

KOSTAL-Wallbox



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

Teenindus- ja garantiitingimused

Teenindus- ja garantiitingimused

KOSTAL Wallboxi asendusgarantii

Kehtib alates: 01.04.2022

Lugupeetud klient!

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

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

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

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

5-aastane KOSTAL Smart Warranty

KOSTAL Wallboxidele saate tootja garantii alates esmasest kasutuselevõtmisest. Seda saate tasuta pikendada 5-aastaks meie KOSTAL Smart Warrantyle. KOSTALi garantiid saate aktiveerida ise või seda saab teha teie paigaldaja meie **KOSTAL Solari veebipoe** kaudu. Seda saab teha ainult esimese 6 kuu jooksul pärast ostmist või 12 kuu jooksul pärast KOSTAL Solar Electric GmbH tarnet. Smart Warranty ei mõjuta seadusest tulenevat garantiid.

Asendamisteenus

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

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

Reklamatsiooni vastuvõtmiseks ja käitlemiseks on vajalik järgmine teave:

- Seadme tüüp ja seerianumber
- Ostudokumendi koopia
- Kasutuselevõtmise kuupäev
- Veateade (kui on olemas) ja muud andmed tõrke kohta

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

- Üldseadme üksikasjalikud andmed (seadmed, voolud, pinged jne)
- Mõningatel juhtudel saadab klienditeenindus teile veel registreerimisvormi, mille palume meile täidetult tagasi.

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

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

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

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

Jaotisest  **Teenindusjuhend, Lehekülg 7** leiate kogu vajaliku teabe protsessi kohta.

Garantii välistamine

Garantiist oleme siiski sunnitud keelduma järgnevatel juhtudel:

- Seadme vale paigaldus, hooldus või käsitlemine
- Mittesihipärane kasutamine või vale paigalduskoht
- Paigaldamine või käitus KOSTALi poolt heakskiitmata riigis (vt „Geograafiline kehtivus“)
- Sekkumised, muutmised või remondikatsed
- Transpordikahjustused
- Seadme ebapiisav ventilatsioon
- Kehtivate ja tunnustatud tehniliste eeskirjade eiramine, milles on kindlaks määratud paigaldus- ja ohutustehnilised nõuded. (nt rahvusvaheliselt DIN-IEC, Euroopas DIN-EN ja riiklikult DIN-VDE standardid)
- Vääramatu jõu või väliste mõjude tagajärjel tekkinud kahjustused, nt tormikahjud, pikselööök, liigpinge, tulekahju, keskkonnamõjud, rahe, uputus, kaablidefektid, loomade hammustused
- Võõrtootjate kooskõlastuseta toodete kasutamisest tulenevad talitlushäired või kahjustused
- Seadmed, mille puhul tootjatehas kontrollimisel viga ei tuvastanud

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

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

Asendusgarantii ei hõlma samuti iluvigu, mis ei mõjuta laadimisfunktsiooni.

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

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

Asenduskulud ELi riikides

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

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

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

Kui garantiiajal on tekkinud defekt, mille eest me ei vastuta (garantii välistamine), siis arvestame teile soodushinnaga ühekordse summa remondi ja transpordi eest. Algne garantii kehtib loomulikult ka asendusseadme puhul samas ulatuses. Juba väljastatud ühekordse summa asendamise eest nõuame sellisel juhul tagasi.

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

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

Asenduskulud ELi mittekuuluvates riikides²

Saate asendusseadme tasuta, kui defektne Wallbox saadeti meie kohalikule partnerile määratud aja jooksul pärast asendusseadme vastuvõtmist ja kui defekt vastab meie ülaloodud garantiitingimustele.

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

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

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

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

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

Geograafiline kehtivus

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

Omandiõiguse üleminek

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

Ühekordne tasu kontrollimise eest

Seadmete puhul, mis on meie asendusteenuse raames garantiiperioodil asendatud, kuid millel kontrollimise või analüüsi käigus defekti ei tuvastata, arvestatakse ühekordne tasu kontrollimise eest. Hetkel kehtiva hinna leiate meie kodulehelt **www.kostal-solar-electric.com** > **Download (Allalaadimine)** > **Product (Toode)** > **Service (Teenindus)** > **Service information and**

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

prices (Teeninduse teave ja hinnad). Palun pidage silmas, et rikke tegeliku põhjuse saab välja selgitada ainult tootja juures. Seega ei tähenda meie klienditoe poolt soovitatud vahetus automaatselt, et tegemist on garantiijuhtumiga.

Ühekordne tasu puhastamise eest

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

Vastutus

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

Soovime teile palju rõõmu oma seadme kasutamisel!

Teie KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (tegevdirektor)

© Autoriõigus 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

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

Teenindusjuhend

spetsialiseeritud elektriettevõtetele

Kehtib Wallboxidele ELi piires



Asendusseadme tellimine

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



Asendusseadme vastuvõtmine

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



Defektse Wallboxi pakendamine

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



Saatmisvalmiduse kontrollimine järeletulemise kuupäeval

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



Paki üleandmine veoteenuse osutajale

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

Klienditeenindus

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

