

KOSTAL-Wallbox



**Aktivoi LISÄ VUODET
kohdasta ILMAINEN TAKUU!**
shop.kostal-solar-electric.com

Huolto- ja takuehdot

Huolto- ja takuuehdot

KOSTAL-Wallbox-vaihtotakuu

Voimassa alkaen: 1.4.2022

Arvoisa asiakkaamme

Olet hankkinut KOSTAL-Wallboxin myötä laatutuotteen. KOSTAL Solar Electric GmbH antaa takuun laitteen KOSTAL-Wallbox toimintakyvystä ja virheettömyydestä. Nämä takuuehdot ovat voimassa ainoastaan alla mainituille malleille, eivätkä ne koske liitettäviä lisävarusteita, kuten esim. energiamittareita, latauskaapeleita tai antureita. Takuu on poissuljettu myös siinä tapauksessa, että laitetta on käsitelty väärin.

Jos havaitset huolellisesta työstä ja valvonnasta huolimatta ongelmia laitteen asennuksen aikana tai sen jälkeen, ole yhteydessä ammattiliikkeeseen.

Jos ammattiliike ei onnistu ottamaan laitetta käyttöön virheettömästi tai korjaamaan käytönaikaisia vikoja, asiakastukemme auttaa puhelimitse ammattiliikettä. Ammattiliike on edustajasi. Se voi määrittää, onko laitteessa vika ja onko se sen vuoksi vaihdettava. Huomaa, että vain henkilöt, joilla on tarvittava asiantuntemus ja laitteestasi vastaavan sähköverkonhaltijan lupa, saavat tehdä sähköverkkoon kohdistuvia töitä.

5 vuoden KOSTAL Smart Warranty -takuu

KOSTAL-Wallbox -tuotteilla on valmistajan takuu ensimmäisestä käyttöönotosta alkaen. Voit laajentaa sen maksutta 5 vuoden KOSTAL Smart Warranty -takuuksi. Voit aktivoida KOSTAL-takuun itse tai asentajasi voi tehdä sen **KOSTAL Solar Webshop** -verkkokaupan kautta. Tämä voidaan tehdä vain ensimmäisten kuuden (6) kuukauden sisällä ostosta tai 12 kuukauden sisällä KOSTAL Solar Electric GmbH:n suorittamasta toimituksesta. Smart Warranty -takuu ei vaikuta lakisääteiseen takuuseen.

Vaihtopalvelu

Vaihto on tehty sinulle helpoksi. Ammattiliikkeesi ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme ja pyytää vaihtoa tai laatii verkossa huoltopyynnön kotisivuillamme kohdassa **Service and support (Huolto & tuki)** > Contact (Yhteydenotto).

Muissa kuin EU-maissa¹ ammattiliikkeesi on otettava yhteyttä paikalliseen kumppaniimme, tai EU-myyjään, jos paikallista kumppania ei ole. Tämä taas ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme ja pyytää laitteen vaihtoa tai korjausta.

Reklamaation vastaanottamista ja käsittelyä varten tarvitaan seuraavat tiedot:

- laitetyyppi ja sarjanumero
- ostotositteen kopio
- käyttöönoton päivämäärä

¹ Poikkeus Sveitsi. Tätä maata käsitellään kuten EU-maita.

- virheilmoitus (jos olemassa) ja muut vikaa koskevat tiedot
- yksityiskohtaiset tiedot koko laitteistosta (laitteet, virrat, jännitteet jne.)
- Huolto lähettää asiakkaalle usein myös ilmoituslomakkeen, jonka pyydämme lähettämään täytettynä meille takaisin.

Saat meiltä pikaisesti Wallboxin korvaavan laitteen. Muissa kuin EU-maissa¹ laitteesi haetaan paikalliselta kumppanilta tai EU-jälleenmyyjältä tai se saa meiltä vaihtolaitteen. Lähetettäessä Wallbox alkuperäisen Wallboxin takuuaja siirtyy automaattisesti vaihtolaitteeseen. Ammattiliikkeesi saa käyttää vaihtoon vain tätä Wallboxia.

Huomaathan, että vain valmistaja voi määrittää tosiasiallisen vian syyn. Asiakastukemme suosittelema vaihto ei siis tarkoita automaattisesti, että kyseessä on takuutapaus. Lopullisen päätöksen takuusta tekee KOSTAL Solar Electric GmbH.

Ammattiliikkeesi purkaa viallisen laitteen ja asentaa vaihtolaitteen. Ammattiliike ottaa vaihtolaitteen käyttöön. Pakettipalvelumme hakee sitten viallisen Wallboxin vaihtolaitteen alkuperäispakkauksessa ammattiliikkeeltäsi tai sinun luotasi, taikka sinun on järjestettävä toimitus mukana tulevien asiakirjojen avulla.

Muissa kuin EU-maissa viallinen laite on lähetettävä paikalliselle kumppanillemme tai jälleenmyyjälle, taikka korjaustapauksessa ammattiliikkeesi purkaa viallisen laitteen ja lähettää sen EU-jälleenmyyjälle.

Kohdasta  **Huolto-opas, Sivu 7** löydät kaikki tarvittavat tiedot menettelystä.

Takuun poissulkeminen

Meidän on suljettava takuupalvelut pois seuraavissa tapauksissa:

- laitteen epäasianmukainen asennus, huolto tai käyttö
- määräystenvastainen käyttö ja/tai väärä asennuspaikka
- asennus tai käyttö maassa, jota KOSTAL ei ole hyväksynyt (katso kohta "Maantieteelliset alueet")
- kajoamiset, muutokset tai korjausyritykset
- kuljetusvauriot
- laitteen riittämätön tuuletus
- sellaisten voimassa olevien ja tunnustettujen tekniikan sääntöjen huomiotta jättäminen, joissa on määritelty asennusta ja turvallisuustekniikkaa koskevia määräyksiä (esim. kansainvälinen DIN-IEC, eurooppalainen DIN-EN, kansallinen DIN-VDE)
- voimakkaan väkivallan tai ulkoisten vaikutusten, esim. myrskyn, salamaniskun, ylijännitteen, tulipalon, ympäristökuormitusten, raekuurojen, tulvan, viallisten johtojen tai eläimen puremien aiheuttamat vauriot
- vikatoiminnot tai vauriot, jotka ovat aiheutuneet käytettäessä muita kuin hyväksytyjä muiden valmistajien tuotteita
- laitteet, joista ei voida löytää vikaa valmistajan tehtaalla tarkastettaessa

Huomaathan, että takuu ei kata mitään vahinkoja, jotka ovat syntyneet yllä mainituista syistä takuukohteeseen tai siihen liittyvään osaan (esim. aurinkosähköjärjestelmään, moottoriajoneuvoihin).

Kuljetusvaurioiden sekä kaikkien muiden riskin siirron ajankohdan jälkeen aiheutuneiden vahinkojen ja tilaajan virheellisestä pakkaamisesta johtuvien vahinkojen osalta takuuvélvoite raukeaa ja kaikki vastuu on poissuljettu.

Vaihtotakuu ei myöskään kata laitteen ulkonäköön liittyviä puutteita, jotka eivät vaikuta lataustoimintoon.

Sinä itse olet vastuussa turvallisen käytön lisäksi myös rakennuksen sulakkeen takana olevan sähkölaitteiston asiallisesta asentamisesta, laajentamisesta, muuttamisesta ja kunnossapidosta. Tämän takaamiseksi muun muassa sähkölaitteiston on vastattava tekniikan yleisesti tunnustettuja sääntöjä. Olemme vastuussa vain silloin, kun olemme yhteisvastuussa vahingosta lain määräysten tarkoittamalla tavalla. Olemme vastuussa kuitenkin vain suhteessa yhteisvastuusuuteemme.

Takuuehdoissa nimetyt oikeudet ylittävät vaatimukset eivät ole vaihtotakuun sisältöä, ellei KOSTAL Solar Electric GmbH:n vastuu ole laissa määritelty. Tämä koskee erityisesti sellaisiin vahinkoihin kohdistuvia korvausvaatimuksia, jotka syntyvät laitteen välittömästä tai välillisestä puutteesta, purkamisesta ja asentamisesta syntyneistä kuluista tai vahingonkorvausvaatimusta tapahtumatta jääneestä verkkoonsyötöstä tai tapahtumatta jääneestä omasta kulutuksesta ja vastaavasta. Sanotulla ei ole vaikutusta mahdollisiin tuotevastuulain mukaisiin vaatimuksiin.

Vaihtokustannukset EU-maissa

Saat vaihtolaitteen ilmaiseksi, jos viallinen Wallbox lähetetään meille ilmoitetun määräajan sisällä vaihtolaitteen vastaanottamisen jälkeen ja vika kuuluu takuun piiriin yllä mainittujen ehtojemme mukaisesti. Tällöin myös käyttämämme pakettipalvelu on sinulle luonnollisesti ilmaista. Emme kuitenkaan korvaa kuljetuskustannuksia tai tullimaksuja EU:n merentakaisista maista tai EU:n merentakaisiin maihin eikä EU:n ulkopuolisista maista tai EU:n ulkopuolisiin maihin, jos niissä ei ole KOSTAL Solar Electricin myyntiyrittystä (katso luku "Maantieteelliset alueet"). Kaikkia saaria koskevat pääsääntöisesti erityissäädökset (kysy asiasta erikseen).

Lisäksi hyvitämme asiantuntijayrityksellesi hyvän tahdon eleenä kertakorvauksen Wallboxin vaihtamisesta. Vaihdoista hyvitettävät kiinteät summat ovat koska tahansa katsottavissa kotisivuillamme osoitteessa **www.kostal-solar-electric.com > Download (Lataa) > Products (Tuotteet) > Country (Maa) > Service (Huolto) > Service information and prices (Tietoa huollosta ja hinnat)**.

Huomaathan, että kyseinen hinta koskee vain lähimmän ammattiliikkeen kustannuksia. Takuu ei kata matka- ja oleskelukustannuksia, jotka syntyvät kauempana olevan ammattiliikkeen käyttämisestä. Autamme sinua mielellämme valitsemaan sopivan ammattiliikkeen.

Vaihdoista hyvitettäviä kiinteitä summia korkeammat summat voidaan laskuttaa KOSTAL Solar Electric GmbH:ltä ainoastaan siitä etukäteen sopimalla ja ainoastaan erityisesti perustelluissa tapauksissa. Muutoin pidätämme itsellämme oikeuden alentaa laskua.

Jos takuuajana ilmenee vika, josta emme vastaa (takuun poissulkeminen), laskutamme korjauksen ja lähetyksen sinulta tavanomaista edullisemmalla hinnalla. Vaihtolaitetta koskee luonnollisestikin alkuperäinen takuu sen alkuperäisellä laajuudella. Tällöin pyydämme vaihdosta mahdollisesti hyvitetyn kiinteän summan takaisin.

Jos emme saa viallista laitetta takaisin, laskutamme sinulta laitteen hinnan sekä kuljetuskustannukset. Tässä tapauksessa saat takuun sijasta vaihtolaitteelle vain lakisääteisen takuun.

Korvaukset voidaan suorittaa vain silloin, kun asiasta on sovittu KOSTAL Solar Electric GmbH:n kanssa etukäteen ja korvauksia haetaan kuuden (6) kuukauden sisään analyysitulosten saamisesta.

Vaihtokustannukset muissa kuin EU-maissa²

Saat vaihtolaitteen ilmaiseksi, jos viallinen Wallbox lähetetään meille ilmoitetun määräajan sisällä sen jälkeen, kun paikallinen kumppanimme on ottanut vaihtolaitteen vastaan, ja vika kuuluu takuun piiriin yllä mainittujen ehtojen mukaisesti.

Emme kuitenkaan korvaa kuljetuskustannuksia tai tullimaksuja EU:n merentakaisista maista tai EU:n merentakaisiin maihin eikä EU:n ulkopuolisista maista tai EU:n ulkopuolisiin maihin, jos niissä ei ole KOSTAL Solar Electricin myyntiyrittystä (katso luku "Maantieteelliset alueet"). Kaikkia saaria koskevat pääsääntöisesti erityissäädökset (kysy asiasta erikseen).

Takuu ei kata matka- ja oleskelukustannuksia eikä asennuskustannuksia paikan päällä, jotka syntyvät kauempana olevan ammattiliikkeen käyttämisestä.

Jos takuuajana ilmenee vika, josta emme vastaa (takuun poissulkeminen), laskutamme korjauksen ja lähetysten sinulta tavanomaista edullisemmalla hinnalla. Tavanomaista edullisempi hinta on käytettävissäsi kuitenkin vain silloin, jos viallinen laite lähetetään meille takaisin ja laite on korjauskelpoisessa kunnossa. Vaihtolaitetta koskee luonnollisestikin alkuperäinen takuu sen alkuperäisellä laajuudella.

Jos emme saa viallista laitetta takaisin, laskutamme sinulta laitteen hinnan sekä kuljetuskustannukset. Tässä tapauksessa saat takuun sijasta vaihtolaitteelle vain lakisääteisen takuun.

Korvaukset voidaan suorittaa vain silloin, kun asiasta on sovittu KOSTAL Solar Electric GmbH:n kanssa etukäteen ja korvauksia haetaan kuuden (6) kuukauden sisään analyysitulosten saamisesta.

Maantieteelliset alueet

Nämä takuuehdot koskevat kaikkia KOSTAL Solar Electric GmbH:n maaluettelossa olevia hyväksytyjä maita. Maaluettelo löytyy koska tahansa kotisivuiltamme osoitteesta www.kostal-solar-electric.com > **Download (Lataa)** > **Products (Tuotteet)** > **Country (Maa)** > **Operating manual (Käyttöohje)** > **Released countries (Hyväksytyt maat)**.

Omistuksen siirto

KOSTAL Solar Electric GmbH pidättää itsellään oikeuden vaihtolaitteen omistukseen pääsääntöisesti viallisen laitteen vastaanottoon saakka, tai laitteen ostamisen tapauksessa laskutetun myyntihinnan maksamiseen saakka. Kaikissa tapauksissa viallisen laitteen omistus siirtyy KOSTAL Solar Electric GmbH:lle, kun vaihtolaite on vastaanotettu.

² Poikkeus Sveitsi. Tätä maata käsitellään kuten EU-maita.

Tarkastusmaksu

Laskutamme tarkastusmaksun laitteista, jotka on vaihdettu vaihtopalvelumme kautta takuun aikana ja joista tarkastettaessa tai analysoitaessa ei löydy vikoja. Tämänhetkisen hinnan voi tarkastaa kotisivuillamme osoitteessa **www.kostal-solar-electric.com > Download (Lataa) > Products (Tuotteet) > Service (Huolto) > Service information and prices (Tietoa huollosta ja hinnat)**.

Huomaathan, että vain valmistaja voi määrittää tosiasiallisen vian syyn. Asiakaspalvelumme suosittelema vaihto ei siis tarkoita automaattisesti, että kyseessä on takuutapaus.

Puhdistusmaksu

Lähetä viallinen laite meille puhtaana takaisin. Pölyn, värin, itiöiden, homeen, kasvien, ammoniakkikaasujen tai muiden vastaavien likaamat laitteet voidaan analysoida ja korjata vasta puhdistamisen jälkeen. Tällaisissa tapauksissa laskutamme sinulta puhdistusmaksun.

Vastuu

Rajoitamme vain vahingonkorvauksen osalta vastuumme tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettuun vahinkoon. Vastuu koskee sekä työntekijöitämme että toimeksiannon saaneita tahoja. Vastuunrajoitus ei kuitenkaan koske henkilövahinkoja (ruumiinvamma tai kuolema). Se ei myöskään koske tapauksia, jos olisimme sopimuksellisesti ei-muutosekelpoisten eli pakottavien lain määräysten mukaisesti vastuussa tuottamuksesta riippumatta siitä, olemmeko niihin syyllisiä.

Toivotamme sinulle paljon iloa laitteesi kanssa!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (toimitusjohtaja)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Sisältö ja esitysmuoto ovat maailmanlaajuisesti suojattuja. Monistaminen, eteenpäin luovuttaminen ja hyväksikäyttäminen on kiellettyä ilman lupaa myös osittain tehtynä. Kaikki oikeudet – myös teolliset oikeudet – pidätetään.

Huolto-opas

sähköalan ammattiliikkeille

Koskee Wallboxeja EU:n sisällä



Vaihtolaitteen pyytäminen

Ota yhteyttä huoltopalveluumme tai tee reklamaatio/huoltoilmoitus verkossa. Ota valmiiksi seuraavat tiedot esille: laitetyyppi, sarjanumero, käyttöönottopäivä. Ihanteellisessa tapauksessa kerrot meille, mitä on tapahtunut, jos se on tiedossa, ja annat lyhyen kuvauksen viasta.



Vaihtolaitteen vastaanottaminen

Jos emme pysty auttamaan sinua puhelimitse, lähetämme pikaisesti vaihtolaitteen ilman lisävarusteita. Paketissa on palautuslappu (RMA), jossa on viallisen laitteen noutoajankohta, tärkeitä tietoja palautuksen käsittelystä sekä irrotettava palautustarra.



Viallisen Wallboxin pakkaaminen

Pakkaa viallinen Wallbox annettuun noutoajankohtaan mennessä vaihtolaitteen alkuperäispakkaukseen. Liimaa palautustarra paketin päälle.



Lähetysvalmiuden tarkastaminen noutoajankohtaan mennessä

Tarkasta, sopiiko ilmoittamamme noutoajankohta sinulle ja onko palautustarrassa oleva nouto-osoite oikein. Sopiiko kaikki sinulle? Sitten voit siirtyä kohtaan 5.



Paketin luovuttaminen pakettipalvelulle

Anna palautuslapun alempi osa pakettipalvelulle ja pyydä kuittaamaan paketin luovutus palautuslappuun. Me vastaamme mielellämme kuljetuskustannuksista.

Huoltopalvelu

Löydät yhteyshenkilöt ja yhteystiedot, kuten sähköpostiosoitteen ja palvelunumerot, kotisivuiltamme osoitteesta www.kostal-solar-electric.com > *Service and support (Huolto & tuki)* > *Contact (Yhteydenotto)*.

