

KOSTAL-Växeloriktare



**Aktivera EXTRA ÅR
GRATIS GARANTI!**
på shop.kostal-solar-electric.com

Service- och garantivillkor

Service- och garantivillkor

Utbytesgaranti KOSTAL växelriktare

Giltig fr.o.m.: 2022-11-01

Bästa kund,

Med en KOSTAL-växelriktare har du köpt en kvalitetsprodukt. KOSTAL Solar Electric GmbH garanterar att växelriktaren är funktionsduglig och felfri. Dessa garantivillkor gäller endast för de typer som nämns nedan och inte för anslutningsbara tillbehör som batterier, sensorer etc. Garantin gäller inte i händelse av felaktig hantering av enheten.

Skulle det trots noggrann produktion och efterkontroll uppstå problem under eller efter installationen av enheten ber vi dig att vända dig till installatören.

Om installatören inte kan få enheten att fungera felfritt, eller avhjälpa driftsproblem, erbjuder vi hjälp via vår Customer Support på telefon. Installatören är ditt ombud. Han kan avgöra om det är fel på enheten och om den därför måste bytas ut. Låt enbart fackmän som godkänts av den elnätsoperatör som driver din enhet utföra arbete i elnätet.

5 år KOSTAL Smart Warranty, plus 5 år Smart Warranty plus

För KOSTAL-växelriktare får du en tillverkargaranti från och med den första idrifttagningen. Du kan förlänga detta kostnadsfritt till totalt 10 år (5+5) via KOSTAL Smart Warranty (5 år) och KOSTAL Smart Warranty plus (ytterligare 5 år; undantaget PIKO CI). Aktiveringen av KOSTAL-garantin kan du själv eller din installatör göra via vår **KOSTAL Solar webbshop**. För 5 år Smart Warranty Plus måste du också registrera din enhet i vår KOSTAL Solar Portal. Detta är endast möjligt inom de första 6 månaderna från inköpsdatum, eller 12 månader efter leverans genom KOSTAL Solar Electric GmbH. Den lagstadgade garantin berörs inte av Smart Warranty.

Utbytesservice

Ett utbyte är enkelt. Din installatör kontaktar vår Customer Support på telefon och begär ett utbyte eller skickar en serviceförfrågan online på vår webbplats via > **Service & Support** > Kontakt.

I länder utanför EU¹ måste din installatör kontakta vår lokala partner eller om ingen lokal kontakt finns EU-distributören. Partnern eller distributören kommer då att kontakta kundtjänst och begära ett utbyte eller en reparation av enheten.

För att vi ska kunna ta emot och hantera reklamationen krävs följande uppgifter:

- Typ av apparat och serienummer
- Kopia på köpehandlingen
- Idrifttagningsprotokoll och idrifttagningsdatum

¹ Undantag Schweiz och Turkiet. Dessa länder behandlas som EU-länder.

- Felmeddelande (om detta finns) samt övrig information om störningen
- Växleriktarens loggdata (ytterligare information om hur du avläser loggdata finns i växleriktarens bruksanvisning)
- Detaljerad information om hela anläggningen (enheter, moduler, strängkoppling, DC-ingångsuppgifter [ström, spänning] etc.)
- I vissa fall skickar serviceenheten ett frågeformulär till dig, som vi ber dig fylla i och returnera.

Du får normalt inom kort en likvärdig utbytesapparat från oss i förväg. KOSTAL Solar Electric förbehåller sig rätten att ändra förfarandet i särskilda fall, så att din installatör först måste skicka in den defekta enheten. I länder utanför EU¹ hämtas din enhet hos din lokala partner eller EU-distributören eller så får partnern/distributören en likvärdig utbytesapparat från oss. När utbytesapparaten skickas överförs garantiperioden för den ursprungliga växleriktaren automatiskt till utbytesapparaten. Vid utbyte får installatören enbart använda denna enhet.

Vid KOSTAL-solcellsväxleriktarna PIKO 3.0-20, PIKO EPC och PIKO BA skickas utbytesapparaten som regel med ett transportlock. Detta byts ut mot originallocket i samband med installationen.

Utbytesapparaten motsvarar minst din ursprungliga växleriktare när det gäller tekniska prestandadata, såvida inte en ändring av tekniska skäl har varit nödvändig under vidareutvecklingen. Utbytesapparaten är vanligtvis inte en ny enhet, utan en reparerad enhet som har samma höga kvalitetsstandard som de serietillverkade. Utbytesapparaterna kan ha smärre skönhetsfel.

Vänligen observera att det faktiska felet enbart kan fastställas av tillverkaren. Ett byte föreslaget av vår Customer Support innebär alltså inte automatiskt att det rör sig om ett garantiärende. Det slutliga avgörandet gällande garantin ligger hos KOSTAL Solar Electric GmbH.

Installatören demonterar den defekta apparaten och installerar utbytesapparaten. Installatören startar utbytesapparaten. Den defekta enheten placeras i utbytesapparatens originalförpackning och hämtas av vår paketleverantör hos dig eller installatören. Alternativt måste du själv organisera detta med hjälp av de medföljande dokumenten (PIKO, MP, MP plus). KOSTAL Solar Electric förbehåller sig rätten att ändra förfarandet i särskilda fall, så att din installatör först måste skicka in den defekta enheten.

I länder utanför EU måste den defekta enheten skickas till vår lokala partner eller distributör. Vid reparationer måste den defekta enheten demonteras av installatören och skickas till EU-distributören.

Under  **Serviceguide, Sidan 9** hittar du all nödvändig information om hur det går till.

Garantiundantag

Garantin upphör att gälla i följande fall:

- Icke fackmässig installation, underhåll eller hantering av apparaten
- Programuppdateringar har inte utförts (se Programuppdateringar)
- Inget eller icke fackmässigt underhåll (t.ex. bristfällig kontroll och rengöring av fläktarna)
- Ej avsedd användning eller felaktig installationsplats
- Installation eller drift i ett land som inte är godkänt av KOSTAL (se "Geografisk giltighet")

- Ingrepp, ändringar eller reparationsförsök
(på växelriktarna PIKO IQ, PLENTICORE och PIKO CI 50/60 får endast anslutningsutrymmet öppnas)
- Transportskada
- Apparaten är otillräckligt ventilerad
- Icke beaktande av gällande och erkända tekniska regler som inbegriper installations- och säkerhetstekniska föreskrifter. (t.ex. internationella DIN-IEC, europeiska DIN-EN, tyska nationella DIN-VDE)
- Skador som tillkommit genom force majeure eller extern påverkan, t.ex. stormskador, blixtnedslag, överspanning, eld, miljöpåverkan, hagel, högvatten, defekta kablar, djurbett
- Felaktigt uppsatt resp. konfigurerad solcellsanläggning
- Funktionsfel eller skador som har uppkommit genom användning av icke godkända komponenter
- Apparater som vid kontroll hos tillverkaren inte uppvisar några fel

Vänligen observera att inga typer av skador som uppstår av ovanstående orsaker på garantiföremålet eller utöver detta (exempelvis på solcellsanläggningen, motorfordon), omfattas av garantin.

Garantin gäller inte vid transportskador och alla övriga skador som uppstått efter tidpunkten för riskövergången, och vid skador som uppkommit genom beställarens icke fackmässiga förpackning och i dessa fall övertas inget ansvar.

Utbytesgarantin omfattar inte heller skönhetsfel som inte påverkar energiflödet.

Utöver en säker drift ansvarar du även för vederbörligt uppförande, utvidgning, ändring och underhåll av den elektriska anläggning som hör till husets elcentral. För att säkerställa detta måste bland annat den elektriska anläggningen följa allmänt erkända tekniska föreskrifter. Här bär vi ansvaret endast i de fall där vi, enligt allmänna lagbestämmelser, anses medskyldiga till skadan. Vi bär dock ansvar endast i den utsträckning vi är medvållande till skadan.

Krav som går utöver de rättigheter som nämnts i garantivillkoren omfattas inte av utbytesgarantin, såvida det inte ställs rättsliga krav på KOSTAL Solar Electric GmbH. Detta avser särskilt ersättningskrav för skador som uppstår direkt eller indirekt på grund av brister i apparaten, för kostnader som uppstår i samband med in- eller utbyggnad eller kompensationskrav för nätinmatning eller användning som inte ägt rum, eller liknande. Eventuella krav i enlighet med produktansvarslagen påverkas inte.

Programuppdatering

För produktserierna PIKO, PLENTICORE plus, PIKO IQ och PIKO CI som släpptes första gången på marknaden efter den 1 januari 2021 gäller:

- Om garantiinnehavaren har godkänt onlineåtkomst för KOSTAL Solar Electric GmbH kan uppdateringar utföras automatiskt av KOSTAL Solar Electric GmbH. Förutsättningen för onlineåtkomst är att det finns en nätverksanslutning till den registrerade produkten, fullständig idrifttagning, inklusive anslutning till KOSTAL Solar Portal, samt att garantiinnehavaren kostnadsfritt

upprätthåller och tillhandahåller en internetanslutning.

Så snart en störning diagnostiseras som kräver ingripande av KOSTAL Solar Electric GmbH för att undvika en defekt kan detta vid behov åtgärdas genom fjärrunderhåll. På så sätt kan ytterligare tekniska problem och skador på produkten undvikas, och beroende på det upptäckta felet kan första motåtgärder inledas online.

- Om garantiinnehavaren inte har godkänt att KOSTAL Solar Electric GmbH får onlineåtkomst kan som alternativ programuppdateringarna installeras av garantiinnehavaren själv. KOSTAL Solar Electric GmbH tillhandahåller för detta enbart programuppdateringen kostnadsfritt. De extra kostnader som uppstår om en installationsfirma anlitas för att utföra uppdateringen (reskostnader, arbetstid etc.) ersätts inte av KOSTAL Solar Electric GmbH utan måste betalas av garantiinnehavaren själv.
- Programuppdateringar publiceras alltid av KOSTAL Solar Electric GmbH på **www.kostal-solar-electric.com > Nedladdning > Produkt > Uppdatering**. Garantiinnehavaren ansvarar för att regelbundet (minst var 3:e månad) ta del av publikationerna och se till att nödvändiga programuppdateringar installeras. Programuppdateringar innehåller inte bara säkerhets- och funktionsrelaterade anpassningar, utan även förbättringar av gränssnitt, åtgärdande av kända buggar samt löpande nya funktioner. Genom att installera programuppdateringar i tid säkerställs bästa möjliga prestanda och servicestöd för den registrerade produkten. Vid bristande uppdateringar kan garantin ev. upphöra att gälla. Använd den automatiska uppdateringsfunktionen för våra hybridväxleriktare (PIKO IQ och PLENTICORE plus, PLENTICORE BI) för att inte missa någon uppdatering. Det är garantiinnehavarens ansvar att se till att en internetanslutning finns under garantiperioden.

Utbyteskostnader för EU-länder med Smart Warranty (1–5 år)

Du får utbytesapparaten gratis inom de första 5 åren med Smart Warranty om den defekta växelriktaren skickas till oss inom den angivna perioden efter mottagandet av utbytesapparaten och om garantin gäller för defekten enligt våra ovanstående villkor. Även leveransen via vår utvalda paketleverantör är då givetvis kostnadsfri. Vi står dock inte för transportkostnader och tullavgifter från europeiska områden utanför fastlandet eller från länder utanför EU, såvida inte KOSTAL Solar Electric har handelsföretag på platsen (se punkten "Geografisk giltighet"). För alla öar gäller principiellt särskilda regler (vänligen gör en förfrågan).

Därutöver kommer vi att erbjuda installatören en ex gratia-ersättning för bytet av växelriktaren. Den aktuella summan för utbyte kan du när som helst se på vår webbplats på **www.kostal-solar-electric.com > Nedladdning > Produkt > Land > Service > Serviceinformation och priser**. Vänligen observera att summan enbart innefattar kostnaderna för närmast belägna installatör. Garantin täcker inte kostnader för resa och uppehälle som uppstår om ett företag med bas långt från den aktuella platsen anlitas. Vi hjälper dig gärna med tips på lämpliga företag.

En högre utbytesersättning kan endast faktureras KOSTAL Solar Electric GmbH efter tidigare överenskommelse, och också endast i särskilda fall. I annat fall förbehåller vi oss rätten att minska fakturan i enlighet med villkoren.

Utbyteskostnader för EU-länder med Smart Warranty plus (6–10 år)

Från och med det 6:e året efter den första idrifttagningen har du en reparationsgaranti på den defekta enheten. Du får utbytesapparaten reparerad kostnadsfritt inom det 6:e till 10:e året om du står för kostnaderna att skicka den defekta växelriktaren till oss och garantin gäller för defekten enligt våra ovanstående villkor. Utbyteskostnaderna, fraktkostnader tur och retur, samt andra kostnader för installatören täcks inte av garantin Smart Warranty plus.

Utbyteskostnader för länder utanför EU² med Smart Warranty (1–5 år)

Du erhåller en kostnadsfri utbytesapparat om den defekta apparaten skickas till vår lokala partner inom den angivna tidsfristen efter mottagande av utbytesapparaten, förutsatt att defekten omfattas av garantin enligt ovan angivna villkor.

Utbyteskostnader för länder utanför EU³ med Smart Warranty plus (6–10 år)

Från och med det 6:e året efter den första idrifttagningen har du en reparationsgaranti på den defekta enheten. Du får utbytesapparaten reparerad kostnadsfritt inom det 6:e till 10:e året om du står för kostnaderna att skicka den defekta växelriktaren till oss och garantin gäller för defekten enligt våra ovanstående villkor. Utbyteskostnaderna, fraktkostnader tur och retur, samt andra kostnader för installatören täcks inte av garantin Smart Warranty plus.

Principiellt

Vi står dock inte för transportkostnader och tullavgifter från europeiska områden utanför fastlandet eller från länder utanför EU, såvida inte KOSTAL Solar Electric har handelsföretag på platsen (Geografisk giltighet). För alla öar gäller principiellt särskilda regler (vänligen gör en förfrågan).

Garantin täcker inte kostnader för resa och uppehålle samt monterings- och installationskostnader som uppstår om ett företag med bas långt från den aktuella platsen anlitas.

I det fall det under garantitiden uppstår en defekt som vi inte ansvarar för (som utesluts av garantin) debiterar vi dig en fast förmånlig summa för reparation och frakt. Denna förmånliga summa gäller emellertid endast om den defekta apparaten skickas tillbaka till oss och befinner sig i reparationsdugligt skick. För utbytesapparaten gäller naturligtvis även fortsättningsvis ursprungsgarantin i oförändrad omfattning.

Om den defekta apparaten inte returneras faktureras du apparatens pris samt fraktkostnad. I det här fallet får du bara den lagstadgade garantin för utbytesväxelriktaren i stället för garantin.

En förutsättning för utbetalning av alla former av ersättning är att processen först godkänts av KOSTAL Solar Electric GmbH och att den inleds inom 6 månader efter erhållet analysvar.

² Undantag Schweiz och Turkiet. Dessa länder behandlas som EU-länder.

³ Undantag Schweiz och Turkiet. Dessa länder behandlas som EU-länder.

Geografisk giltighet

Garantivillkoren gäller alla godkända länder enligt landsförteckningen från KOSTAL Solar Electric GmbH. Landsförteckningen kan du när som helst hitta på vår webbplats på www.kostal-solar-electric.com > **Nedladdning > Produkt > Land > Bruksanvisning > Godkända länder / Released countries.**

Överlåtelse av äganderätt

KOSTAL Solar Electric GmbH förbehåller sig äganderätten till utbytesapparaten tills den defekta enheten mottagits eller tills köpesumman som angivits på fakturan har betalats. Under alla omständigheter övergår äganderätten till den defekta enheten till KOSTAL Solar Electric GmbH vid mottagande av utbytesapparaten.

Förvärv av en utbytesväxelriktare

Du har efter att garantin upphört förvärvat en utbytesväxelriktare genom köp. För denna enhet har du lagstadgad garanti från och med växelriktarens leveransdatum. För förvärv av utbytesväxelriktare krävs ett insänt och undertecknat beställningsformulär.

Undersökningsavgift

För apparater som bytts ut under garantitiden inom ramen för vår utbytesservice, men som vid undersökning resp. analys inte uppvisar några fel, debiterar vi en undersökningsavgift. Aktuellt pris hittar du på vår webbplats på www.kostal-solar-electric.com > **Nedladdning > Produkt > Service > Serviceinformation och priser.** Vänligen observera att det faktiska felet enbart kan fastställas av tillverkaren. Ett utbyte föreslaget av vår Hotline innebär alltså inte automatiskt att det rör sig om ett garantiärende.

Rengöringsavgift

Vänligen returnera den defekta apparaten i rengjort skick. Enheter som har förorenats av damm, färg, sporer, mögel, växter, ammoniakgaser eller liknande måste först rengöras innan de kan analyseras och repareras. I dessa fall debiterar vi en rengöringsavgift.

Ansvar

Gällande skadeståndet begränsar vi vårt ansvar till skador som uppstått uppsåtligt eller på grund av försummelse från vår sida – inklusive våra egna medarbetare samt våra ombud. Denna ansvarsbegränsning gäller dock inte vid personskada (kroppsskada eller dödsfall). Den gäller heller inte då vi, på grund av avtalsmässigt oföränderliga, dvs. tvingande lagstadgade föreskrifter, hålls ansvariga även utan egen förskyllan.

Garantiförlängningen gäller endast för PIKO CI

Du vill ha ännu mer säkerhet? Inga problem. Vi erbjuder en **garantiförlängning** med 5 år med förmånliga villkor för din PIKO CI inom de första 2 åren efter inköpsdatum. Om du vill ta del av detta erbjudande, ber vi dig genomföra garantiförlängningen via vår **KOSTAL Solar webbshop**. Du hittar

den på vår webbplats på www.kostal-solar-electric.com. Där skriver du enkelt ut garantiförlängningsdokumentet. Vänligen förvara detta tillsammans med köpehandlingen för växelriktaren på ett säkert sätt.

Beakta följande för KOSTAL-växelriktarna i serien PIKO CI. Om du inom 6 månader från inköpsdatumet eller 12 månader efter leveransen genom KOSTAL Solar Electric GmbH har registrerat dig i **KOSTAL Solar webbshop** belönar vi dig för det med vår kostnadsfria KOSTAL Smart Warranty garantiförlängning med ytterligare 3 år så att du kan hävda garantianspråk för din växelriktare under 10 år.

Vi hoppas att du får mycket glädje av din enhet!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (verkställande direktör)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Innehåll och illustrationer omfattas av internationell upphovsrätt. Kopiering, spridning eller nyttjande, delvis eller i sin helhet, utan tillstånd är förbjudet. Alla rättigheter – inklusive patenträttigheter – förbehålles.

Serviceguide

för elinstallatörer

**Gäller för följande enheter inom EU med Smart Warranty:
PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE**



Beställa en utbytesapparat

Kontakta oss via vår servicehotline eller utnyttja möjligheten att reklamera/göra en serviceanmälan **online**. Du behöver ha följande till hands: Enhetstyp, serienummer, idrifttagningsprotokoll, idrifttagningsdatum, uppgifter om koppling och modultyp. Om möjligt, ange felmeddelandet som visas på displayen och ge oss en kort beskrivning av felet.



Ta emot en utbytesapparat

Vi skickar inom kort en utbytesapparat utan tillbehör om vi inte kan hjälpa dig per telefon. I paketet finns en retursedel (RMA) med tidpunkt för upphämtning av den defekta enheten, viktig information om returförfarandet samt en självhäftande returetikett.



Förpacka den defekta växelriktaren

Förpacka den defekta växelriktaren i utbytesapparatens originalförpackning inför den bokade upphämtningstiden. Sätt returetiketten upptill på paketet. Vid PIKO BA, PIKO 3.0-20 och PIKO EPC ska dessutom det normala locket bytas ut mot det rödmarkerade transportlocket.



Inför den bokade upphämtningstiden

Kontrollera att upphämtningstiden passar dig och att adressen för upphämtning som angivits på returetiketten är korrekt. Passar det bra? Då återstår endast steg 5.



Överlämning till pakettleverantören

Lämna den undre delen av retursedeln till pakettleverantören och be att få överlämningen kvitterad på retursedeln. Vi står för fraktkostnaderna.

Viktigt: Med Smart Warranty plus ansvarar du eller din installatör för att skicka den defekta enheten i en lämplig förpackning.

Gäller för följande enheter inom EU med Smart Warranty: PIKO MP, PIKO MP plus



Beställa en utbytesapparat

Kontakta oss via vår servicehotline eller utnyttja möjligheten att reklamera/göra en serviceanmälan **online**. Du behöver ha följande till hands: Enhetstyp, serienummer, idrifttagningsprotokoll, idrifttagningsdatum, uppgifter om koppling och modultyp. Om möjligt, ange felmeddelandet som visas på displayen och ge oss en kort beskrivning av felet.



Ta emot en utbytesapparat

Vi skickar en renoverad utbytesapparat utan tillbehör om vi inte kan hjälpa dig per telefon. I paketet hittar du en retursedel (RMA) för kostnadsfri retur av den defekta apparaten via vår servicepartner.



Förpacka den defekta växelriktaren

Packa ner den defekta växelriktaren i utbytesapparatens originalförpackning. Sätt returetiketten upptill på paketet.



Kom överens om upphämtningstid

Gör upp direkt med UPS för att boka en upphämtningstid, på numret +49 (0)1806 882 663 (Tyskland). Telefonnummer för andra länder hittar du i UPS kontaktinformation på www.ups.com.



Överlämning till pakettleverantören

Lämna över den förpackade växelriktaren till pakettleverantören. Det sker en elektronisk kvittering av överlämningen. Vi står för transportkostnaderna i och med att du använder avsedd returetikett. Du kan se statusen för paketet genom att ange spårningsnumret på UPS webbplats.

Viktigt: Med Smart Warranty plus ansvarar du eller din installatör för att skicka den defekta enheten i en lämplig förpackning.

Servicehotline

Kontaktpersoner och kontaktuppgifter som e-post och telefonnummer till vår servicehotline finns på vår webbplats www.kostal-solar-electric.com > **Service & support** > **Kontakt**.

