

# KOSTAL-Wallbox



**Ative ANOS EXTRAS de  
GARANTIA GRATUITA!**  
em [shop.kostal-solar-electric.com](http://shop.kostal-solar-electric.com)

Condições de assistência e de  
garantia

# Condições de assistência e de garantia

## Garantia de troca Wallbox KOSTAL

*Validade a partir de: 2022.04.01*

### Estimado cliente,

Com uma Wallbox KOSTAL, adquiriu um produto de qualidade. A KOSTAL Solar Electric GmbH assegura-lhe a funcionalidade da Wallbox KOSTAL e a inexistência de defeitos materiais na mesma. Estas condições de garantia aplicam-se exclusivamente aos tipos mencionados abaixo e não aos acessórios que podem ser conectados como, p. ex., contadores de energia, cabos de carga, sensores, etc. Além disso, exclui-se um direito a garantia em caso de tratamento incorreto do aparelho.

Se apesar do rigoroso processamento e controlo ocorrer um problema durante ou após a instalação do seu aparelho, contacte a sua empresa especializada.

Se a sua empresa especializada não conseguir colocar o aparelho em funcionamento sem qualquer falha ou eliminar avarias durante a operação, prestar-lhe-emos o apoio necessário através do nosso serviço telefónico de apoio ao cliente. A empresa especializada é o seu representante. Ela pode verificar se o aparelho tem uma falha e se tem, por isso, de ser substituído. Tenha em consideração que apenas pessoas devidamente especializadas e autorizadas pela entidade exploradora da rede elétrica responsável pelo seu aparelho podem realizar trabalhos na rede elétrica.

### KOSTAL Smart Warranty de 5 anos

Para a Wallbox KOSTAL, usufrui de uma garantia do fabricante a contar a partir da primeira colocação em funcionamento. Pode estender gratuitamente esta garantia para a nossa KOSTAL Smart Warranty de 5 anos. A garantia KOSTAL pode ser ativada por si ou pelo seu instalador na nossa [loja online KOSTAL Solar](#). Esta extensão só pode ser solicitada durante os primeiros 6 meses após a compra ou nos 12 meses seguintes ao fornecimento pela KOSTAL Solar Electric GmbH. A Smart Warranty não afeta a garantia legal.

### Serviço de troca

A troca é muito simples para o cliente. A empresa especializada contacta a nossa linha de apoio ao cliente e solicita uma troca ou cria online um pedido de assistência na nossa homepage, em [Service and support \(Serviço & Assistência\)](#) > Contact (Contacto).

Nos países não-membros da UE<sup>1</sup>, a empresa especializada tem de contactar o nosso parceiro local ou, caso não exista um contacto local, o distribuidor da UE. Este terá de contactar a linha de apoio ao cliente e solicitar a troca ou a reparação do aparelho.

---

<sup>1</sup> Exceção Suíça. Este país é tratado como um país da UE.

Para a aceitação e o processamento da reclamação são necessárias as seguintes informações:

- Tipo de aparelho e número de série
- Cópia do comprovativo de compra
- Data de colocação em funcionamento
- Mensagem de erro (se disponível) e outras informações sobre a avaria
- Informações detalhadas sobre toda a unidade (aparelhos, correntes, tensões, etc.)
- Nalguns casos, a assistência técnica envia-lhe ainda um formulário de notificação que deverá preencher e devolver-nos.

Nós fornecemos-lhe dentro de pouco tempo uma troca da sua Wallbox. Nos países não-membros da UE<sup>1</sup>, o aparelho será recolhido pelo seu parceiro local ou pelo distribuidor da UE, ou ele receberá da nossa parte um aparelho de troca. Ao enviar a Wallbox, o prazo de garantia da sua Wallbox original é transferido automaticamente para o aparelho de troca. A sua empresa especializada só pode utilizar esta Wallbox para a troca.

Tenha em consideração que a verdadeira causa da falha só pode ser determinada diretamente no fabricante. Por isso, se o nosso serviço de apoio ao cliente recomendar uma troca, tal não implica automaticamente que se trate de um caso de garantia. A decisão definitiva relativa à garantia é da responsabilidade da KOSTAL Solar Electric GmbH.

A empresa especializada desmonta o aparelho com defeito, monta o aparelho de troca e coloca o aparelho de troca em funcionamento. A Wallbox com defeito é então recolhida, na embalagem original do aparelho de troca, pela nossa empresa de transporte na empresa especializada ou no seu endereço ou a recolha tem de ser organizada por si com a ajuda dos documentos anexados.

Nos países não-membros da UE, o aparelho com defeito tem de ser enviado para o nosso parceiro ou distribuidor local, ou, em caso de reparação, o aparelho com defeito é desmontado pela empresa especializada e enviado para o distribuidor da UE.

No  **Guia de assistência, Página 8** encontra todas as informações necessárias sobre o processo.

### Exclusão da garantia

No entanto, vemo-nos obrigados a rejeitar a prestação dos serviços de garantia nos seguintes casos:

- Instalação, manutenção ou operação inadequada do aparelho
- Utilização inadequada ou local de montagem incorreto
- Instalação ou operação num país não aprovado pela KOSTAL (ver "Aplicabilidade geográfica")
- Intervenções, alterações ou tentativas de reparação
- Danos de transporte
- Ventilação insuficiente do aparelho
- Inobservância das regras de engenharia válidas e reconhecidas nas quais estão definidas disposições técnicas de segurança e de instalação (p. ex., normas DIN-IEC internacionais, DIN-EN europeias, DIN-VDE nacionais)

- Danos resultantes de casos de força maior ou de influências externas, p. ex., danos causados por tempestades, quedas de raios, sobretensão, incêndios, poluição ambiental, granizo, inundações, defeitos nos cabos, mordeduras de animais
- Falhas de funcionamento ou danos resultantes da utilização de produtos de terceiros não autorizados
- Aparelhos nos quais não é possível detetar quaisquer defeitos aquando da verificação nas instalações do fabricante

Tenha em consideração que quaisquer tipos de danos no objeto da garantia, ou para além do mesmo (p. ex., na unidade solar, veículos a motor), resultantes dos motivos acima mencionados não estão abrangidos pela garantia.

A obrigação de prestação de garantia não se aplica a danos de transporte e a todos os outros danos ocorridos após o momento da transferência de riscos, bem como a danos resultantes do acondicionamento inadequado por parte do cliente, excluindo-se qualquer responsabilidade legal.

A garantia de troca também não abrange quaisquer defeitos estéticos que não influenciem a função de carga.

Para além de uma operação segura, a instalação, ampliação, modificação e manutenção corretas da instalação elétrica por detrás do fusível da ligação doméstica também são da sua responsabilidade enquanto cliente. Para que tal seja possível, a instalação elétrica tem de corresponder, entre outros, às regras de engenharia geralmente reconhecidas. Neste caso, responsabilizamo-nos apenas se formos corresponsáveis pelos danos nos termos das disposições legais. No entanto, responsabilizamo-nos somente na proporção da nossa corresponsabilidade.

Reivindicações que excedam os direitos mencionados nas condições de garantia não são objeto da garantia de troca, a não ser que exista uma responsabilidade obrigatória da KOSTAL Solar Electric GmbH estipulada legalmente. Isto diz respeito, em especial, aos direitos de indemnização por danos resultantes de defeitos indiretos ou diretos do aparelho, por custos incorridos na desmontagem e montagem ou ao direito a indemnização pela falta de injeção de rede ou autoconsumo não verificado e semelhantes. Eventuais direitos nos termos da lei alemã de responsabilidade pelo produto permanecem inalterados.

### Custos de troca para países da UE

O cliente recebe o aparelho de troca sem custos adicionais, desde que a Wallbox com defeito nos seja enviada, dentro do prazo indicado após a receção do aparelho de troca, e que o defeito esteja abrangido pela garantia de acordo com as nossas condições estipuladas acima. Neste caso, o serviço da empresa de transporte por nós contratado também não terá, naturalmente, quaisquer custos para o cliente. No entanto, não são suportados os custos de transporte e as taxas aduaneiras de ou para os territórios ultramarinos da UE, bem como de e para países fora da UE, se não existir nesses países qualquer sociedade comercial da KOSTAL Solar Electric (ver secção "Aplicabilidade geográfica"). Por norma, aplicam-se regulamentações especiais para todas as ilhas (consulte-nos).

Além disso, reembolsaremos, por cortesia, uma taxa à sua empresa especializada pela troca da Wallbox. A taxa fixa para troca atual pode ser consultada a qualquer momento na nossa homepage **[www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > Download > Product (Produto) > Country (País) > Service (Serviço) > Service information and prices (Informações sobre serviços e preços)**. Tenha em consideração que esta taxa abrange apenas os custos da empresa especializada geograficamente mais próxima. A garantia não cobre custos de deslocação e estadia resultantes da contratação de uma empresa especializada distante. Teremos todo o gosto em ajudá-lo na seleção de uma empresa especializada adequada.

Taxas fixas para troca mais elevadas só podem ser cobradas à KOSTAL Solar Electric GmbH mediante autorização prévia e apenas em casos devidamente fundamentados. Caso contrário, reservamo-nos o direito de reduzir a fatura de forma correspondente.

Se durante o período de garantia ocorrer um defeito que não seja da nossa responsabilidade (exclusão da garantia), a KOSTAL cobrará uma taxa de reparação e as despesas de envio por um preço especial. Para o aparelho de troca aplica-se naturalmente a garantia original com as mesmas condições. Neste caso, solicitaremos a restituição de uma taxa fixa para troca que já tenha sido eventualmente paga.

Se não nos for devolvido o aparelho com defeito, ser-lhe-á cobrado o preço do aparelho acrescido dos custos de transporte. Neste caso, em vez da garantia, apenas terá direito a uma garantia legal para o aparelho de troca.

Eventuais reembolsos só podem ser efetuados se o procedimento tiver sido acordado previamente com a KOSTAL Solar Electric GmbH e se este tiver sido submetido num período de 6 meses após receção do resultado da análise.

### Custos de troca para países não-membros da UE<sup>2</sup>

O cliente recebe o aparelho de troca sem custos adicionais, desde que a Wallbox com defeito tenha sido enviada para o nosso parceiro no local, dentro do prazo indicado após a receção do aparelho de troca, e que o defeito esteja abrangido pela garantia de acordo com as nossas condições estipuladas acima.

No entanto, não são suportados os custos de transporte e as taxas aduaneiras de ou para os territórios ultramarinos da UE, bem como de e para países fora da UE, se não existir nesses países qualquer sociedade comercial da KOSTAL Solar Electric (ver secção "Aplicabilidade geográfica"). Por norma, aplicam-se regulamentações especiais para todas as ilhas (consulte-nos).

A garantia não cobre custos de deslocação e estadia, bem como custos de montagem e instalação no local, resultantes da contratação de uma empresa especializada distante.

---

<sup>2</sup> Exceção Suíça. Este país é tratado como um país da UE.

Se durante o período de garantia ocorrer um defeito que não seja da nossa responsabilidade (exclusão da garantia), a KOSTAL cobrará uma taxa de reparação e as despesas de envio por um preço especial. No entanto, só poderá beneficiar deste preço especial se o aparelho com defeito nos for devolvido e se encontrar em estado passível de reparação. Para o aparelho de troca aplica-se naturalmente a garantia original com as mesmas condições.

Se não nos for devolvido o aparelho com defeito, ser-lhe-á cobrado o preço do aparelho acrescido dos custos de transporte. Neste caso, em vez da garantia, apenas terá direito a uma garantia legal para o aparelho de troca.

Eventuais reembolsos só podem ser efetuados se o procedimento tiver sido acordado previamente com a KOSTAL Solar Electric GmbH e se este tiver sido submetido num período de 6 meses após receção do resultado da análise.

### Aplicabilidade geográfica

Estas condições de garantia são válidas para todos os países autorizados de acordo com a lista de países da KOSTAL Solar Electric GmbH. Pode consultar a lista de países a qualquer momento na nossa homepage [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > **Download** > **Product (Produto)** > **Country (País)** > **Operating manual (Manual de instruções)** > **Released countries (Países autorizados)**.

### Transferência de propriedade

A KOSTAL Solar Electric GmbH retém a propriedade do aparelho de troca até à receção do aparelho com defeito ou, em caso de aquisição, até ao pagamento do preço de compra faturado. Em todo o caso, a propriedade do aparelho com defeito é transferida para a KOSTAL Solar Electric GmbH aquando da receção do aparelho com defeito.

### Taxa de verificação

Para aparelhos que tenham sido substituídos no âmbito do nosso serviço de troca, dentro do período de garantia, mas que não apresentem qualquer falha durante a verificação e análise, cobramos uma taxa de verificação. Pode consultar o preço atualmente válido na nossa homepage [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > **Download** > **Product (Produto)** > **Service (Serviço)** > **Service information and prices (Informações sobre serviços e preços)**. Tenha em consideração que a verdadeira causa da falha só pode ser determinada diretamente no fabricante. Por isso, se a nossa linha de assistência recomendar uma troca, tal não implica automaticamente que se trate de um caso de garantia.

### Taxa de limpeza

Devolva-nos o aparelho com defeito em estado limpo. Os aparelhos sujos com pó, tinta, esporos, bolor, camadas de vegetação, gases de amoníaco ou semelhantes só podem ser analisados e reparados após uma limpeza prévia. Nestes casos, cobrar-lhe-emos uma taxa de limpeza.

## Responsabilidade

A nossa responsabilidade legal apenas é limitada em caso de indemnização resultante de danos por dolo ou negligência grave, incluindo a responsabilidade legal dos nossos colaboradores ou representantes. No entanto, esta limitação da responsabilidade não se aplica a danos pessoais (lesões corporais ou morte). Ela também não se aplica se nos for imputada responsabilidade por motivos contratuais inalteráveis, isto é, por normas legais obrigatórias, mesmo sem culpa.

Desejamos-lhe muita satisfação com o seu aparelho!

A sua KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (Diretor Geral)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

O conteúdo e a representação estão protegidos a nível internacional. Não é permitida qualquer reprodução, divulgação ou utilização, mesmo que parcial, sem a devida autorização. Reservados todos os direitos, incluindo o registo de direito de propriedade.

# Guia de assistência

para empresas especializadas na área elétrica

## Válido para Wallbox dentro da UE



### Solicitar um aparelho de troca

Contacte-nos através da nossa linha de assistência técnica ou faça a sua reclamação/o seu pedido de serviço online. Tenha os seguintes dados à mão: tipo de aparelho, número de série, data de colocação em funcionamento. Idealmente, indique-nos o evento mostrado, se tal for conhecido, e dê-nos uma breve descrição do erro.



### Receção do aparelho de troca

No caso de não nos ser possível prestar ajuda por telefone, expedimos a curto prazo um aparelho de troca sem acessórios. O pacote inclui uma guia de devolução (RMA) com uma data de recolha do aparelho com defeito, indicações importantes sobre o processo de devolução e uma etiqueta autocolante para a devolução.



### Emballar a Wallbox com defeito

Embale a Wallbox com defeito até à data de recolha indicada dentro da embalagem original do aparelho de troca. Cole a etiqueta para a devolução na parte superior da embalagem.



### Verificar a disponibilidade para a expedição na data de recolha

Verifique se a data de recolha por nós definida é conveniente para si e se o endereço de recolha indicado na etiqueta para a devolução está correto. Está tudo correto? Então falta apenas o passo 5.



### Entrega da embalagem à empresa de transporte

Entregue a secção inferior da guia de devolução à empresa de transporte e solicite a confirmação de entrega na guia de devolução. Os custos de transporte são suportados pela KOSTAL.

# Linha de assistência técnica

Pessoas e detalhes de contacto, como e-mail e números de telefone da nossa linha de assistência técnica, podem ser consultados na nossa homepage em [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > ***Service and support (Serviço & Assistência) > Contact (Contacto).***

