

KOSTAL-Wallbox



**Aktywuj DODATKOWE LATA
BEZPŁATNEJ GWARANCJI!**
na shop.kostal-solar-electric.com

Warunki serwisu i gwarancji

Warunki serwisu i gwarancji

Gwarancja wymiany ładowarki naściennej KOSTAL

Obowiązuje od: 1.04.2022

Szanowni Państwo!

Zakupiona przez Państwa ładowarka naścienna KOSTAL to produkt wysokiej jakości. Firma KOSTAL Solar Electric GmbH gwarantuje sprawność i brak wad materiałowych ładowarki naściennej KOSTAL. Niniejsze warunki gwarancji obowiązują wyłącznie dla urządzeń podanego poniżej typu. Nie dotyczą podłączanych do nich akcesoriów, takich jak liczniki energii, kable ładowania, czujniki itp. Gwarancja nie obowiązuje również w przypadku niewłaściwego postępowania z urządzeniem.

Jeśli jednak mimo starannego wykonania i kontroli wystąpi problem podczas instalacji lub po instalacji urządzenia, należy skontaktować się ze swoim instalatorem.

Jeżeli instalatorowi nie uda się uruchomić prawidłowo urządzenia bądź usunąć usterek w trakcie eksploatacji, uzyska on pomoc na naszej infolinii serwisowej. Instalator jest Państwa wykonawcą. Może on stwierdzić, czy urządzenie jest uszkodzone i czy wymaga wymiany. Prace w sieci elektrycznej mogą wykonywać wyłącznie osoby o odpowiednich kwalifikacjach posiadające dopuszczenie przez lokalny zakład energetyczny.

5 lat gwarancji KOSTAL Smart Warranty

Ładowarki naścienne KOSTAL są objęte gwarancją producenta od momentu pierwszego uruchomienia. Można ją przedłużyć bezpłatnie, wybierając naszą 5-letnią KOSTAL Smart Warranty. Gwarancję KOSTAL można aktywować samodzielnie lub może to zrobić instalator za pośrednictwem naszego [sklepu internetowego KOSTAL Solar](#). Można to zrobić tylko w ciągu 6 miesięcy od daty zakupu lub 12 miesięcy od dnia wysyłki produktu przez KOSTAL Solar Electric GmbH. Smart Warranty nie ma wpływu na ustawową rękojmię.

Wymiana

Wymiana jest bardzo prosta. Instalator kontaktuje się z naszą infolinią serwisową i składa wniosek o wymianę bądź wysła przez Internet zgłoszenie serwisowe dostępne na naszej stronie w sekcji [Serwis i wsparcie](#) > Kontakt.

W krajach poza UE¹ instalator musi skontaktować się z naszym lokalnym partnerem lub w przypadku braku lokalnego partnera z dystrybutorem z UE. Skontaktuje się on z infolinią serwisową i zleci wymianę lub naprawę urządzenia.

Do przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji są potrzebne następujące informacje:

- Typ urządzenia i numer seryjny
- Kopia dokumentu sprzedaży

¹ Wyjątek Szwajcaria. Ten kraj jest traktowany jak kraje UE.

- Data uruchomienia
- Komunikat błędu (jeśli się pojawił) oraz pozostałe okoliczności usterki
- Szczegółowe informacje o całej instalacji (urządzenia, prądy, napięcia itp.)
- W niektórych przypadkach serwis przesyła dodatkowo formularz zgłoszeniowy, który należy wypełnić i odesłać do nas.

W krótkim czasie otrzymają Państwo ładowarkę na wymianę. W krajach poza UE¹ urządzenie zostanie odebrane od lokalnego partnera lub dystrybutora UE lub otrzyma on od nas równorzędne urządzenie zastępcze. W przypadku wysyłki ładowarki okres gwarancji oryginalnej ładowarki zostaje przeniesiony automatycznie na urządzenie zastępcze. Instalator może użyć do wymiany wyłącznie tej ładowarki.

Prosimy mieć na względzie, że rzeczywistą przyczynę awarii można ustalić wyłącznie bezpośrednio w zakładzie producenta. Dlatego wymiana urządzenia zalecona przez nasz Dział Wsparcia Technicznego nie oznacza automatycznie uznania gwarancji. Ostateczna decyzja w sprawie gwarancji należy do KOSTAL Solar Electric GmbH.

Instalator wymontowuje uszkodzone urządzenie i montuje urządzenie zastępcze. Dokonuje uruchomienia urządzenia zastępczego. Uszkodzona ładowarka zostanie odebrana w oryginalnym opakowaniu po urządzeniu zastępczym przez naszą firmę kurierską od instalatora lub użytkownika. Użytkownik może również samodzielnie zorganizować odesłanie urządzenia przy użyciu dołączonych dokumentów.

W krajach poza UE uszkodzone urządzenie należy przesłać do naszego lokalnego partnera lub dystrybutora, a w przypadku naprawy uszkodzone urządzenie zostanie zdemontowane przez instalatora i odesłane do dystrybutora UE.

W sekcji  **Przewodnik serwisowy, Strona 8** można znaleźć wszystkie niezbędne informacje na temat przebiegu.

Wyłączenie gwarancji

W następujących przypadkach będziemy zmuszeni odrzucić zgłoszenie gwarancyjne:

- Nieprawidłowa instalacja, konserwacja lub obsługa urządzenia
- Używanie niezgodnie z przeznaczeniem lub nieprawidłowe miejsce instalacji
- Instalacja lub eksploatacja urządzenia w kraju niedopuszczonym przez firmę KOSTAL (patrz punkt „Obszary geograficzne obowiązywania”)
- Manipulacje, modyfikacje lub próby napraw
- Uszkodzenia transportowe
- Niedostateczna wentylacja urządzenia
- Nieprzestrzeganie obowiązujących i uznanych zasad techniki określających przepisy instalacyjne i przepisy bezpieczeństwa (np. na poziomie międzynarodowym DIN-IEC, na poziomie europejskim DIN-EN i na poziomie krajowym DIN-VDE)
- Szkody powstałe wskutek działania siły wyższej lub czynników zewnętrznych, takich jak burza, uderzenie pioruna, przepięcie, pożar, zanieczyszczenie środowiska, grad, powódź, uszkodzenie przewodów, pogryzienie przez zwierzęta

- Nieprawidłowe działanie lub uszkodzenia spowodowane użyciem niedopuszczonych produktów innych producentów
- Urządzenia, w których podczas kontroli w zakładzie producenta nie zostaną stwierdzone żadne błędy

Gwarancją nie są objęte wszelkiego rodzaju uszkodzenia powstałe z podanych powyżej przyczyn w przedmiocie objętym gwarancją lub poza nim (np. w instalacji solarnej, pojazdach).

Producent nie odpowiada za szkody transportowe i wszelkie inne szkody powstałe po momencie przejścia ryzyka, jak również szkody spowodowane niewłaściwym opakowaniem przez zamawiającego.

Gwarancja wymiany nie obejmuje również wad estetycznych, które nie mają wpływu na funkcję ładowania.

Poza bezpieczną eksploatacją urządzenia użytkownik jest odpowiedzialny również za prawidłowe wykonanie, rozbudowę, modyfikacje i konserwację instalacji elektrycznej za bezpiecznikiem przyłącza domu. Aby to zagwarantować, instalacja elektryczna musi być zgodna między innymi z uznanymi ogólnie zasadami techniki. W tym przypadku nasza odpowiedzialność ogranicza się do sytuacji, gdy w myśl obowiązujących przepisów prawa jesteśmy współodpowiedzialni za szkodę. Jednakże odpowiedzialność ponosimy tylko proporcjonalnie do naszego zawinienia.

Roszczenia wykraczające poza prawa określone w warunkach gwarancji nie stanowią części gwarancji wymiany, o ile odpowiedzialność KOSTAL Solar Electric GmbH nie jest wymagana z mocy przepisów prawa. Dotyczy to w szczególności roszczeń odszkodowawczych za szkody powstałe bezpośrednio lub pośrednio z powodu wady urządzenia, za koszty demontażu i montażu lub rekompensaty za utracone korzyści z powodu braku możliwości dostaw do sieci lub zużycia własnego itp. Nie narusza to ewentualnych uprawnień z tytułu ustawy o odpowiedzialności za produkt.

Koszty wymiany w krajach UE

Użytkownik otrzyma urządzenie zastępcze bezpłatnie, jeśli odeśle uszkodzoną ładowarkę w podanym terminie po otrzymaniu urządzenia zastępczego i jeśli zgodnie z naszymi ww. warunkami uszkodzenie jest objęte gwarancją. W takim przypadku ponosimy koszt przesyłki realizowanej za pośrednictwem wyznaczonej przez nas firmy kurierskiej. Nie ponosimy jednak opłat celnych i kosztów transportu z lub do terytoriów zamorskich UE oraz z lub do krajów poza UE, jeśli nie mieści się tam oddział handlowy KOSTAL Solar Electric (patrz Rozdział „Obszary geograficzne obowiązywania”). Dla wszystkich wysp obowiązują regulacje specjalne (dostępne na zapytanie).

Ponadto w ramach gestu dobrej woli zwrócimy instalatorowi ryczałtowo koszt wymiany ładowarki. Aktualną wysokość opłaty ryczałtowej za wymianę można sprawdzić na naszej stronie internetowej **www.kostal-solar-electric.com > Do pobrania > Produkt > Kraj > Serwis > Informacje serwisowe i ceny**. Opłata ryczałtowa obejmuje wyłącznie koszty najbliższego instalatora. Gwarancja nie obejmuje kosztów dojazdu i pobytu, które powstały wskutek wezwania instalatora z siedzibą oddaloną bardziej od miejsca instalacji. Służymy pomocą przy znalezieniu odpowiedniego instalatora.

Firma KOSTAL Solar Electric GmbH pokryje wyższe koszty ryczałtowe wyłącznie po uprzedniej zgodzie i tylko w uzasadnionych przypadkach. W przeciwnym razie zastrzegamy sobie prawo do odpowiedniego obniżenia kwoty faktury.

Jeśli w okresie gwarancji wystąpi usterka, za którą nie ponosimy winy (wykluczenie gwarancji), pobierzemy zryczałtowaną opłatę za naprawę i koszty transportu w preferencyjnej cenie. Urządzenie zastępcze jest objęte pierwotną gwarancją o identycznym zakresie. W takim przypadku będziemy domagać się zwrotu zapłaconej już ewentualnie opłaty ryczałtowej za wymianę.

W razie niezwrócenia uszkodzonego urządzenia obciążymy Państwa kosztami w wysokości ceny urządzenia powiększonej o koszty transportu. W takim przypadku zamiast gwarancji użytkownik otrzyma jedynie ustawową rękojmię na urządzenie zastępcze.

Zwrot jakichkolwiek kosztów może nastąpić tylko po wcześniejszym uzgodnieniu tego z firmą KOSTAL Solar Electric GmbH i przedłożeniu w ciągu 6 miesięcy od otrzymania wyników analizy.

Koszty wymiany w krajach poza UE²

Użytkownik otrzyma urządzenie zastępcze bezpłatnie, jeśli odeśle uszkodzoną ładowarkę w podanym terminie po otrzymaniu urządzenia zastępczego do naszego lokalnego partnera i jeśli zgodnie z naszymi ww. warunkami uszkodzenie jest objęte gwarancją.

Nie ponosimy jednak opłat celnych i kosztów transportu z lub do terytoriów zamorskich UE oraz z lub do krajów poza UE, jeśli nie mieści się tam oddział handlowy KOSTAL Solar Electric (patrz Rozdział „Obszary geograficzne obowiązywania”). Dla wszystkich wysp obowiązują regulacje specjalne (dostępne na zapytanie).

Gwarancja nie obejmuje kosztów dojazdu i pobytu oraz kosztów montażu i instalacji w przypadku wezwania instalatora z siedzibą oddaloną bardziej od miejsca instalacji.

Jeśli w okresie gwarancji wystąpi usterka, za którą nie ponosimy winy (wykluczenie gwarancji), pobierzemy zryczałtowaną opłatę za naprawę i koszty transportu w preferencyjnej cenie. Jednakże cena preferencyjna obowiązuje wyłącznie wtedy, gdy uszkodzone urządzenie zostało do nas odesłane i znajduje się w stanie nadającym się do naprawy. Urządzenie zastępcze jest objęte pierwotną gwarancją o identycznym zakresie.

W razie niezwrócenia uszkodzonego urządzenia obciążymy Państwa kosztami w wysokości ceny urządzenia powiększonej o koszty transportu. W takim przypadku zamiast gwarancji użytkownik otrzyma jedynie ustawową rękojmię na urządzenie zastępcze.

Zwrot jakichkolwiek kosztów może nastąpić tylko po wcześniejszym uzgodnieniu tego z firmą KOSTAL Solar Electric GmbH i przedłożeniu w ciągu 6 miesięcy od otrzymania wyników analizy.

² Wyjątek Szwajcaria. Ten kraj jest traktowany jak kraje UE.

Obszary geograficzne obowiązywania

Te warunki gwarancji obowiązują w odniesieniu do krajów, w przypadku których występuje dopuszczenie produktu zgodnie z listą krajów sporządzoną przez KOSTAL Solar Electric GmbH. Aktualną listę krajów można sprawdzić na naszej stronie internetowej www.kostal-solar-electric.com > **Do pobrania** > **Produkt** > **Kraj** > **Instrukcja obsługi** > **Dopuszczone kraje / Released countries**.

Przeniesienie prawa własności

Firma KOSTAL Solar Electric GmbH zastrzega sobie prawo własności do falownika zastępczego do momentu otrzymania wadliwego urządzenia lub w przypadku zakupu do momentu zapłaty ceny zakupu na podstawie faktury. W każdym przypadku własność uszkodzonego urządzenia przechodzi na firmę KOSTAL Solar Electric GmbH w momencie otrzymania urządzenia zastępczego.

Opłata ryczałtowa za sprawdzenie

Pobieramy zryczałtowaną opłatę za sprawdzenie urządzeń, które zostały wymienione w ramach naszego serwisu wymiany, lecz ich sprawdzenie i analiza nie wykazały żadnych błędów i wad. Aktualną wysokość opłaty można sprawdzić na naszej stronie internetowej www.kostal-solar-electric.com > **Do pobrania** > **Produkt** > **Serwis** > **Informacje serwisowe i ceny**. Prosimy mieć na względzie, że rzeczywistą przyczynę awarii można ustalić wyłącznie bezpośrednio w zakładzie producenta. Dlatego wymiana urządzenia zalecona przez naszą infolinię nie oznacza automatycznie uznania gwarancji.

Opłata ryczałtowa za wyczyszczenie

Odsyłane do nas uszkodzone urządzenia muszą być czyste. Urządzenia zakurzone, zabrudzone farbami, pokryte zarodnikami, pleśnią, amoniakiem itp. mogą zostać poddane analizie i naprawie dopiero po wyczyszczeniu. W takich przypadkach obciążymy Państwa opłatą ryczałtową za wyczyszczenie.

Odpowiedzialność

Pod względem odszkodowań ograniczamy naszą odpowiedzialność – w tym odpowiedzialność naszych pracowników lub podwykonawców – do szkód spowodowanych umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa. Ograniczenie to nie dotyczy jednak szkód osobowych (obrażeń ciała lub śmierci). Nie dotyczy również sytuacji, w których w myśl niemożliwych do wykluczenia umownie lub obowiązujących ustawowo przepisów ponosimy odpowiedzialność nawet w razie braku naszej winy.

Życzymy przyjemnego użytkowania urządzenia!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (dyrektor zarządzający)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Zawartość i szata graficzna podlegają ochronie na całym świecie. Powielanie, przekazywanie lub wykorzystywanie treści bez zgody jest zabronione, również we fragmentach. Wszystkie prawa zastrzeżone, w tym zgłoszenia z tytułu praw ochronnych.

Przewodnik serwisowy

dla instalatorów

Dotyczy ładowarek naściennych na terenie UE



Zamówienie urządzenia zastępczego

Prosimy o kontakt z naszą infolinią serwisową lub złożenie reklamacji / zgłoszenia serwisowego przez Internet. Prosimy o przygotowanie następujących informacji: Typ urządzenia, numer seryjny, data uruchomienia. Najlepiej jest podać zdarzenie oraz krótki opis usterki.



Odbiór urządzenia zastępczego

Jeżeli nie będziemy w stanie udzielić pomocy przez telefon, bezzwłocznie wyślemy urządzenie wymienne bez akcesoriów. Opakowanie zawiera formularz zwrotu (RMA) z datą odbioru uszkodzonego urządzenia, ważnymi informacjami na temat realizacji zwrotu oraz odklejaną etykietą zwrotu.



Pakowanie uszkodzonej ładowarki

Do wyznaczonej daty odbioru uszkodzoną ładowarkę należy zapakować w oryginalne opakowanie po urządzeniu zastępczym. Etykietę zwrotu należy nakleić na górę paczki.



Sprawdzenie gotowości do wysyłki w dniu odbioru

Prosimy o sprawdzenie, czy podany przez nas termin odbioru jest dla Państwa odpowiedni i czy adres odbioru podany na etykiecie zwrotnej jest prawidłowy. Wszystko w porządku? Zatem pozostaje już tylko punkt 5.



Przekazanie paczki firmie kurierskiej

Dolny fragment formularza zwrotu należy przekazać kurierowi, który powinien pokwitować odbiór na formularzu zwrotu. Przesyłka może zostać wysłana na nasz koszt.

Infolinia serwisowa

Osoby kontaktowe oraz dane kontaktowe, takie jak adres e-mail i numery telefonów naszej infolinii serwisowej, można znaleźć na naszej stronie głównej pod adresem www.kostal-solar-electric.com >

Serwis i wsparcie > Kontakt.

