

KOSTAL-Wallbox



**Aktivera EXTRA ÅR
GRATIS GARANTI!**
på shop.kostal-solar-electric.com

Service- och garantivillkor

Service- och garantivillkor

KOSTAL wallbox utbytesgaranti

Giltig fr.o.m.: 2022-04-01

Bästa kund,

Med en KOSTAL wallbox har du köpt en kvalitetsprodukt. KOSTAL Solar Electric GmbH garanterar att KOSTAL wallbox är funktionsduglig och felfri. Dessa garantivillkor gäller endast för de typer som nämns nedan och inte för anslutningsbara tillbehör som energimätare, laddningskablar, sensorer etc. Garantin gäller inte i händelse av felaktig hantering av enheten.

Skulle det trots noggrann produktion och efterkontroll uppstå problem under eller efter installationen av enheten ber vi dig att vända dig till installatören.

Om installatören inte kan få enheten att fungera felfritt, eller avhjälpa driftsproblem, erbjuder vi hjälp via vår Customer Support på telefon. Installatören är ditt ombud. Han kan avgöra om det är fel på enheten och om den därför måste bytas ut. Låt enbart fackmän som godkänts av den elnätsoperatör som driver din enhet utföra arbete i elnätet.

5 år KOSTAL Smart Warranty

För KOSTAL wallboxar får du en tillverkargaranti från och med den första idrifttagningen. Du kan kostnadsfritt utöka den till vår 5-åriga KOSTAL Smart Warranty. Aktiveringen av KOSTAL-garantin kan du själv eller din installatör göra via vår **KOSTAL Solar webbshop**. Detta är endast möjligt inom de första 6 månaderna från inköpsdatum eller 12 månader efter leverans genom KOSTAL Solar Electric GmbH. Den lagstadgade garantin påverkas inte av Smart Warranty.

Utbytesservice

Ett utbyte är enkelt. Din installatör kontaktar vår Customer Support på telefon och begär ett utbyte eller skickar en serviceförfrågan online på vår webbplats via > **Service & Support** > Kontakt.

I länder utanför EU¹ måste din installatör kontakta vår lokala partner eller om ingen lokal kontakt finns EU-distributören. Partnern eller distributören kommer då att kontakta kundtjänst och begära ett utbyte eller en reparation av enheten.

För att vi ska kunna ta emot och hantera reklamationen krävs följande uppgifter:

- Typ av apparat och serienummer
- Kopia på köpehandlingen
- Datum då apparaten tagits i bruk
- Felmeddelande (om detta finns) samt övrig information om störningen
- Detaljerad information om hela anläggningen (enheter, ström, spänning etc.)

¹ Undantag Schweiz. Detta land behandlas som ett EU-land.

- I vissa fall skickar serviceenheten ett frågeformulär till dig, som vi ber dig fylla i och returnera.

Du får inom kort en utbyteswallbox från oss. I länder utanför EU¹ hämtas din enhet hos din lokala partner eller EU-distributören eller så får partnern/distributören en utbytesapparat från oss. När wallboxen skickas överförs garantiperioden för din ursprungliga wallbox automatiskt till utbytesapparaten. Vid utbyte får installatören enbart använda denna wallbox.

Vänligen observera att det faktiska felet enbart kan fastställas av tillverkaren. Ett byte föreslaget av vår Customer Support innebär alltså inte automatiskt att det rör sig om ett garantiärende. Det slutliga avgörandet gällande garantin ligger hos KOSTAL Solar Electric GmbH.

Installatören demonterar den defekta enheten och installerar utbytesapparaten. Installatören startar utbytesapparaten. Den defekta wallboxen hämtas sedan i originalförpackningen för utbytesapparaten av vår paketleverantör hos dig eller installatören. Alternativt måste du själv organisera detta med hjälp av de medföljande dokumenten.

I länder utanför EU måste den defekta enheten skickas till vår lokala partner eller distributör. Vid reparationer måste den defekta enheten demonteras av installatören och skickas till EU-distributören.

Under  **Serviceguide, Sidan 7** hittar du all nödvändig information om hur det går till.

Garantiundantag

Garantin upphör att gälla i följande fall:

- Icke fackmässig installation, underhåll eller hantering av apparaten
- Ej avsedd användning eller felaktig installationsplats
- Installation eller drift i ett land som inte är godkänt av KOSTAL (se "Geografisk giltighet")
- Ingrepp, ändringar eller reparationsförsök
- Transportskada
- Apparaten är otillräckligt ventilerad
- Icke beaktande av gällande och erkända tekniska regler som inbegriper installations- och säkerhetstekniska föreskrifter. (t.ex. internationella DIN-IEC, europeiska DIN-EN, tyska nationella DIN-VDE)
- Skador som tillkommit genom force majeure eller extern påverkan, t.ex. stormskador, blixtnedslag, överspänning, eld, miljöpåverkan, hagel, högvatten, defekta kablar, djurbett
- Funktionsfel eller skador som har uppkommit genom användning av icke godkända komponenter
- Apparater som vid kontroll hos tillverkaren inte uppvisar några fel

Vänligen observera att inga typer av skador som uppstår av ovanstående orsaker på garantiföremålet eller utöver detta (exempelvis på solcellsanläggningen, motorfordon), omfattas av garantin.

Garantin gäller inte vid transportskador och alla övriga skador som uppstått efter tidpunkten för riskövergången, och vid skador som uppkommit genom beställarens icke fackmässiga förpackning och i dessa fall övertas inget ansvar.

Utbytesgarantin omfattar inte heller skönhetsfel som inte påverkar laddningsfunktionen.

Utöver en säker drift ansvarar du även för vederbörligt uppförande, utvidgning, ändring och underhåll av den elektriska anläggning som hör till husets elcentral. För att säkerställa detta måste bland annat den elektriska anläggningen följa allmänt erkända tekniska föreskrifter. Här bär vi ansvaret endast i de fall där vi, enligt allmänna lagbestämmelser, anses medskyldiga till skadan. Vi bär dock ansvar endast i den utsträckning vi är medvållande till skadan.

Krav som går utöver de rättigheter som nämnts i garantivillkoren omfattas inte av utbytesgarantin, såvida det inte ställs rättsliga krav på KOSTAL Solar Electric GmbH. Detta avser särskilt ersättningskrav för skador som uppstår direkt eller indirekt på grund av brister i apparaten, för kostnader som uppstår i samband med in- eller utbyggnad eller kompensationskrav för nätinmatning eller användning som inte ägt rum, eller liknande. Eventuella krav i enlighet med produktansvarslagen påverkas inte.

Kostnader för utbyte inom EU

Du erhåller en kostnadsfri utbytesapparat om den defekta wallboxen skickas till oss inom den angivna tidsfristen efter mottagande av utbytesapparaten, förutsatt att defekten omfattas av garantin enligt ovan angivna villkor. Även leveransen via vår utvalda paketleverantör är då givetvis kostnadsfri. Vi står dock inte för transportkostnader och tullavgifter från europeiska områden utanför fastlandet eller från länder utanför EU, såvida inte KOSTAL Solar Electric har handelsföretag på platsen (se kapitel "Geografisk giltighet"). För alla öar gäller principiellt särskilda regler (vänligen gör en förfrågan).

Därutöver kommer vi att erbjuda installatören en ex gratia-ersättning för bytet av wallboxen. Den aktuella summan för utbyte kan du när som helst se på vår webbplats **www.kostal-solar-electric.com > Nedladdning > Produkt > Land > Service > Serviceinformation och priser**.

Vänligen observera att summan enbart innefattar kostnaderna för den installatör som finns närmast. Garantin täcker inte kostnader för resa och uppehåll som uppstår om ett företag med bas långt från den aktuella platsen anlitas. Vi hjälper dig gärna med tips på lämpliga företag.

En högre utbytesersättning kan endast faktureras KOSTAL Solar Electric GmbH efter tidigare överenskommelse, och också endast i särskilda fall. I annat fall förbehåller vi oss rätten att minska fakturan i enlighet med villkoren.

I det fall det under garantitiden uppstår en defekt som vi inte ansvarar för (som utesluts av garantin) debiterar vi dig en fast förmånlig summa för reparation och frakt. För utbytesapparaten gäller naturligtvis även fortsättningsvis ursprungsgarantin i oförändrad omfattning. En eventuellt redan utbetald utbytesersättning kräver vi i detta fall tillbaka.

Om den defekta enheten inte returneras faktureras du enhetens pris samt fraktkostnad. I det här fallet får du bara den lagstadgade garantin på utbytesapparaten i stället för garantin.

En förutsättning för utbetalningar av alla former av ersättning är att processen först godkänts av KOSTAL Solar Electric GmbH och att den inleds inom 6 månader efter erhållet analyssvar.

Kostnader för utbyte utanför EU²

Du erhåller en kostnadsfri utbytesapparat om den defekta wallboxen skickas till vår lokala partner inom den angivna tidsfristen efter mottagande av utbytesapparaten, förutsatt att defekten omfattas av garantin enligt ovan angivna villkor.

Vi står dock inte för transportkostnader och tullavgifter från europeiska områden utanför fastlandet eller från länder utanför EU, såvida inte KOSTAL Solar Electric har handelsföretag på platsen (se kapitel "Geografisk giltighet"). För alla öar gäller principiellt särskilda regler (vänligen gör en förfrågan).

Garantin täcker inte kostnader för resa och uppehålle samt monterings- och installationskostnader som uppstår om ett företag med bas långt från den aktuella platsen anlitas.

I det fall det under garantitiden uppstår en defekt som vi inte ansvarar för (som utesluts av garantin) debiterar vi dig en fast förmånlig summa för reparation och frakt. Denna förmånliga summa gäller emellertid endast om den defekta apparaten skickas tillbaka till oss och befinner sig i reparationsdugligt skick. För utbytesapparaten gäller naturligtvis även fortsättningsvis ursprungsgarantin i oförändrad omfattning.

Om den defekta enheten inte returneras faktureras du enhetens pris samt fraktkostnad. I det här fallet får du bara den lagstadgade garantin på utbytesapparaten i stället för garantin.

En förutsättning för utbetalningar av alla former av ersättning är att processen först godkänts av KOSTAL Solar Electric GmbH och att den inleds inom 6 månader efter erhållet analyssvar.

Geografisk giltighet

Garantivillkoren gäller alla godkända länder enligt landsförteckningen från KOSTAL Solar Electric GmbH. Landsförteckningen kan du när som helst hitta på vår webbplats på www.kostal-solar-electric.com > **Nedladdning > Produkt > Land > Bruksanvisning > Godkända länder / Released countries.**

Överlåtelse av äganderätt

KOSTAL Solar Electric GmbH förbehåller sig äganderätten till utbytesapparaten tills den defekta enheten mottagits eller tills köpesumman som angivits på fakturan har betalats. Under alla omständigheter övergår äganderätten till den defekta enheten till KOSTAL Solar Electric GmbH vid mottagande av utbytesapparaten.

Undersökningsavgift

För apparater som bytts ut under garantitiden inom ramen för vår utbytesservice, men som vid undersökning resp. analys inte uppvisar några fel, debiterar vi en undersökningsavgift. Aktuellt pris hittar du på vår webbplats på www.kostal-solar-electric.com > **Nedladdning > Produkt > Service > Serviceinformation och priser.** Vänligen observera att det faktiska felet enbart kan fastställas av tillverkaren. Ett utbyte föreslaget av vår Hotline innebär alltså inte automatiskt att det rör sig om ett garantiärende.

² Undantag Schweiz. Detta land behandlas som ett EU-land.

Rengöringsavgift

Vänligen returnera den defekta apparaten i rengjort skick. Enheter som har förorenats av damm, färg, sporer, mögel, växter, ammoniakgaser eller liknande måste först rengöras innan de kan analyseras och repareras. I dessa fall debiterar vi en rengöringsavgift.

Ansvar

Gällande skadeståndet begränsar vi vårt ansvar till skador som uppstått uppsåtligt eller på grund av försummelse från vår sida – inklusive våra egna medarbetare samt våra ombud. Denna ansvarsbegränsning gäller dock inte vid personskada (kroppsskada eller dödsfall). Den gäller heller inte då vi, på grund av avtalsmässigt oföränderliga, dvs. tvingande lagstadgade föreskrifter, hålls ansvariga även utan egen förskyllan.

Vi hoppas att du får mycket glädje av din enhet!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (verkställande direktör)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Innehåll och illustrationer omfattas av internationell upphovsrätt. Kopiering, spridning eller nyttjande, delvis eller i sin helhet, utan tillstånd är förbjudet. Alla rättigheter – inklusive patenträttigheter – förbehålles.

Serviceguide

för elinstallatörer

Gäller för wallboxar inom EU



Beställa en utbytesapparat

Kontakta vår servicehotline eller utnyttja möjligheten att reklamera/göra en serviceanmälan online. Du behöver ha följande till hands: Enhetstyp, serienummer, idrifttagningsdatum. Om möjligt, ange felmeddelandet och ge oss en kort beskrivning av felet.



Ta emot en utbytesapparat

Vi skickar inom kort en utbytesapparat utan tillbehör om vi inte kan hjälpa dig per telefon. I paketet finns en retursedel (RMA) med tidpunkt för upphämtning av den defekta enheten, viktig information om returförfarandet samt en självhäftande returetikett.



Förpacka den defekta wallboxen

Förpacka den defekta wallboxen i utbytesapparatens originalförpackning inför den bokade upphämtningstiden. Sätt returetiketten upptill på paketet.



Inför den bokade upphämtningstiden

Kontrollera att upphämtningstiden passar dig och att adressen för upphämtning som angivits på returetiketten är korrekt. Passar det bra? Då återstår endast steg 5.



Överlämning till pakettleverantören

Lämna den undre delen av retursedeln till pakettleverantören och be att få överlämningen kvitterad på retursedeln. Vi står för fraktkostnaderna.

Servicehotline

Kontaktpersoner och kontaktuppgifter som e-post och telefonnummer till vår servicehotline finns på vår webbplats www.kostal-solar-electric.com > **Service & support** > **Kontakt**.

