



Smart
connections.

Condições de assistência e de garantia

PIKO MP Inversor

Condições de assistência e de garantia

Garantia de troca de 5 anos Inversor PIKO

Estimada cliente! Estimado cliente!

Com o inversor PIKO adquiriu um produto de qualidade. A KOSTAL Solar Electric GmbH garante-lhe a funcionalidade e a isenção de defeitos materiais do inversor. As presentes condições de garantia aplicam-se exclusivamente ao inversor PIKO e não a acessórios que podem ser ligados como, p. ex., bateria, sensor, etc.

Se apesar do fabrico e controle meticulosos ocorrer um problema após a instalação do seu inversor, podemos ajudá-lo através do nosso apoio ao cliente.

Se, mesmo com a ajuda do nosso aconselhamento, não for possível colocar o inversor corretamente em funcionamento, ou na eventualidade de ocorrerem avarias durante o funcionamento, é imprescindível que incumba uma empresa especializada com a eliminação da avaria. A empresa especializada é o seu encarregado. Ele pode verificar se o inversor tem uma falha e se tem de ser substituído por esse motivo. Tenha em consideração que apenas pessoas devidamente especializadas e autorizadas pela entidade exploradora da rede elétrica correspondente à sua unidade solar podem realizar trabalhos na rede elétrica e abrir a caixa do inversor.

Para o aparelho acima mencionado receberá uma garantia do fabricante de 5 anos a contar da data de compra, que está limitada a 66 meses a partir do fornecimento pela KOSTAL Solar Electric GmbH.

Serviço de troca

A troca é muito simples para o cliente. A empresa especializada contacta a nossa linha de assistência ao consumidor e solicita um inversor de substituição ou cria online um [Pedido de reclamação e serviço](#) na nossa homepage em Produkte & Service > Servicebereich (Produtos e serviços > Área de serviço). Os pedidos de serviço feitos online são tratados com prioridade. 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 no display (caso disponível) e outras informações sobre a avaria
- Os dados de registo do inversor (mais informações acerca da leitura de dados de registo encontram-se no manual de instruções do inversor)
- Informações detalhadas sobre toda a unidade (aparelhos, módulos, configuração de string, dados de entrada CC (correntes e tensões), etc.)
- Nalguns casos, a assistência técnica ainda lhe envia um formulário de notificação do inversor que deverá preencher e remeter-nos

Nós fornecemos-lhe um aparelho equivalente a curto prazo. Na expedição do aparelho de substituição ocorre uma transferência automática do prazo de garantia do inversor original para o aparelho de substituição. Por este motivo, é necessário que a empresa especializada utilize unicamente este aparelho para a troca.

Os valores de potência do aparelho de troca correspondem, no mínimo, aos do inversor original, a não ser que tenha sido necessária uma modificação em virtude dos requisitos técnicos de um aperfeiçoamento. Porém, nos aparelhos de troca não é possível evitar ligeiros sinais de utilização.

Tenha em consideração que a real causa da falha só pode ser determinada diretamente no fabricante. Por esse motivo, se a nossa assistência ao consumidor recomendar uma troca, tal não implica automaticamente que se trate de um caso de garantia. A decisão final de garantia é da responsabilidade da KOSTAL Solar Electric GmbH.

A empresa especializada desmonta o aparelho com defeito e monta o aparelho de troca, aparafusa a tampa de transporte do aparelho de troca no aparelho com defeito e coloca o aparelho de troca em funcionamento. Em seguida, o aparelho com defeito é recolhido pela nossa empresa de transporte na embalagem original do aparelho de troca.

No guia de assistência (página 9) encontram-se todas as informações necessárias sobre o procedimento.

Exclusão da garantia

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

- a instalação, manutenção ou operação inadequada do aparelho
- a falta de manutenção ou manutenção inadequada (p. ex. a falta de verificação ou limpeza dos ventiladores)
- a utilização inadequada ou local de montagem incorreto do inversor
- abertura do inversor
- O inversor foi instalado num país para o qual não foi autorizado (ver Aplicabilidade geográfica na página 7)
- as intervenções, alterações ou tentativas de reparação
- os danos de transporte
- a ventilação insuficiente do aparelho
- o incumprimento das respetivas prescrições de segurança específicas do país (VDE, entre outras)
- os danos resultantes de casos de força maior ou influências externas, p. ex. danos causados por tempestades, queda de raios, sobretensão, incêndio, poluição ambiental, granizo, inundação, defeitos dos cabos, mordeduras de animais
- o dimensionamento ou a configuração incorreta da unidade fotovoltaica
- falhas de funcionamento ou danos devido à utilização de produtos de terceiros não autorizados
- aparelhos, nos quais não são possíveis detetar erros na verificação nas instalações do fabricante

Tenha em consideração que quaisquer tipos de danos no objeto da garantia, ou para além do mesmo (por exemplo, na unidade solar), 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 alimentação de energia.

O cliente é responsável pelo cumprimento das respetivas prescrições de segurança (p. ex. de acordo com a VDE) ou das condições do fornecedor de energia para a ligação à rede elétrica. Neste caso, apenas nos responsabilizamos de formas corresponsáveis por danos conforme estipulado nas disposições legais. No entanto, apenas nos responsabilizamos na proporção da nossa corresponsabilidade.

As reivindicações que excedam os direitos mencionados nas condições de garantia não são objeto da garantia de troca, salvo se houver uma responsabilidade legal obrigatória da KOSTAL Solar Electric GmbH. 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. No caso destes direitos, contacte o vendedor do aparelho. Isto não afeta eventuais direitos de acordo com a lei alemã de responsabilidade pelo produto.

Custos de troca

O cliente recebe o aparelho de troca sem custos adicionais, desde que o inversor com defeito nos seja enviado 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, é óbvio que o serviço da empresa de transporte também não acarreta custos adicionais para o cliente. No entanto, não são suportados os custos de transporte e taxas aduaneiras de ou para os territórios ultramarinos da UE, bem como de e para países fora da UE, a não ser que nestes não exista uma sociedade comercial KOSTAL Solar Electric (ver o ponto “Aplicabilidade geográfica”). De forma geral, aplicam-se regulamentações especiais para todas as ilhas (consulte-nos).

Além disso, no âmbito da cortesia, será paga uma taxa à empresa especializada referente à troca do inversor. A taxa fixa para troca atual pode ser consultada em qualquer momento na nossa homepage, em www.kostal-solar-electric.com > [Download](#) > [Service](#) > Service-Preis Info. Tenha em consideração que esta taxa abrange apenas os custos da empresa especializada geograficamente mais próxima. A garantia não cobre os custos de deslocação e estadia resultantes da contratação de uma empresa especializada distante. Caso opte por uma empresa especializada adequada, teremos todo o gosto em ajudá-lo.

Somente podem ser imputadas taxas fixas para troca mais elevadas à KOSTAL Solar Electric GmbH, se tal for previamente aprovado e também apenas em casos devidamente fundamentados. Caso contrário, reservamo-nos o direito de reduzir respetivamente a fatura.

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 a expedição por um preço especial. Porém, somente podemos conceder este preço especial se, em contrapartida, nos enviar o aparelho com defeito num estado reparável. Para o aparelho de troca aplica-se naturalmente a garantia original com as mesmas condições. Neste caso, iremos solicitar a restituição de uma taxa fixa para troca que já tenha sido paga.

Se não nos for devolvido o aparelho com defeito, ser-lhe-á cobrado o preço recomendado de venda ao público acrescido dos custos de transporte. Neste caso, em vez da garantia, apenas terá direito a uma garantia legal de 2 anos para o inversor de substituição.

Qualquer restituição apenas pode ser prestada se o procedimento for previamente acordado com a KOSTAL Solar Electric GmbH.

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. A lista de países pode ser consultada em qualquer momento na nossa homepage, em www.kostal-solar-electric.com > [Download](#) > [Service](#) > [Released Countries](#).

Transferência de propriedade

De forma geral, a KOSTAL Solar Electric GmbH retém a propriedade do inversor de substituição até à receção do aparelho com defeito ou, em caso de aquisição, até ao pagamento do preço de compra cobrado. Em todos os casos, após a receção do aparelho de troca a propriedade do aparelho com defeito passa para a KOSTAL Solar Electric GmbH.

Aquisição de um inversor de substituição

Depois de expirada a garantia, adquiriu um inversor de substituição. Para este aparelho, tem direito à garantia legal de 2 anos a partir da data de entrega do inversor. Condição prévia para a aquisição de um inversor de substituição é o envio de um formulário de pedido assinado.

Taxa de verificação

No caso dos aparelhos substituídos, dentro da garantia, no âmbito do nosso serviço de troca mas que não apresentem qualquer falha durante a verificação e análise, cobramos uma taxa de verificação. O preço atualmente em vigor pode ser consultado na nossa homepage, em www.kostal-solar-electric.com > [Descargas](#) > [Servico](#). Tenha em consideração que a real causa da falha só pode ser determinada diretamente no fabricante. Por esse motivo, 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 inversores sujos com pó, tinta, esporos, bolor, camadas de vegetação, gases de amoníaco e semelhantes só podem ser analisados e reparados após uma limpeza prévia. Nestes casos, é cobrada 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. Porém, a limitação da responsabilidade legal não se aplica a danos pessoais (lesões corporais ou morte). Isto também não se aplica se nos for imputada responsabilidade por motivos contratuais inalteráveis, isto é, por normas legais obrigatórias.

Prolongamento da garantia

Pretende uma maior segurança? Não se preocupe. Para o seu aparelho novo, oferecemos-lhe no período dos primeiros 2 anos após a data de compra do inversor um prolongamento da garantia para 5, 10 ou 15 anos com condições favoráveis. Se pretender usufruir desta oferta, basta celebrar o prolongamento da garantia através da nossa loja online KOSTAL Solar. Esta encontra-se na nossa homepage, em www.kostal-solar-electric.com.

Desejamos-lhe a obtenção de um bom rendimento de corrente com o inversor PIKO!

Freiburg im Breisgau, Alemanha

A

KOSTAL Solar Electric GmbH



Werner Palm
(Gerente)



Dr. Manfred Gerhard
(Gerente)

Guia de assistência para empresas especializadas na área elétrica

5 passos para a substituição do seu inversor

1.



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, colocação em funcionamento, informações sobre conexões e tipo de módulo. Melhor ainda, se souber o resultado exibido no display e nos puder fazer uma breve descrição do erro.

2.



Receção do aparelho de troca

No caso de não nos ser possível prestar ajuda por telefone, expedimos a curto prazo um aparelho de troca sujeito a uma revisão geral sem acessórios. A embalagem também inclui uma guia de devolução (RMA) para a devolução gratuita do aparelho com defeito ao nosso assistente técnico.

3.



Embalar o inversor com defeito

Embale o inversor com defeito dentro da embalagem original do aparelho de troca. Cole a guia de devolução na parte superior da embalagem.

4.



Acordar a data de recolha

Acorde a data de recolha de forma simples e rápida diretamente com a UPS através do número de telefone +49 (0)1806 882 663 (Alemanha). Pode encontrar outros números de telefone para outros países nas informações de contacto UPS em www.ups.com.

5.



Entrega do pacote à empresa de transporte

Entregue o inversor embalado à empresa de transporte. Esta confirma a receção do pacote eletronicamente. Os custos de transporte através da utilização da guia de devolução são, naturalmente, assumidos automaticamente por nós. Pode seguir o estado do envio a qualquer momento na homepage da UPS através do número de seguimento.

Linha de assistência

País	Telefone	E-mail	Idioma
Alemanha	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Suíça	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
França	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grécia	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Itália	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Espanha	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN
Turquia	+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