



Smart
connections.

Condiciones de asistencia técnica y garantía

PIKO MP Inversor

Condiciones de asistencia técnica y garantía

5 años de garantía de recambio para inversores PIKO

¡Apreciada cliente! ¡Apreciado cliente!

Con el inversor PIKO ha adquirido un producto de calidad. La empresa KOSTAL Solar Electric GmbH le garantiza la capacidad de funcionamiento y la ausencia de defectos del inversor. Estas condiciones de garantía únicamente son válidas para el inversor PIKO y no para los accesorios que pueden conectarse al mismo como baterías, sensores, etc.

Si a pesar de una utilización y un control minuciosos se produjera algún problema tras la instalación de su inversor, le asistiremos inmediatamente a través de nuestro servicio de atención al cliente.

En caso de que ni siquiera con la ayuda de nuestro asesoramiento consiga poner en servicio el inversor sin fallos o en caso de que se produzcan fallos durante el servicio, deberá solicitar inmediatamente un servicio especializado que se encargue de solucionar el fallo. El servicio especializado es su representante. Este puede determinar si el inversor posee un fallo y por lo tanto si debe cambiarse. Le rogamos tenga en cuenta que solo las personas con la competencia necesaria y la debida autorización del operador de la red eléctrica responsable de su instalación solar podrán realizar trabajos en la red eléctrica y en la carcasa del inversor.

Para el equipo indicado arriba recibirá una garantía del fabricante de 5 años a partir de la fecha de compra, aunque como máximo 66 meses a partir del suministro por parte de KOSTAL Solar Electric GmbH.

Servicio de sustitución

Para usted la sustitución resulta muy fácil. Su servicio especializado se pone en contacto con nuestra línea directa de atención al cliente y solicita un inversor de sustitución o bien realiza una [solicitud de reclamación y servicio](#) en línea en nuestra página web en Produkte & Service > Servicebereich (Productos y Servicios > Área de servicio). Los mensajes de servicio que se emiten en línea se tratan de forma prioritaria. Para la aceptación y el procesamiento de la reclamación se precisa la siguiente información:

- tipo de equipo y número de serie
- copia del comprobante de compra y
- fecha de puesta en servicio
- mensaje de error en la pantalla (si dispone del mismo) y otras indicaciones sobre la avería
- Los datos de registro del inversor (encontrará más información para la lectura de los datos de registro en las instrucciones de uso del inversor)
- Indicaciones detalladas sobre toda la instalación (equipos, módulos, cableado de strings, datos de entrada CC (corrientes, tensiones), etc.)
- En algunos casos, el centro de atención al cliente le enviará un formulario de información sobre el inversor que le rogamos nos devuelva cumplimentado

En breve le enviaremos un equipo del mismo valor. Al enviar el equipo de sustitución se produce una transferencia automática del periodo de garantía de su inversor original al equipo de sustitución. Por este motivo, es necesario que su servicio especializado solo utilice este equipo para la sustitución.

El equipo de sustitución se corresponde en cuanto a los datos de potencia técnicos como mínimo con su inversor original, a menos que en el curso de un perfeccionamiento hayan surgido requisitos técnicos que hayan hecho necesaria una modificación. En este caso, por lo general se trata de equipos reparados con un estándar de calidad del mismo nivel que los equipos de serie. En el caso de los equipos de sustitución, no siempre pueden excluirse marcas de uso insignificantes.

Le rogamos tenga en cuenta que la causa del fallo real solo puede determinarla directamente el fabricante. Por este motivo, la recomendación de sustitución de nuestro servicio de atención al cliente no implica automáticamente que se trate de un caso de garantía. La decisión definitiva sobre la garantía la toma KOSTAL Solar Electric GmbH.

El servicio especializado se encarga de desmontar el equipo defectuoso y montar el equipo de sustitución. La tapa de transporte del equipo de sustitución la atornilla en el equipo defectuoso. Pone en servicio el equipo de sustitución. A continuación, el equipo defectuoso es recogido en su empresa por nuestro servicio de mensajería en el embalaje original del equipo de sustitución.

En la guía de servicio del (página 9) encontrará toda la información necesaria sobre el proceso.

Exclusión de la garantía

Sin embargo, tendremos que rechazar los servicios de garantía en los siguientes casos:

- la instalación, el mantenimiento o el manejo del equipo incorrectos
- la falta de mantenimiento o mantenimiento inadecuado (p. ej. comprobación y limpieza defectuosas de los ventiladores)
- el uso no adecuado y/o lugar de montaje incorrecto del inversor
- apertura del inversor
- el inversor se ha instalado en un país para el que no ha sido autorizado (véase la validez geográfica en la página 7)
- las manipulaciones, las modificaciones o los intentos de reparación
- los daños ocurridos durante el transporte
- la ventilación insuficiente del equipo
- el incumplimiento de las directivas de seguridad correspondientes y específicas del país (VDE, etc.)
- Daños por causa de fuerza mayor o influencias externas, p. ej. daños causados por tempestades, caída de rayo, sobretensión, fuego, contaminación medioambiental, granizo, inundación, defectos de la línea, mordeduras de animal
- Dimensionado y/o configuración incorrectos de la instalación fotovoltaica
- Funcionamientos defectuosos o daños provocados por el uso de productos de otros fabricantes no autorizados
- Equipos en los que en la planta de fabricación no se ha podido detectar ningún fallo durante la comprobación

Tenga en cuenta que los daños de cualquier tipo derivados de los motivos indicados arriba en el objeto de la garantía o más allá de los mismos (p. ej. de la instalación de energía solar) no están incluidos por la garantía.

En caso de daños de transporte así como cualquier otro tipo de daños, causados tras el momento de traspaso del riesgo, y daños a causa de un embalaje inadecuado por parte del cliente se suprimirá toda obligación de garantía y se excluirá cualquier tipo de responsabilidad.

Asimismo, la garantía de recambio tampoco incluye imperfecciones que no afecten al suministro eléctrico.

Usted mismo es responsable del cumplimiento de las directivas de seguridad pertinentes (p. ej. según VDE) o de las condiciones del operador de la red para la conexión a la red eléctrica. En este caso, solo nos responsabilizaremos si compartimos la responsabilidad de los daños conforme a las disposiciones legales. No obstante, solo nos responsabilizaremos en proporción a nuestra concurrencia de culpa.

Los derechos que vayan más allá de los derechos indicados en las condiciones de garantía no forman parte de la garantía de sustitución, siempre que no se haya prescrito legalmente una responsabilidad de KOSTAL Solar Electric GmbH. Esto afecta especialmente a los derechos de sustitución para daños originados directa o indirectamente a causa del defecto del equipo, para costes derivados del montaje y el desmontaje o el derecho de indemnización por una alimentación de red que no se ha producido o un autoconsumo no producido y similares. En el caso de estos derechos, le rogamos se ponga en contacto con la persona que le vendió el equipo. Los posibles derechos según la ley sobre la responsabilidad del producto permanecen inalterados.

Costes de sustitución

Recibirá el equipo de sustitución gratuitamente siempre que nos haya enviado el inversor defectuoso dentro del plazo indicado tras recibir el equipo de sustitución y el defecto esté incluido en la garantía según las condiciones indicadas arriba. En este caso, naturalmente el servicio de mensajería encargado por nosotros será gratuito para usted. No obstante, no se asumirán los gastos de transporte ni aranceles de y/o en países de ultramar de la UE ni de y/o en países fuera de la UE, siempre que en los mismos no se halle ninguna sociedad distribuidora de KOSTAL Solar Electric (véase el punto “Validez geográfica”). Para todas las islas se aplicarán fundamentalmente normativas especiales (rogamos consultar).

Además, reembolsaremos un importe global a su servicio especializado por la amabilidad de haber sustituido el inversor. Puede consultar el precio final de sustitución actual en cualquier momento en nuestra página web en www.kostal-solar-electric.com > [Descargas](#) > [Servicio](#) > Información de servicios y precios. Tenga en cuenta que este precio final solo incluye los gastos de la empresa especializada más cercana. La garantía no cubre los gastos de viaje ni mantenimiento generados a raíz de la contratación de una empresa especializada alejada. Estaremos encantados de ayudarle para seleccionar una empresa especializada adecuada.

En caso de precios finales de sustitución más elevados, estos solo podrán facturarse a KOSTAL Solar Electric GmbH con su previo consentimiento y únicamente en casos concretos justificados. De lo contrario, nos reservamos el derecho de reducir la factura según corresponda.

En caso de que surja un defecto durante el plazo de garantía del que no debemos responsabilizarnos (exclusión de garantía), le facturaremos un importe global de reparación y el envío a un precio “especial”. Sin embargo, este precio “especial” solo podremos garantizárselo si recibimos el equipo defectuoso con posibilidad de ser reparado. Por supuesto, para el equipo de sustitución se aplica la garantía original con el mismo alcance. En este caso, le solicitaremos la devolución del importe global de sustitución que ya le hayamos podido reembolsar.

En caso de no recibir este equipo defectuoso, le facturaremos el precio de venta final recomendado más los costes de transporte. En este caso, en lugar de la garantía habitual solo se le ofrecerán 2 años de garantía legal para el inversor de sustitución.

Los reembolsos solo pueden efectuarse si previamente se han acordado con KOSTAL Solar Electric GmbH.

Validez geográfica

Estas condiciones de garantía son válidas para todos los países autorizados según nuestro listado de países de KOSTAL Solar Electric GmbH. Puede consultar el listado de países en cualquier momento en nuestra página web en www.kostal-solar-electric.com > Descargas > Servicio > Países autorizados.

Traspaso de la propiedad

En relación al inversor de sustitución, KOSTAL Solar Electric GmbH conservará fundamentalmente la propiedad del mismo hasta recibir el equipo defectuoso y/o en caso de compra hasta el pago del precio de compra indicado en la factura. En todos los casos, al recibir el equipo de sustitución la propiedad del equipo defectuoso pasará a KOSTAL Solar Electric GmbH.

Adquisición de un inversor de sustitución

Usted ha adquirido un inversor de sustitución después del vencimiento de la garantía. Para este equipo le corresponde la garantía legal de 2 años a partir de la fecha de suministro del inversor. La condición para la adquisición de un inversor de sustitución es el envío de un formulario de pedido firmado.

Precio global de inspección

Si el equipo ha sido sustituido dentro del período de garantía reglamentario pero durante la comprobación y/o el análisis no se detecta ninguna incidencia, se aplicará un cargo por comprobación. Encontrará el precio válido actualmente en nuestra página web bajo www.kostal-solar-electric.com > Descargas > Servicio. Le rogamos tenga en cuenta que la causa del fallo real solo puede determinarla directamente el fabricante. Por este motivo, la recomendación de sustitución de nuestra línea directa de atención al cliente no implica automáticamente que se trate de un caso de garantía.

Precio global de limpieza

Le rogamos nos envíe el equipo defectuoso en estado limpio. Los inversores sucios de polvo, pintura, esporas, moho, vegetación superficial, gases amoniacales o similares solo pueden analizarse y repararse tras su previa limpieza. En estos casos, facturaremos un precio global de limpieza.

Responsabilidad

Solo limitamos nuestra responsabilidad en caso de sustitución por daños –lo que incluye la responsabilidad de nuestros empleados o representantes– intencionados o debidos a una negligencia grave. Sin embargo, esta limitación de responsabilidad no se aplicará en caso de daños personales (lesiones físicas o la muerte). Tampoco se aplicará en caso de que respondamos de disposiciones legales contractuales no enmendables, es decir, coercitivas.

Prolongación de la garantía

¿Desea más seguridad? Ningún problema. Para su nuevo dispositivo, durante los 2 primeros años tras la fecha de compra del inversor le ofrecemos con unas buenas condiciones una prolongación de la garantía a 5, 10 y/o 15 años. Si desea aprovechar esta oferta, le ofrecemos la posibilidad de acordar la prolongación de la garantía a través de nuestra tienda web KOSTAL Solar. La encontrará en nuestra página web en www.kostal-solar-electric.com.

¡Le deseamos un buen rendimiento de corriente con el inversor PIKO!

Freiburg im Breisgau, Alemania

KOSTAL Solar Electric GmbH



Werner Palm
(Gerente)



Dr. Manfred Gerhard
(Gerente)

Guía de servicio para servicios especializados eléctricos

5 pasos para la sustitución de su inversor

1.



Solicitud del equipo de sustitución

Póngase en contacto con nuestra línea directa de atención al cliente o bien utilice la opción de enviar su reclamación/mensaje de servicio [en línea](#). Tenga a mano la siguiente información: tipo del dispositivo, número de serie, fecha de puesta en servicio, indicaciones sobre la conexión y el tipo de módulo. O todavía mejor, si conoce el mensaje mostrado en la pantalla facilítenos una breve descripción del fallo.

2.



Recepción del equipo de sustitución

En caso de que no podamos seguir ayudándole por teléfono, le enviaremos en un breve plazo un equipo de sustitución reparado sin accesorios. En el paquete también encontrará un resguardo de devolución (RMA) para la devolución gratuita del equipo defectuoso a nuestro socio del servicio técnico.

3.



Embalaje de inversores defectuosos

Embale el inversor defectuoso en el embalaje original del equipo de sustitución. Pegue el resguardo de devolución en la parte superior del paquete.

4.



Acuerdo del plazo de recogida

Acuerde fácil y rápidamente un plazo de recogida directamente con UPS llamando al teléfono +49 (0)1806 882 663 (Alemania). Encontrará otros números de teléfono para otros países en la información de contacto de UPS en www.ups.com.

5.



Entrega del paquete al servicio de mensajería

Entregue el inversor embalado al servicio de paquetería. Este confirmará la aceptación del paquete de forma electrónica. Por supuesto, si utiliza el resguardo de devolución los costes de transporte correrán automáticamente a nuestro cargo. Si lo desea, puede consultar en cualquier momento el estado de su envío mediante el número de seguimiento en la página web de UPS.

Línea directa de atención al cliente

País	Teléfono	E-mail	Idioma
Alemania	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Suiza	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
Francia	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grecia	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Italia	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
España	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN
Turquía	+90 212 803 06 26	service-solar-tr@kostal.com	TR / EN

KOSTAL

KOSTAL Solar Electric GmbH
Hanferstr. 6
79108 Freiburg i. Br.
Deutschland
Telefon: +49 761 47744 - 100
Fax: +49 761 47744 - 111

KOSTAL Solar Electric Ibérica S.L.
Edificio abm
Ronda Narciso Monturiol y Estarriol, 3
Torre B, despachos 2 y 3
Parque Tecnológico de Valencia
46980 Valencia
España
Teléfono: +34 961 824 - 934
Fax: +34 961 824 - 931

KOSTAL Solar Electric France SARL
11, rue Jacques Cartier
78280 Guyancourt
France
Téléphone: +33 1 61 38 - 4117
Fax: +33 1 61 38 - 3940

KOSTAL Solar Electric Hellas E.Π.Ε.
47 Steliou Kazantzidi st., P.O. Box: 60080
1st building – 2nd entrance
55535, Pilea, Thessaloniki
Ελλάδα
Τηλέφωνο: +30 2310 477 - 550
Φαξ: +30 2310 477 - 551

KOSTAL Solar Electric Italia Srl
Via Genova, 57
10098 Rivoli (TO)
Italia
Telefono: +39 011 97 82 - 420
Fax: +39 011 97 82 - 432

KOSTAL Solar Electric Turkey
Mahmutbey Mah. Taşocağı Yolu
No: 3 (B Blok), Ağaoğlu My Office 212
Kat: 16, Ofis No: 269
Güneşli-İstanbul
Türkiye
Telefon: +90 212 803 06 24
Faks: +90 212 803 06 25

www.kostal-solar-electric.com