



NL

Smart
connections.

Service- en garantievoorwaarden

PIKO MP Omvormer

Service- en garantievoorwaarden

5 jaar omruilgarantie PIKO-omvormer

Geachte klant,

U bent met de PIKO-omvormer in het bezit gekomen van een kwaliteitsproduct. KOSTAL Solar Electric GmbH garandeert u dat de omvormer correct functioneert en vrij is van gebreken. Deze garantievoorwaarden gelden uitsluitend voor de PIKO-omvormer en niet voor aansluitbaar toebehoren als bijv. batterij, sensor enz.

Mocht er zich ondanks een nauwgezette verwerking en controle na de installatie van uw omvormer toch een probleem voordoen, dan helpen wij u via onze Customer Support.

Indien u er ook met behulp van ons advies niet in slaagt de omvormer storingsvrij in gebruik te nemen of mochten zich tijdens de werking storingen voordoen, dan moet u beslist een erkend installateur opdracht geven de storing te verhelpen. De erkend installateur is uw gevolmachtigde. Hij kan vaststellen of de omvormer een fout bevat en daarom moet worden omgeruild. Let erop dat alleen personen met de noodzakelijke expertise en toestemming van de voor uw zonnestelsel verantwoordelijke netexploitant werkzaamheden aan het elektriciteitsnet mogen uitvoeren en de behuizing van de omvormer mogen openen.

Voor het bovengenoemde toestel krijgt u een fabrieksgarantie van 5 jaar vanaf datum aankoop, maximaal echter 66 maanden vanaf uitlevering door KOSTAL Solar Electric GmbH.

Omruilservice

Het omruilen is voor u eenvoudig. Uw erkend installateur meldt zich bij onze Customer Support-hotline en vraagt een omruil-omvormer aan of maakt online een [reclamatie- en serviceaanvraag](#) aan op onze internetpagina onder Produkte & Service > Servicebereich (Producten & Service > Servicegedeelte). Servicemeldingen die online worden doorgegeven, worden met prioriteit behandeld. Voor het accepteren en bewerken van de reclamatie is de volgende informatie nodig:

- toesteltype en serienummer
- kopie van het aankoopbewijs
- datum van ingebruikname
- foutmelding op display (indien aanwezig) en overige informatie over de storing
- de loggegevens van de omvormer (meer informatie over het uitlezen van de loggegevens vindt u in de gebruiksaanwijzing van de omvormer)
- Gedetailleerde informatie over de complete installatie (toestellen, panelen, stringbedrading, DC-ingangsgegevens (stromen, spanningen), enz.)
- In enkele gevallen stuurt de service-afdeling u nog een omvormer-meldingsformulier toe met het verzoek dit ingevuld naar ons terug te sturen

Van ons ontvangt u op korte termijn een gelijkwaardig toestel. Bij het verzenden van het omruiltoestel wordt de garantieperiode van uw oorspronkelijke omvormer automatisch overgedragen op het omruiltoestel. Het is daarom noodzakelijk dat uw erkend installateur alleen dit toestel voor het omruilen gebruikt.

Het omruiltoestel voldoet minimaal aan de technische vermogensgegevens van uw oorspronkelijke omvormer, tenzij er in het kader van verdere ontwikkeling technische voorwaarden zijn opgetreden die een aanpassing noodzakelijk hebben gemaakt. Hierbij gaat het gewoonlijk om gerepareerde toestellen die dezelfde hoge kwaliteitsnorm hebben als standaard toestellen. Geringe sporen van gebruik kunnen bij omruiltoestellen niet altijd worden uitgesloten.

Denk eraan dat de daadwerkelijke oorzaak van het uitvallen alleen direct bij de fabrikant kan worden vastgesteld. Een door onze Customer Support aanbevolen omruilactie impliceert daarom niet automatisch dat het om een garantiekwestie gaat. De uiteindelijke garantiebeslissing berust bij KOSTAL Solar Electric GmbH.

Uw erkend installateur demonteert het defecte toestel en monteert het omruiltoestel. Het transport-deksel van het omruiltoestel schroeft hij op het defecte toestel. Hij neemt het omruiltoestel in gebruik. Het defecte toestel wordt daarna in de originele verpakking van het omruiltoestel door onze pakketdienst bij u afgehaald.

In de Service Guide (pagina 9) vindt u alle noodzakelijke informatie over het verloop.

Uitsluiting van de garantie

De garantie moeten wij in de volgende gevallen echter afwijzen:

- verkeerde installatie, onderhoud of bediening van het toestel
- geen of verkeerd onderhoud (bijv. gebrekkige controle en reiniging van de ventilatoren)
- oneigenlijk gebruik of verkeerde montageplek van de omvormer
- openen van de omvormer
- De omvormer werd geïnstalleerd in een land waar deze niet voor werd vrijgegeven (zie Geografische geldigheid op pagina 7)
- ingrepen, veranderingen of reparatiepogingen
- transportschade
- onvoldoende ventilatie van het toestel
- veronachtzaming van de desbetreffende en voor het land specifieke veiligheidsvoorschriften (VDE e.d.)
- Schade door overmacht of invloeden van buitenaf, bijv. stormschade, blikseminslag, overspanning, vuur, milieubelastingen, hagel, hoogwater, leidingdefecten, beten van dieren
- Foutieve configuratie van de fotovoltaïsche installatie
- Storingen of schades die door het gebruik van niet-goedgekeurde producten van derden werden veroorzaakt
- Toestellen waarbij in de fabriek bij de controle geen fout kan worden vastgesteld

Denk eraan dat alle soorten schades die om de bovengenoemde redenen bij het voorwerp van de garantie of verder (bijv. bij het zonnestelsel) ontstaan, niet onder de garantie vallen.

Voor transportschade evenals alle andere schade die na het moment van risico-overdracht werd veroorzaakt, en schade uit verkeerde verpakking door de besteller vervalt de garantieplicht en wordt elke aansprakelijkheid uitgesloten.

De omruilgarantie omvat eveneens geen schoonheidsgebreken die geen invloed hebben op de energievoeding.

U zelf bent verantwoordelijk voor het naleven van de desbetreffende veiligheidsvoorschriften (bijv. volgens VDE) of de voorwaarden van de netexploitant voor de aansluiting op het elektriciteitsnet. Hier kunnen wij alleen aansprakelijk worden gesteld, wanneer wij zoals bedoeld in de wettelijke bepalingen medeverantwoordelijk zijn voor de schade. Wij kunnen echter alleen in verhouding tot onze medeschuld aansprakelijk worden gesteld.

Aanspraken die verdergaan dan de in de garantievoorwaarden genoemde rechten, zijn geen inhoud van de omruilgarantie, voor zover een aansprakelijkheid van KOSTAL Solar Electric GmbH niet dwingend wettelijk is voorgeschreven. Dit betreft vooral aanspraken op schadevergoeding voor schade die direct of indirect door het gebrek van het toestel ontstaat, voor kosten die door de demontage en montage ontstaan, of aanspraak op schadeloosstelling voor netvoeding die niet heeft plaatsgevonden of eigen verbruik dat niet heeft plaatsgevonden, en dergelijke. Bij dergelijke aanspraken dient u zich tot de verkoper van uw toestel te wenden. Eventuele aanspraken conform de wet op de productaansprakelijkheid blijven onverminderd van kracht.

Omruilkosten

U krijgt het omruiltoestel gratis, wanneer de defecte omvormer binnen de aangegeven termijn na ontvangst van het omruiltoestel naar ons wordt opgestuurd en het defect volgens onze bovengenoemde voorwaarden onder de garantie valt. Dan is natuurlijk ook de pakketdienst die wij opdracht geven, voor u gratis. Transportkosten en invoerrechten vanuit resp. naar overzeese EU-gebied(en) evenals vanuit resp. naar land(en) buiten de EU, voor zover zich hier geen KOSTAL Solar Electric verkoopmaatschappij bevindt (zie punt "Geografische geldigheid") nemen wij echter niet voor onze rekening. Voor alle eilanden gelden in principe speciale regelingen (a.u.b. aanvragen).

Bovendien zullen wij uw erkend installateur door middel van de coulance een vast bedrag als schadeloosstelling betalen voor het omruilen van de omvormer. Het actuele vaste bedrag voor omruilen kunt u altijd op onze homepage www.kostal-solar-electric.com > Download > Service > Service-prijs info opvragen. Denk eraan dat dit vaste bedrag alleen de kosten van de dichtstbijzijnde erkende installateur omvat. Reis- en verblijfkosten die ontstaan door een veraf gelegen erkende installateur hiermee te belasten, vallen niet onder de garantie. Wij helpen u graag bij het kiezen van een geschikte erkende installateur.

Hogere vaste bedragen voor omruilen kunnen KOSTAL Solar Electric GmbH alleen na voorafgaande goedkeuring en ook alleen in zeer gerechtvaardigde gevallen in rekening worden gebracht. Anders behouden wij ons voor de factuur dienovereenkomstig te verlagen.

Indien binnen de garantieperiode sprake is van een defect waarvoor wij niet verantwoordelijk kunnen worden gesteld (uitsluiting van garantie), dan brengen wij u een vast reparatiebedrag en het verzenden tegen een zeer gunstige prijs in rekening. Deze zeer gunstige prijs kunnen wij u echter alleen verlenen, wanneer u ons in ruil hiervoor het defecte toestel in reparabele staat ter beschikking stelt. Voor het omruiltoestel blijft natuurlijk de oorspronkelijke garantie in dezelfde omvang gelden. Een eventueel reeds vergoed vast omruilbedrag eisen wij in dit geval weer terug.

Mochten wij dit defecte toestel niet terugkrijgen, dan brengen wij u de adviesprijs voor de consument plus transportkosten in rekening. In dit geval krijgt u in plaats van de garantie slechts 2 jaar wettelijke vrijwaring op de omruil-omvormer.

Alle vergoedingen kunnen alleen dan worden betaald, wanneer de procedure van tevoren met KOSTAL Solar Electric GmbH werd afgesproken.

Geografische geldigheid

Deze garantievoorwaarden gelden voor alle vrijgegeven landen volgens de landenlijst van KOSTAL Solar Electric GmbH. De landenlijst kunt u altijd op onze homepage www.kostal-solar-electric.com > [Download](#) > [Service](#) > [Vrijgegeven landen opvragen](#).

Eigendomsoverdracht

KOSTAL Solar Electric GmbH behoudt zich voor de omruil-omvormer in principe het eigendom tot de ontvangst van het defecte toestel resp. bij aankoop tot de betaling van de in rekening gebrachte koopprijs voor. In alle gevallen gaat het eigendom van het defecte toestel bij ontvangst van het omruiltoestel over op KOSTAL Solar Electric GmbH.

Aankoop van een omruil-omvormer

U hebt een omruil-omvormer gekocht na het verstrijken van de garantie. Voor dit toestel krijgt u de wettelijke vrijwaring van 2 jaar vanaf leveringsdatum van de omvormer. Een noodzakelijke voorwaarde voor de aankoop van een omruil-omvormer is het opsturen van een ondertekend bestelformulier.

Vast bedrag voor controle

Bij toestellen die in het kader van onze omruilservice binnen de garantie werden verwisseld, maar bij controle of analyse geen fout vertonen, brengen wij een vast bedrag voor controle in rekening. De momenteel geldige prijs vindt u op onze homepage www.kostal-solar-electric.com > [Download](#) > [Service](#). Denk eraan dat de daadwerkelijke oorzaak van het uitvallen alleen direct bij de fabrikant kan worden vastgesteld. Een door onze hotline aanbevolen omruilactie impliceert daarom niet automatisch dat het om een garantiekwestie gaat.

Vast bedrag voor reiniging

Stuur het defecte toestel in een schone toestand naar ons terug. Door stof, verf, sporen, schimmels, plantenbegroeiing, ammoniakgassen e.d. verontreinigde omvormers kunnen pas na voorafgaande reiniging worden geanalyseerd en gerepareerd. In dergelijke gevallen brengen wij u een vast bedrag voor reiniging in rekening.

Aansprakelijkheid

Alleen voor schadevergoeding beperken wij onze aansprakelijkheid – hierbij is de aansprakelijkheid van onze medewerkers of gevolmachtigden inbegrepen – tot opzettelijk of grof nalatig veroorzaakte schade. Deze beperking van de aansprakelijkheid geldt echter niet bij persoonlijk letsel (lichamelijk letsel of dood). Deze geldt ook niet, wanneer wij wegens contractueel niet te veranderen, d.w.z. dwingende wettelijke voorschriften ook zonder schuld aansprakelijk zouden zijn.

Garantieverlenging

U wilt nog meer zekerheid? Geen probleem. Wij bieden u voor uw nieuwe toestel binnen de eerste 2 jaar na aankoop van de omvormer tegen gunstige voorwaarden een garantieverlenging met 5, 10 of 15 jaar aan. Wanneer u van dit aanbod gebruik wilt maken, dan verzoeken wij u de garantieverlenging via onze KOSTAL Solar webshop af te sluiten. Deze vindt u op onze homepage www.kostal-solar-electric.com.

Wij wensen u een goede stroomopbrengst met de PIKO-omvormer!

Freiburg im Breisgau, Duitsland

KOSTAL Solar Electric GmbH



Werner Palm
(directeur)



Dr. Manfred Gerhard
(directeur)

Service Guide voor erkend elektrotechnische installateurs

5 stappen voor vervanging van uw omvormer

1.



Omruiltoestel aanvragen

Neem contact op met onze service-hotline of maak gebruik van de mogelijkheid om uw reclamatie/servicemelding [online](#) door te geven. Houd de volgende informatie bij de hand: Toesteltype, serienummer, datum van ingebruikname, informatie over bedrading en paneeltype. Nog beter is het, wanneer u de op het display weergegeven gebeurtenis weet en ons een korte beschrijving van de storing kunt geven.

2.



Omruiltoestel in ontvangst nemen

Als wij u telefonisch niet verder kunnen helpen, sturen wij u op korte termijn een gereviseerd omruiltoestel zonder accessoires toe. In het pakket vindt u ook een retourbon (RMA) voor het gratis terugsturen van het defecte toestel naar onze servicepartner.

3.



Defecte omvormer verpakken

Verpak de defecte omvormer in de originele verpakking van het omruiltoestel. Plak de retourbon boven op het pakket.

4.



Afspraak maken voor het afhalen

Voor het afhalen kunt u in Duitsland eenvoudig en snel direct een afspraak maken met UPS op het telefoonnummer +49 (0)1806 882 663. Meer telefoonnummers voor andere landen vindt u onder de UPS contactgegevens op www.ups.com.

5.



Pakket afgeven aan pakketdienst

Overhandig de verpakte omvormer aan de pakketdienst. Deze zal de aanname van het pakket telefonisch bevestigen. Natuurlijk komen de transportkosten bij gebruik van de retourbon automatisch voor onze rekening. Op de UPS homepage kunt u de status van uw zending aan de hand van het trackingnummer altijd traceren.

Servicehotline

Land	Telefoon	E-mail	Taal
Duitsland	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Zwitserland	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
Frankrijk	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Griekenland	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Italië	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Spanje	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN
Turkije	+90 212 803 06 26	service-solar-tr@kostal.com	TR / EN



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