assim o melhor desempenho e apoio de serviço possíveis do produto registado. A falta de atualizações poderá anular a garantia. Utilize a função de atualização automática nos nossos inversores híbridos (PIKO IQ e PLENTICORE plus, PLENTICORE BI), de modo a nunca perder uma atualização. O titular da garantia é responsável por assegurar a manutenção da ligação à Internet seja mantida durante o período de garantia.

Custos de troca para países da UE para a Smart Warranty (1-5 anos)

Com a Smart Warranty, durante os primeiros 5 anos receberá gratuitamente o aparelho de troca, desde que o inversor com defeito tenha sido enviado no prazo indicado após a receção do aparelho de troca e que o defeito esteja abrangido pela garantia de acordo com as nossas condições estipuladas acima. Neste caso, o serviço da empresa de transporte por nós contratado também não terá, naturalmente, quaisquer custos para o cliente. No entanto, não são suportados os custos de transporte e as taxas aduaneiras de ou para os territórios ultramarinos da UE, bem como de e para países fora da UE, se não existir nesses países qualquer sociedade comercial KOSTAL Solar Electric (ver o ponto "Aplicabilidade geográfica"). De forma geral, aplicam-se regulamentações especiais para todas as ilhas (consulte-nos).

Além disso, reembolsaremos, por cortesia, uma taxa à sua empresa especializada pela troca do inversor. A taxa fixa para troca atual pode ser consultada a qualquer momento na nossa homepage **www.kostal-solar-electric.com > Download > Product (Produto) > Country (País) > Service (Serviço) > Service information and prices (Informações sobre serviços e preços)**. Tenha em consideração que esta taxa abrange apenas os custos da empresa especializada geograficamente mais próxima. A garantia não cobre custos de deslocação e estadia resultantes da contratação de uma empresa especializada distante. Teremos todo o gosto em ajudá-lo na seleção de uma empresa especializada adequada.

Taxas fixas para troca mais elevadas só podem ser cobradas à KOSTAL Solar Electric GmbH mediante autorização prévia e apenas em casos devidamente fundamentados. Caso contrário, reservamo-nos o direito de reduzir a fatura de forma correspondente.

Custos de troca para países da UE para a Smart Warranty plus (6-10 anos)

A partir do 6.º ano após a primeira colocação em funcionamento, usufrui de uma garantia de reparação para o aparelho com defeito. Entre o 6.º e o 10.º ano, o aparelho de troca ser-lhe-á reparado gratuitamente, desde que assuma os custos pelo envio do inversor com defeito e que o defeito esteja abrangido pela garantia de acordo com as nossas condições estipuladas acima. Os custos de troca e de transporte de ida e volta, bem como outros custos da empresa especializada não são cobertos por esta Smart Warranty plus.

Custos de troca para países não-membros da UE² para a Smart Warranty (1-5 anos)

O cliente recebe o aparelho de troca sem custos adicionais, desde que o inversor com defeito tenha sido enviado para o nosso parceiro no local, dentro do prazo indicado após a receção do aparelho de troca, e que o defeito esteja abrangido pela garantia de acordo com as nossas condições estipuladas acima.

Custos de troca para países não-membros da UE³ para a Smart Warranty plus (6-10 anos)

A partir do 6.º ano após a primeira colocação em funcionamento, usufrui de uma garantia de reparação para o aparelho com defeito. Entre o 6.º e o 10.º ano, o aparelho de troca ser-lhe-á reparado gratuitamente, desde que assumas os custos pelo envio do inversor com defeito e que o defeito esteja abrangido pela garantia de acordo com as nossas condições estipuladas acima. Os custos de troca e de transporte de ida e volta, bem como outros custos da empresa especializada não são cobertos por esta Smart Warranty plus.

Por norma

No entanto, não são suportados os custos de transporte e as taxas aduaneiras de ou para os territórios ultramarinos da UE, bem como de e para países fora da UE, se não existir nesses países qualquer sociedade comercial da KOSTAL Solar Electric (Aplicabilidade geográfica). Por norma, aplicam-se regulamentações especiais para todas as ilhas (consulte-nos).

A garantia não cobre custos de deslocação e estadia, bem como custos de montagem e instalação no local, resultantes da contratação de uma empresa especializada distante.

Se durante o período de garantia ocorrer um defeito que não seja da nossa responsabilidade (exclusão da garantia), a KOSTAL cobrará uma taxa de reparação e as despesas de envio por um preço especial. No entanto, só poderá beneficiar deste preço especial se o aparelho com defeito nos for devolvido e se encontrar em estado passível de reparação. Para o aparelho de troca aplica-se naturalmente a garantia original com as mesmas condições.

Se não nos for devolvido o aparelho com defeito, ser-lhe-á cobrado o preço do aparelho acrescido dos custos de transporte. Neste caso, em vez da garantia, apenas terá direito a uma garantia legal para o inversor de troca.

Eventuais reembolsos só podem ser efetuados se o procedimento tiver sido acordado previamente com a KOSTAL Solar Electric GmbH e se este tiver sido submetido num período de 6 meses após a receção do resultado da análise.

² Exceção Suíça e Turquia. Estes países são tratados como países da UE.

³ Exceção Suíça e Turquia. Estes países são tratados como países da UE.

Aplicabilidade geográfica

Estas condições de garantia são válidas para todos os países autorizados de acordo com a lista de países da KOSTAL Solar Electric GmbH. Pode consultar a lista de países a qualquer momento na nossa homepage www.kostal-solar-electric.com > **Download** > **Product (Produto)** > **Country (País)** > **Operating manual (Manual de instruções)** > **Released countries (Países autorizados)**.

Transferência de propriedade

A KOSTAL Solar Electric GmbH retém a propriedade do aparelho de troca até à receção do aparelho com defeito ou, em caso de aquisição, até ao pagamento do preço de compra faturado. Em todo o caso, a propriedade do aparelho com defeito é transferida para a KOSTAL Solar Electric GmbH aquando da receção do aparelho com defeito.

Aquisição de um inversor de troca

Adquiriu um inversor de troca depois de expirada a garantia. Para este aparelho, tem direito à garantia legal a partir da data de fornecimento do inversor. Condição prévia para a aquisição de um inversor de troca é o envio de um formulário de pedido assinado.

Taxa de verificação

Para aparelhos que tenham sido substituídos no âmbito do nosso serviço de troca, dentro do período de garantia, mas que não apresentem qualquer falha durante a verificação e análise, cobramos uma taxa de verificação. Pode consultar o preço atualmente válido na nossa homepage www.kostal-solar-electric.com > **Download** > **Product (Produto)** > **Service (Serviço)** > **Service information and prices (Informações sobre serviços e preços)**. Tenha em consideração que a verdadeira causa da falha só pode ser determinada diretamente no fabricante. Por isso, se a nossa linha de assistência recomendar uma troca, tal não implica automaticamente que se trate de um caso de garantia.

Taxa de limpeza

Devolva-nos o aparelho com defeito em estado limpo. Os aparelhos sujos com pó, tinta, esporos, bolor, camadas de vegetação, gases de amoníaco ou semelhantes só podem ser analisados e reparados após uma limpeza prévia. Nestes casos, cobrar-lhe-emos uma taxa de limpeza.

Responsabilidade

A nossa responsabilidade legal apenas é limitada em caso de indemnização resultante de danos por dolo ou negligência grave, incluindo a responsabilidade legal dos nossos colaboradores ou representantes. No entanto, esta limitação da responsabilidade não se aplica a danos pessoais (lesões corporais ou morte). Ela também não se aplica se nos for imputada responsabilidade por motivos contratuais inalteráveis, isto é, por normas legais obrigatórias, mesmo sem culpa.

A extensão da garantia aplica-se exclusivamente ao PIKO CI

Gostaria de ter ainda mais segurança? Não se preocupe. Para o seu PIKO CI, oferecemos-lhe durante os primeiros 2 anos após a data de compra do inversor uma **extensão da garantia** de 5 anos com condições favoráveis. Se pretender usufruir desta oferta, basta celebrar o acordo de extensão da garantia através da nossa **loja online KOSTAL Solar**. Esta encontra-se na nossa homepage, em **www.kostal-solar-electric.com**. Pode então simplesmente imprimir o documento de extensão da garantia. Guarde-o sempre bem juntamente com o comprovativo de compra do seu inversor.

Para os inversores KOSTAL da série PIKO CI deve ser observado o seguinte. Se tiver efetuado o registo para estes inversores na **loja online KOSTAL Solar** durante os primeiros 6 meses após a data de compra ou nos 12 meses seguintes ao fornecimento pela KOSTAL Solar Electric GmbH, recompensamo-lo com a nossa extensão de garantia gratuita KOSTAL Smart Warranty por mais 3 anos, podendo assim beneficiar também de uma garantia de 10 anos para o seu inversor.

Desejamos-lhe muita satisfação com o seu aparelho!

A sua KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (Diretor Geral)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

O conteúdo e a representação estão protegidos a nível internacional. Não é permitida qualquer reprodução, divulgação ou utilização, mesmo que parcial, sem a devida autorização. Reservados todos os direitos, incluindo o registo de direito de propriedade.

Guia de assistência

para empresas especializadas na área elétrica

**Válido para os seguintes aparelhos dentro da UE com Smart Warranty:
PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE**



Solicitar um aparelho de troca

Contacte-nos através da nossa linha de assistência técnica ou faça a sua reclamação/o seu pedido de serviço **online**. Tenha os seguintes dados à mão: tipo de aparelho, número de série, protocolo de colocação em funcionamento, data de colocação em funcionamento, informações sobre conexões e tipo de módulo. Idealmente, indique-nos o evento mostrado no display, se tal for conhecido, e dê-nos uma breve descrição do erro.



Receção do aparelho de troca

No caso de não nos ser possível prestar ajuda por telefone, expedimos a curto prazo um aparelho de troca sem acessórios. O pacote inclui uma guia de devolução (RMA) com uma data de recolha do aparelho com defeito, indicações importantes sobre o processo de devolução e uma etiqueta autocolante para a devolução.



Embalar o inversor com defeito

Embale o inversor com defeito até à data de recolha indicada dentro da embalagem original do aparelho de troca. Cole a etiqueta para a devolução na parte superior da embalagem. No caso do PIKO BA, PIKO 3.0-20 e PIKO EPC troque adicionalmente a tampa normal pela tampa de transporte identificada a vermelho.



Verificar a disponibilidade para a expedição na data de recolha

Verifique se a data de recolha por nós definida é conveniente para si e se o endereço de recolha indicado na etiqueta para a devolução está correto. Está tudo correto? Então falta apenas o passo 5.



Entrega da embalagem à empresa de transporte

Entregue a secção inferior da guia de devolução à empresa de transporte e solicite a confirmação de entrega na guia de devolução. Os custos de transporte são suportados pela KOSTAL.

Importante: com a Smart Warranty plus, você ou o seu instalador são responsáveis pelo envio do aparelho com defeito numa embalagem adequada.

Válido para os seguintes aparelhos dentro da UE com Smart Warranty: PIKO MP, PIKO MP plus



Solicitar um aparelho de troca

Contacte-nos através da nossa linha de assistência técnica ou faça a sua reclamação/o seu pedido de serviço **online**. Tenha os seguintes dados à mão: tipo de aparelho, número de série, protocolo de colocação em funcionamento, data de colocação em funcionamento, informações sobre conexões e tipo de módulo. Idealmente, indique-nos o evento mostrado no display, se tal for conhecido, e dê-nos uma breve descrição do erro.



Receção do aparelho de troca

No caso de não nos ser possível prestar ajuda por telefone, expedimos a curto prazo um aparelho de troca sujeito a uma revisão geral sem acessórios. A embalagem inclui uma guia de devolução (RMA) para a devolução gratuita do aparelho com defeito através do nosso assistente técnico.



Embalar o inversor com defeito

Emble o inversor com defeito dentro da embalagem original do aparelho de troca. Cole a etiqueta para a devolução na parte superior da embalagem.



Acordar a data de recolha

Acorde a data de recolha de forma simples e rápida diretamente com a UPS através do número de telefone +49 (0)1806 882 663 (Alemanha). Pode encontrar outros números de telefone para outros países nas informações de contacto UPS em **www.ups.com**.



Entrega da embalagem à empresa de transporte

Entregue o inversor embalado à empresa de transporte. Esta confirma eletronicamente a receção da embalagem. Os custos de transporte através da utilização da guia de devolução são, naturalmente, assumidos automaticamente por nós. Pode seguir o estado do envio a qualquer momento na homepage da UPS através do número de seguimento.

Importante: com a Smart Warranty plus, você ou o seu instalador são responsáveis pelo envio do aparelho com defeito numa embalagem adequada.

Linha de assistência técnica

Pessoas e detalhes de contacto, como e-mail e números de telefone da nossa linha de assistência técnica, podem ser consultados na nossa homepage em www.kostal-solar-electric.com > ***Service and support (Serviço & Assistência) > Contact (Contacto).***

