

KOSTAL-Invertör



Etkinleştirin ve EKSTRA YILLAR
ÜCRETSİZ GARANTİ alın!
shop.kostal-solar-electric.com adresinde

Servis ve garanti koşulları

Servis ve garanti koşulları

KOSTAL invertör değişim garantisi

Geçerlilik başlangıcı: 01.04.2022

Değerli müşterimiz,

Bir KOSTAL invertörü tercih ederek, kaliteli bir ürüne sahip oldunuz. KOSTAL Solar Electric GmbH, size invertörün işlevselliğini ve malzeme-işçilik kusurlarından ari olduğunu garanti eder. Bu garanti koşulları münhasıran aşağıda belirtilen tipler için geçerli olup, örneğin akü, sensörler vb. gibi sonradan bağlanabilen aksesuarlar için geçerli değildir. Ayrıca, cihaz amacına uygun olmayan şekilde kullanılmışsa, garanti geçersiz hale gelir.

Kurulum sırasında veya kurulumdan sonra, özenli bir işçilik ve kontrollere rağmen cihazınızda bir sorun ortaya çıkması durumunda, lütfen uzman işletmenize başvurun.

Uzman işletmeniz cihazı sorunsuz bir şekilde çalıştırmayı veya sistem çalışır haldeyken meydana gelen arızaları gidermeyi başaramayacak olursa, telefonla Müşteri Destek servisimiz aracılığıyla uzman işletmenize yardımcı olmaktayız. Uzman işletme, size atanmış olan yetkili temsilcidir. Cihazın bir hatası olup olmadığını ve bu hatadan ötürü değiştirilmesi gerekip gerekmediğini o tespit edebilir. Yalnızca gerekli mesleki bilgiye sahip ve cihazınız için yetkili elektrik şebekesi operatörü tarafından ruhsat verilen kişilerin elektrik şebekesinde çalışmalar yapmaya yetkili olduğunu lütfen unutmayın.

5 yıllık KOSTAL Smart Warranty, artı 5 yıllık Smart Warranty plus

KOSTAL invertörler için, ilk işleme alma tarihinden itibaren bir üretici garantisine sahip olursunuz. Bu garantiyi KOSTAL Smart Warranty (5 yıl) ve KOSTAL Smart Warranty plus (ilave 5 yıl; PIKO CI hariç) aracılığıyla ücretsiz olarak toplam **10 yıla** (5+5) uzatabilirsiniz. Siz veya montaj uzmanınız, KOSTAL garantisinin etkinleştirilmesini **KOSTAL Solar Webshop** web mağazamız üzerinden gerçekleştirebilirsiniz. 5 yıllık Smart Warranty Plus garantisi için, cihazınızı ek olarak KOSTAL Solar Portal uygulamamızda kaydettirmelisiniz. Bu işlem, sadece satın aldıktan sonraki ilk 6 ay veya KOSTAL Solar Electric GmbH tarafından teslimat gerçekleştirildikten sonraki 12 ay içerisinde yapılabilir. Yasal güvence, Smart Warranty'den etkilenmez.

Değişim servisi

Değişim işlemi sizin açınızdan çok basit. Uzman işletmeniz, Müşteri Destek Hattımıza başvurur ve bir değişim talep eder veya internet sitemizde **Service and support (Servis ve destek)** > Contact (İletişim) altından çevrim içi olarak bir servis talebi oluşturur.

AB üyesi olmayan ülkelerde¹ uzman işletmeniz yerel iş ortaklarımıza veya yerel iş ortağı bulunmaması halinde, AB distribütörüne başvurulmalıdır. Distribütör, Müşteri Hizmetleri Destek Hattı'na başvurur ve bir değişim ya da cihazın onarılmasını talep eder.

Şikayetin kabulü ve işleme konulması için, aşağıdaki bilgilere gereksinim vardır:

¹ İsviçre ve Türkiye hariç. Bu ülkeler, AB ülkeleri gibi muamele görürler.

- Cihazın modeli ve seri numarası
- Satın alma belgesinin kopyası
- İşletime alma tutanağı ve işletime alma tarihi
- Hata mesajı (eğer varsa) ve arızaya ilişkin diğer veriler
- İnvertörün günlük verileri (günlük verilerinin okunmasına ilişkin daha ayrıntılı bilgileri invertörün işletim kılavuzunda bulabilirsiniz)
- Sistemin tamamına ilişkin ayrıntılı bilgiler (cihazlar, modüller, dizi bağlantısı, DC giriş verileri [akımlar, gerilimler] vb.)
- Bazı durumlarda servis size doldurduktan sonra bize geri göndermeniz için ayrıca bir bildirim formu gönderir.

Normal koşullarda, kısa süre içerisinde size eşdeğer bir değişim cihazı göndeririz. KOSTAL Solar Electric, montaj uzmanınızın öncelikle arızalı cihazı bize göndermesi gerekecek şekilde, özel durumlarda süreci değiştirme hakkını saklı tutar. AB üyesi olmayan ülkelerde¹, cihazınız onarılmak üzere yerel iş ortağınız veya AB distribütörü tarafından teslim alınır ya da iş ortağınız veya AB distribütörü bizden eşdeğer bir değişim cihazı alır. Değişim cihazının gönderilmesi sırasında, eski invertörünüzün garanti süresi otomatik olarak değişim cihazına aktarılır. Uzman işletmeniz, değişim işlemi için sadece bu cihazı kullanabilir.

PIKO 3.0-20, PIKO EPC ve PIKO BA serisi KOSTAL güneş enerjisi invertörlerinde, değişim cihazı genellikle bir taşıma kapağı ile gönderilir. Bu kapak, kurulum sırasında orijinal kapak ile değiştirilir.

Değişim cihazı, geliştirme süreci çerçevesinde teknik nedenlerle bir modifikasyon yapılması gerekli olmadıkça, teknik güç verileri bakımından en azından eski invertörünüzle aynı olur. Değişim cihazında genellikle yeni cihazlar değil, aksine seri üretim cihazlarla aynı yüksek kalite standartlarına sahip, yenilenmiş cihazlar söz konusudur. Değişim cihazlarında hafif yıpranma izlerinin olması her zaman göz ardı edilemez.

Gerçek arıza nedeninin yalnızca doğrudan üretici tarafından tespit edilebileceğini lütfen unutmayın. Bu nedenle, Müşteri Destek servisimiz tarafından önerilen bir değişim işlemi, otomatik olarak bir garanti talebinin söz konusu olduğu anlamına gelmez. Garanti konusunda son karar, KOSTAL Solar Electric GmbH şirketine aittir.

Uzman işletmeniz arızalı cihazı söker ve değişim cihazını monte eder. Değişim cihazını işletime alır. Daha sonra arızalı cihaz paket servisimiz tarafından değişim cihazının orijinal ambalajı içerisinde uzman işletmenizden ya da sizden teslim alınır ve ya ekli belgeler yardımıyla sizin tarafınızdan organize edilmelidir (PIKO MP, MP plus). KOSTAL Solar Electric, montaj uzmanınızın öncelikle arızalı cihazı bize göndermesi gerekecek şekilde, özel durumlarda süreci değiştirme hakkını saklı tutar.

AB üyesi olmayan ülkelerde arızalı cihaz yerel iş ortağımıza veya distribütöre gönderilmelidir ya da bir onarım durumunda, arızalı cihaz uzman işletmeniz tarafından sökülür ve AB distribütörüne gönderilir.

Uzman Elektrik işletmeleri için Servis Kılavuzu, Sayfa 10 (Servis kılavuzu) altında süreçle ilgili gerekli tüm bilgileri bulabilirsiniz.

Garanti taleplerinin reddi

Bununla birlikte, aşağıda belirtilen durumlarda garanti taleplerini reddetmek zorundayız:

- Cihazın uygun olmayan şekilde kurulumu, bakımının yapılması veya kullanımı
- Yazılım güncellemelerinin yapılmamış olması (bkz. Yazılım güncellemeleri)
- Bakımın hiç yapılmaması ya da uygun olmayan şekilde yapılması (örn. fanların eksik kontrolü ve temizlenmesi)
- Amacına uygun olmayan şekilde kullanım veya yanlış montaj yeri
- KOSTAL tarafından onay verilmemiş bir ülkede kurulum veya işletim (bkz. "Coğrafi Geçerlilik")
- Müdahaleler, değişiklikler veya onarım denemeleri
(PIKO IQ, PLENTICORE ve PIKO CI 50/60 invertörlerde sadece bağlantı alanı açılabilir)
- Nakliye hasarları
- Cihazın yetersiz havalandırılması
- Kurulum ve güvenlik tekniğiyle ilgili talimatların belirlenmiş olduğu, tekniğin geçerli ve kabul edilmiş kurallarına uyulmaması. (örneğin uluslararası DIN-IEC, Avrupa'da DIN-EN, ulusal düzeyde DIN-VDE)
- Fırtına hasarları, yıldırım çarpması, aşırı gerilim, yangın, evre kirliliği, dolu, su taşkını, hat arızaları, hayvan ısırıkları örneğin zorlayıcı sebepler veya harici etkiler nedeniyle meydana gelen hasarlar
- Fotovoltaik sistemin hatalı tasarlanması veya yapılandırılması
- Onaylanmamış yabancı ürünlerin kullanılmasının neden olduğu hatalı fonksiyonlar veya hasarlar
- Üretici tesislerinde yapılan kontrol sırasında herhangi bir hata tespit edilemeyen cihazlar

Yukarıda belirtilen nedenlerden ötürü garanti konusu cihazda veya bunun da ötesinde (örneğin güneş enerjisi sisteminde, motorlu araçlarda) ortaya çıkan her türlü hasarın garanti kapsamına girmediğini lütfen unutmayın.

Risk devrinin gerçekleştiği tarihten sonra oluşan nakliye hasarları ve diğer tüm hasarlar için, ayrıca siparişi veren tarafından uygun olmayan ambalajlama nedeniyle ortaya çıkan hasarlar için garanti yükümlülüğü sona erer ve her türlü sorumluluk hariç bırakılır.

Değişim garantisi, enerji beslemesini etkilemeyen kozmetik kusurları da aynı şekilde kapsar.

Güvenli bir işletime ek olarak, bina bağlantı sigortasının gerisindeki elektrik sisteminin düzgün bir şekilde tesis edilmesinden, genişletilmesinden, değiştirilmesinden ve bakımından da bizzat siz sorumlusunuz. Bunu sağlamak için, diğerlerinin yanı sıra, elektrik sistemi tekniğin genel olarak kabul edilmiş kurallarına uygun olmak zorundadır. Bu konuda biz yalnızca yasal mevzuat bağlamında müşterek sorumlu olduğumuz hasarlar için sorumluluk stleniriz. Ancak, yalnızca müşterek kusurumuz oranında sorumluluk stleniriz.

Garanti koşullarında belirtilen hakların dışına çıkan talepler, KOSTAL Solar Electric GmbH şirketinin sorumluluğu yasal açıdan zorunlu olarak öngörülmemişse, değişim garantisinin konusu değildir. Bu özellikle, doğrudan veya dolaylı olarak cihazın kusurundan kaynaklanan hasarlara, sökme ve takma

işlemleri sonucunda ortaya çıkan masraflara yönelik tazminat talepleri için ya da gerçekleşmeyen şebeke beslemesi veya gerçekleşmeyen öz tüketim ve benzeri nedeniyle tazminat iddiaları için geçerlidir. Ürün sorumluluğu yasası uyarınca muhtemel talepler bundan etkilenmeyecektir.

Yazılım güncelleme

İlk olarak 1 Ocak 2021'den sonra piyasaya sürülen PIKO, PLENTICORE plus, PIKO IQ ve PIKO CI ürün serisi için şunlar geçerlidir:

- Garantiye hak kazanan kişi, KOSTAL Solar Electric GmbH'nin çevrim içi erişimine izin vermişse, güncellemeler KOSTAL Solar Electric GmbH tarafından otomatik olarak gerçekleştirilebilir. Çevrim içi erişim için ön koşul, kaydedilen ürünle bir ağ bağlantısının kurulması, KOSTAL Solar Portal ile bağlantı da dahil olmak üzere eksiksiz işleme alma ve garantiye hak kazanan kişi tarafından bir internet bağlantısının ücretsiz olarak sürdürülmesi ve sağlanmasıdır. Bir arızayı önlemek için KOSTAL Solar Electric GmbH tarafından müdahale gerektiren bir arıza teşhis edilir edilmez, bu arıza gerekirse uzaktan bakım ile giderilebilir. Sonuç olarak, daha fazla teknik sorunun oluşması ve ürünün hasar görmesi önlenabilir ve tespit edilen hatalı davranışlara da bağlı olarak, ilk karşı önlemler çevrim içi olarak başlatılabilir.
- Garantiye hak kazanan kişi, KOSTAL Solar Electric GmbH'nin çevrim içi erişimine izin vermemişse, alternatif olarak yazılım güncellemeleri garantiye hak kazanan kişi tarafından bağımsız olarak yüklenebilir. KOSTAL Solar Electric GmbH, bu işlem için sadece yazılım güncellemesini ücretsiz olarak sağlar. Bir kurulum şirketi tarafından güncellenmenin yapılması için talep edilen ek masraflar (seyahat masrafları, çalışma saatleri, vb.), KOSTAL Solar Electric GmbH tarafından karşılanmayacak, garantiye hak kazanan kişi tarafından karşılanacaktır.
- Yazılım güncellemeleri KOSTAL Solar Electric GmbH tarafından her zaman **www.kostal-solar-electric.com > Download (İndir) > Product (Ürün) > Update (Güncelleme)** adresinde yayınlanır. Garantiye hak kazanan kişi, düzenli olarak (en azından her 3 ayda bir) yayınların incelenmesinden ve gerekli yazılım güncellemelerinin yüklenmesinden sorumludur. Yazılım güncellemeleri sadece güvenlik ve işlevle ilgili ayarlamaları değil, aynı zamanda ara birimlerdeki iyileştirmeleri, bilinen hata düzeltmelerini ve sürekli yeni işlevleri de içerir. Böylece, yazılım güncellemelerinin zamanında yüklenmesi, kaydedilen ürün için mümkün olan en iyi performansı ve servis desteğini sağlar. Güncellemelerin yapılmamış olması, duruma göre garantiyi geçersiz kılabilir. Herhangi bir güncellemeyi kaçırmadığınızdan emin olmak için, hibrit invertörlerimizdeki (PIKO IQ ve PLENTICORE plus, PLENTICORE BI) otomatik güncelleme işlevinden yararlanın. Garanti geçerlilik süresi boyunca internet bağlantısının sürdürülmesini sağlamak, garantiye hak kazanan kişinin sorumluluğundadır.

Smart Warranty (1-5 yıl) seçeneğinde AB ülkeleri için değişim masrafları

Değişim cihazı teslim alındıktan sonra, arızalı invertörün belirtilen süre içerisinde bize gönderilmesi ve arızanın yukarıda belirtilen koşullarımız uyarınca garanti kapsamına girdiğinin belirlenmesi durumunda, Smart Warranty ile ilk 5 yıl içerisinde değişim cihazını ücretsiz olarak alırsınız. Bu durumda tabii ki bizim tarafımızdan görevlendirilen paket servisi de sizin için ücretsiz olacaktır. Bununla birlikte, hiçbir KOSTAL Solar Electric satış şirketinin bulunmadığı AB bölgesindeki denizaşırı bir ülkeden/ülkelerden veya bu

ülkeye/ülkelere ya da AB bölgesi dışındaki bir ülkeden/ülkelerden veya bu ülkeye/ülkelere nakliye masrafları ile gümrük harç ve vergileri üstlenilmemektedir (bkz. "Coğrafi geçerlilik" maddesi). Temel olarak tüm adalar için özel düzenlemeler geçerlidir (lütfen sorunuz).

Bunun dışında, invertör değişimi için hizmet anlayışımız gereği uzman işletmenize bir sabit ücret ödemekteyiz. Güncel götürü değişim ücretlerine her zaman internet sitemizin **www.kostal-solar-electric.com > Download (İndir) > Product (Ürün) > Country (Ülke) > Service (Servis) > Service information and prices (Servis bilgileri ve ücretler)** bölümünden erişebilirsiniz. Bu sabit ücretin yalnızca en yakınınızdaki uzman işletmenin masraflarını kapsadığını lütfen unutmayın. Uzaktaki bir uzman işletmenin görevlendirilmesi nedeniyle oluşan seyahat ve konaklama masrafları, garanti kapsamında değildir. Uygun bir uzman işletmenin seçilmesi sırasında size yardımcı olmaktan memnuniyet duyarız.

Daha yüksek sabit değişim ücretleri, KOSTAL Solar Electric GmbH şirketine sadece önceden onay alındıktan sonra ve yine sadece özel gerekçesi olan durumlarda fatura edilebilir. Aksi takdirde, faturayı uygun şekilde azaltma hakkımız saklıdır.

Smart Warranty plus (6-10 yıl) seçeneğinde AB ülkeleri için değişim masrafları

İlk işleme almadan sonra 6. yıldan itibaren, arızalı cihaz için bir onarım garantiniz vardır. Masrafları size ait olacak şekilde arızalı invertör bize gönderilirse ve yukarıda belirtilen koşullarımıza göre arıza garanti kapsamına girerse, 6 ila 10. yıllar arasındaki dönemde değişim cihazının onarımını ücretsiz olarak yaptırabilirsiniz. Değişim masrafları, gönderme ve geri gönderme ile ilgili kargo masrafları ve uzman şirketin diğer masrafları, bu Smart Warranty plus garantisinin kapsamında değildir.

Smart Warranty (1-5 yıl) seçeneğinde AB üyesi olmayan ülkeler² için değişim masrafları

Değişim cihazı teslim alındıktan sonra, arızalı invertör belirtilen süre içerisinde yerel iş ortağımıza gönderilirse ve arızanın yukarıda belirtilen koşullarımız uyarınca garanti kapsamına girdiği belirlenirse, değişim cihazını ücretsiz olarak alırsınız.

Smart Warranty plus (6-10 yıl) seçeneğinde AB üyesi olmayan ülkeler³ için değişim masrafları

İlk işleme almadan sonra 6. yıldan itibaren, arızalı cihaz için bir onarım garantiniz vardır. Masrafları size ait olacak şekilde arızalı invertör bize gönderilirse ve yukarıda belirtilen koşullarımıza göre arıza garanti kapsamına girerse, 6 ila 10. yıllar arasındaki dönemde değişim cihazının onarımını ücretsiz olarak yaptırabilirsiniz. Değişim masrafları, gönderme ve geri gönderme ile ilgili kargo masrafları ve uzman şirketin diğer masrafları, bu Smart Warranty plus garantisinin kapsamında değildir.

² İsviçre ve Türkiye hariç. Bu ülkeler, AB ülkeleri gibi muamele görürler.

³ İsviçre ve Türkiye hariç. Bu ülkeler, AB ülkeleri gibi muamele görürler.

Temel olarak

Bununla birlikte, hiçbir KOSTAL Solar Electric satış şirketinin bulunmadığı AB bölgesindeki denizaşırı bir ülkeden/ülkelerden veya bu ülkeye/ülkelere ya da AB bölgesi dışındaki bir ülkeden/ülkelerden veya bu ülkeye/ülkelere nakliye masrafları ile gümrük harç ve vergileri üstlenilmemektedir (Coğrafi Geçerlilik). Temel olarak tüm adalar için özel düzenlemeler geçerlidir (lütfen sorunuz).

Uzaktaki bir uzman şirketmenin görevlendirilmesi nedeniyle oluşan seyahat ve konaklama masraflarının yanı sıra yerinde yapılan montaj ve kurulum masrafları, garanti kapsamında değildir.

Garanti süresi içerisinde bizden kaynaklanmayan bir arıza olması durumunda (Garantinin reddi), size sabit bir onarım ücretini ve indirimli fiyattan nakliye fatura etmekteyiz. Ancak, yalnızca arızalı cihaz bize geri gönderildiğinde ve onarılabilir bir durumda olduğunda bu indirimli fiyattan yararlanabilirsiniz. Değişim cihazı için orijinal garanti elbette aynı kapsamda geçerli olmaya devam eder.

Söz konusu arızalı cihazın bize geri gönderilmemesi durumunda, nakliye masrafları dahil cihaz ücretini fatura etmekteyiz. Bu durumda, değişim yapılan invertöre garanti yerine, yalnızca yasal güvence elde edersiniz.

Tüm geri ödemeler, yalnızca prosedürün KOSTAL Solar Electric GmbH ile önceden kararlaştırılmış olması ve analiz sonucunun alınmasından sonra, 6 ay içerisinde ibraz edilmesi durumunda yapılabilir.

Coğrafi geçerlilik

Bu garanti koşulları, KOSTAL Solar Electric GmbH ülkeler listesine uygun olarak, onaylanmış tüm ülkeler için geçerlidir. Ülkeler listesine her zaman internet sitemizin **www.kostal-solar-electric.com** > **Download (İndir)** > **Product (Ürün)** > **Country (Ülke)** > **Operating manual (İşletim kılavuzu)** > **Released countries (Onaylanmış ülkeler)** bölümünden erişebilirsiniz.

Mülkiyet geçişi

KOSTAL Solar Electric GmbH, arızalı cihaz kendisine ulaşıncaya veya satın alma durumunda fatura edilen satın alma ücreti ödeninceye kadar, temel olarak değişim cihazının mülkiyetini elinde tutar. Her durumda, değişim cihazı teslim alındığında, arızalı cihazın mülkiyeti KOSTAL Solar Electric GmbH şirketine geçer.

Değişim yapılan bir invertörün satın alınması

Garantinin bitmesinin ardından ücretle bir invertör değişimi elde ettiniz. Bu cihaz için, invertörün teslim tarihinden itibaren yasal güvence hakkınız vardır. Bir değişim invertörü almanın ön koşulu, imzalı bir sipariş formunun gönderilmesidir.

Sabit kontrol ücreti

Garanti kapsamındaki değişim hizmetimiz kapsamında değiştirilen, ancak kontrol ve analiz işlemleri sırasında herhangi bir hata belirtisi göstermeyen cihazlar için, sabit bir kontrol ücreti hesaplamaktayız. řu anda geçerli olan fiyatı internet sayfamızda **www.kostal-solar-electric.com** > **Download (İndir)** > **Product (Ürün)** > **Service (Servis)** > **Service information and prices (Servis bilgileri ve ücretler)**

bölümünde bulabilirsiniz. Gerçek arıza nedeninin yalnızca doğrudan üretici tarafından tespit edilebileceğini lütfen unutmayın. Bu nedenle, destek hattımız tarafından önerilen bir değişim işlemi, otomatik olarak bir garanti talebinin söz konusu olduğu anlamına gelmez.

Sabit temizlik ücreti

Lütfen arızalı cihazı bize temiz bir durumda geri gönderin. Toz, boya, küf mantarları, küf, bitki örtüsü, amonyak gazları v.d. nedeniyle kirlenen cihazların analizi ve onarımı, sadece önceden temizlik yapıldıktan sonra gerçekleştirilebilmektedir. Bu gibi durumlarda size sabit bir temizlik ücreti fatura etmekteyiz.

Sorumluluk

Yalnızca tazminat konusundaki sorumluluğumuzu -bu çalışanlarımızı veya görevlendirdiğimiz kişileri de kapsar- kasıtlı ya da ağır ihmal sonucu ortaya çıkan hasarlarla sınırlamaktayız. Ancak bu sorumluluk sınırlaması, kişiye verilen zararlar için (bedensel yaralanma veya ölüm) geçerli değildir. Bu, sözleşmeyle değiştirilemeyen, yani kusurlu olmasak bile, zorlayıcı yasal düzenlemeler nedeniyle sorumlu tutulacağımız hususlarda da geçerli değildir.

Garanti uzatma teklifi sadece PIKO CI için geçerlidir

Daha fazla güvence mi istiyorsunuz? Sorun değil. İnvertörün satın alma tarihinden sonraki 2 yıl içerisinde, size PIKO CI cihazınız için uygun koşullarla 5 yıla kadar bir **garanti uzatma** teklifinde bulunuyoruz. Bu tekliften yararlanmak isterseniz, o zaman sizden **KOSTAL Solar Webshop** web mağazamız üzerinden garanti uzatım işlemi tamamlamanızı rica ediyoruz. Bununla ilgili formlara www.kostal-solar-electric.com adresindeki internet sitemizden ulaşabilirsiniz. Daha sonra garanti uzatma belgesini kolayca yazdırabilirsiniz. Lütfen bu belgeyi daima invertörünüzün satın alma belgesiyle birlikte iyi saklayın.

PIKO CI serisi KOSTAL invertörlerde aşağıdaki hususlara dikkat edilmelidir. Bu invertörlerde, satın alma tarihinden sonraki ilk 6 ay veya KOSTAL Solar Electric GmbH tarafından teslimat gerçekleştirildikten sonraki 12 ay içerisinde invertörü **KOSTAL Solar Webshop** web mağazasında kaydettirmişseniz, ücretsiz KOSTAL Smart Warranty garanti uzatım hizmetimizle sizi 3 yıl daha ödüllendirmekteyiz; böylece invertörünüz için 10 yıllık garanti hizmeti alabilirsiniz. KOSTAL Solar Webshop web mağazasında kayıt yaptırmadığınız takdirde, bu süreler her zaman 3 yıl kısılacaktır (7 yıl).

Cihazınızdan memnun kalmanızı dileriz!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (Genel Müdür)

© Telif Hakkı 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

İçerik ve görseller, dünya genelinde korunmaktadır. Özet halinde dahi olsa, izin alınmadan çoğaltılması, dağıtılması ya da işlenmesi yasaktır. Tüm hakları -sınai mülkiyet hakkı kayıtları dahil- saklıdır.

Uzman Elektrik işletmeleri için Servis Kılavuzu

Smart Warranty seçeneğinde AB sınırları dahilindeki aşağıdaki cihazlar için geçerlidir:

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



Değişim cihazı talep etme

Servis Destek Hattımız ile iletişime geçin veya şikayetinizi/servis mesajınızı **çevrim içi** olarak gönderin. Lütfen aşağıdaki bilgileri hazır bulundurun: Cihaz modeli, seri numarası, işleme alma tutanağı, işleme alma tarihi, bağlantı bilgileri ve modül tipi. İdeal olarak, eğer biliniyorsa, lütfen bize ekranda görüntülenen olayı bildirin ve bize hatanın kısa bir açıklamasını verin.



Değişim cihazının teslim alınması

Eğer size telefonla daha fazla yardımcı olamazsak, kısa süre içerisinde aksesuarları olmayan bir değişim cihazını göndeririz. Paket içerisinde, arızalı cihazınızın teslim alınma tarihini içeren bir iade belgesini (RMA), iade sürecine ilişkin önemli açıklamaları ve çıkartılabilir iade etiketini bulabilirsiniz.



Arızalı invertörün paketlenmesi

Arızalı invertörü belirtilen teslim alınma tarihine kadar değişim cihazının orijinal ambalajına paketleyin. İade etiketini paketin üst kısmına yapıştırın. PIKO BA, PIKO 3.0-20 ve PIKO EPC serilerinde, ek olarak normal kapağı kırmızı renkte işaretlenmiş taşıma kapağı ile değiştirirsiniz.



Teslim alınma tarihinde sevk hazırlığını kontrol edin

Lütfen bizim tarafımızdan belirtilen teslim alınma tarihinin sizin için uygun olup olmadığını ve teslim alma adresinin etikette gösterilen şekilde doğru olup olmadığını kontrol edin. Sizin için hepsi uygun mu? O zaman şimdi 5. adım geliyor.



Paketin paket servisine teslim edilmesi

İade formunun alt bölümünü paket servisine teslim edin ve teslim işlemi iade formu üzerinde onaylatın. Nakliye masraflarını biz sizin için memnuniyetle üstleniyoruz.

Önemli: Smart Warranty plus seçeneğinde, arızalı cihazın uygun bir ambalaj içerisinde gönderilmesinden siz veya montaj uzmanınız sorumludur.

Smart Warranty seçeneğinde AB sınırları dahilindeki aşağıdaki cihazlar için geçerlidir: PIKO MP, PIKO MP plus



Değişim cihazı talep etme

Servis Destek Hattımız ile iletişime geçin veya şikayetinizi/servis mesajınızı **çevrim içi** olarak gönderin. Lütfen aşağıdaki bilgileri hazır bulundurun: Cihaz modeli, seri numarası, işleme alma tutanağı, işleme alma tarihi, bağlantı bilgileri ve modül tipi. İdeal olarak, eğer biliniyorsa, lütfen bize ekranda görüntülenen olayı bildirin ve bize hatanın kısa bir açıklamasını verin.



Değişim cihazının teslim alınması

Eğer size telefonla daha fazla yardımcı olamazsak, kısa süre içerisinde genel yenilemeden geçirilmiş, aksesuarları olmayan bir değişim cihazını göndeririz. Arızalı cihazın servis ortağımız üzerinden ücretsiz olarak geri gönderilmesi için, bir iade formunu (RMA) paket içerisinde bulabilirsiniz.



Arızalı invertörün paketlenmesi

Arızalı invertörü değişim cihazının orijinal ambalajına paketleyin. İade etiketini paketin üst kısmına yapıştırın.



Teslim alma tarihinin kararlaştırılması

+49 (0)1806 882 663 (Almanya) numaralı telefonda doğrudan UPS ile görüşerek, kolayca ve hızlı bir teslim alma tarihini kararlaştırın. Başka ülkeler için diğer telefon numaralarını www.ups.com adresindeki UPS iletişim bilgileri altında bulabilirsiniz.



Paketin paket servisine teslim edilmesi

Paketlenmiş invertörü paket servisine teslim edin. Paket servisi, paketin teslim alındığını elektronik olarak doğrular. İade formunun kullanılması sayesinde, elbette nakliye masrafları otomatik olarak bizim tarafımızdan üstlenilmektedir. Takip numarası aracılığıyla gönderinizin durumunu dilediğiniz zaman UPS internet sitesinden takip edebilirsiniz.

Önemli: Smart Warranty plus seçeneğinde, arızalı cihazın uygun bir ambalaj içerisinde gönderilmesinden siz veya montaj uzmanınız sorumludur.

Servis Destek Hattı

İletişim kurulacak kişiyi ve Servis Destek Hattımızın e-posta, telefon numarası gibi iletişim bilgilerini internet sitemizdeki www.kostal-solar-electric.com > **Service and support (Servis ve destek)** > **Contact (İletişim)** bölümünde bulabilirsiniz.

