



Smart
connections.

Servis ve garanti koşulları

PIKO MP invertör

Servis ve garanti koşulları

5 yıl değişim garantisi PIKO invertör

Deęerli müřterimiz!

PIKO invertörü tercih ederek, kaliteli bir ürüne sahip oldunuz. KOSTAL Solar Electric GmbH size invertörün işlevselliği ile malzeme ve işçilik kusurlarından arı olduğunu garanti eder. Garanti koşulları münhasıran PİKO invertör için geçerli olup, akü, sensör, vb. gibi sonradan bağlanabilen aksesuarlar için geçerli değildir.

Özenli bir işçilik ve kontrollere rağmen, invertörünüz kurulduktan sonra bir sorun ortaya çıkması durumunda, Müşteri Destek birimimiz aracılığıyla sizlere yardımcı olmaktadır.

İnvertörü sorunsuz bir şekilde çalıştırmayı bizim verdiğimiz tavsiyelerle de başaramayacak olursanız ya da sistem çalışır haldeyken arızalar meydana gelirse, o zaman arızanın giderilmesi için mutlaka bir uzman işletmeye başvurmanız gerekecektir. Uzman işletme, size atanmış olan yetkili temsilcidir. İnvertörün bir hatası olup olmadığını ve bu hatadan ötürü değiştirilmesi gerekip gerekmediğini o tespit edebilir. Yalnızca gerekli mesleki bilgiye sahip ve güneş enerjisi sisteminiz konusunda yetkili elektrik şebekesi operatörü tarafından ruhsat verilen kişilerin, elektrik şebekesinde çalışmalar yapmaya yetkili olduğunu lütfen unutmayın.

Yukarıda belirtilen cihaz için, satın alma tarihinden itibaren 5 yıllık bir üretici garantisine sahip olursunuz, ancak bu süre KOSTAL Solar Electric GmbH tarafından teslimatın yapıldığı tarihten itibaren en fazla 66 ay olabilir.

Değişim hizmeti

Değişim işlemi sizin açınızdan çok basit. Uzman işletmeniz, Müşteri Destek Hattımıza başvurur ve değişim için bir invertör talep eder veya internet sayfamızda Produkte & Service > Servicebereich (Ürünler ve Servis > Servis alanı) altından çevrimiçi olarak bir [Şikayet ve Servis Talebi](#) oluşturur. Çevrimiçi gönderilen servis mesajları, öncelikli olarak işleme alınır. Şikayetin kabulü ve işleme konulması için, aşağıdaki bilgilere gereksinim vardır:

- Cihazın modeli ve seri numarası
- Satınalma belgesinin kopyası
- İşletime alma tarihi
- Ekrandaki hata mesajı (eğer varsa) ve arızaya ilişkin diğer veriler
- Invertörün günlük verileri (günlük verilerinin okunmasına ilişkin daha ayrıntılı bilgileri invertörün işletim kılavuzunda bulabilirsiniz)
- Sistemin tamamına ilişkin ayrıntılı bilgiler (cihazlar, modüller, dizi bağlantısı, DC giriş verileri (akımlar, gerilimler), vb.)
- Bazı durumlarda servis size doldurduktan sonra bize geri göndermeniz için ayrıca bir invertör bildirim formu gönderir

Bizden kısa süre içerisinde eşdeğer bir cihaz alırsınız. Değişim cihazının gönderilmesi sırasında, eski invertörünüzün garanti süresinin değişim cihazına devri otomatik olarak gerçekleşir. Bu nedenle, uzman işletmenizin değişim için yalnızca bu cihazı kullanması gereklidir.

Değişim cihazı, geliştirme süreci çerçevesinde bir modifikasyon yapılmasını zorunlu kılan teknik gereklilikler olmadıkça, teknik güç verileri bakımından en azından eski invertörünüzle aynı olur. Değişim cihazlarında hafif yıpranma izlerinin olması her zaman gözardı edilemez.

Gerçek arıza nedeninin yalnızca doğrudan üretici tarafından tespit edilebileceğini lütfen unutmayın. Bu nedenle, Müşteri Destek servisimiz tarafından önerilen bir değişim işlemi, otomatik olarak bir garanti talebinin söz konusu olduğu anlamına gelmez. Garanti konusunda son karar KOSTAL Solar Electric GmbH aittir.

Uzman işletmeniz arızalı cihazı söker ve değişim cihazını monte eder. Değişim cihazının taşıma kapağını arızalı cihaza vidalar. Değişim cihazını işleme alır. Daha sonra arızalı cihaz, paket servisimiz tarafından değişim cihazının orijinal ambalajı içerisinde sizden alınır.

Service Guide (Sayfa 9) içerisinde sürece ilişkin gerekli tüm bilgileri bulabilirsiniz.

Garanti taleplerinin reddi

Bununla birlikte, aşağıda belirtilen durumlarda garanti taleplerini reddetmek zorundayız:

- Cihazın uygun olmayan şekilde kurulumu, bakımının yapılması veya kullanımı
- Bakımın hiç yapılmaması ya da uygun olmayan şekilde yapılması (örn. fanların eksik kontrolü ve temizlenmesi)
- İnvertörün amacına uygun olmayan şekilde kullanılması ve yanlış montaj yeri
- İnvertörün açılması
- İnvertörün onay verilmediği bir ülkede kurulumunun yapılmış olması (bkz. Sayfa 7'deki Coğrafi geçerlilik)
- Müdahaleler, değişiklikler veya onarım girişimleri
- Nakliye hasarları
- Cihazın yetersiz havalandırılması
- İlgili ve ülkelere özgü güvenlik talimatlarına (VDE vb.) uyulmaması
- Fırtına hasarları, yıldırım çarpması, aşırı gerilim, yangın, çevre kirliliği, dolu, su taşkını, hat arızaları, hayvan ısırıkları gibi zorlayıcı sebepler veya harici etkiler nedeniyle meydana gelen hasarlar
- Fotovoltaik sistemin hatalı tasarlanması veya yapılandırılması
- Onaylanmamış yabancı ürünlerin kullanılmasının neden olduğu hatalı fonksiyonlar veya hasarlar
- Üretici tesislerinde yapılan kontrol sırasında herhangi bir hata tespit edilemeyen cihazlar

Yukarıda belirtilen nedenlerden ötürü garanti konusu cihazda veya bunun da ötesinde (örn. güneş enerjisi sistemi) ortaya çıkan her türlü hasarın garanti kapsamına girmediğini lütfen unutmayın.

Risk devrinin gerçekleştiği tarihten sonra oluşan nakliye hasarları ve diğer tüm hasarlar için, ayrıca siparişi veren tarafından uygun olmayan ambalajlama nedeniyle ortaya çıkan hasarlar için garanti yükümlülüğü sona erer ve her türlü sorumluluk hariç bırakılır.

Değişim garantisi, enerji beslemesini etkilemeyen kozmetik kusurları da aynı şekilde kapsar.

İlgili güvenlik talimatlarına (örn. VDE uyarınca) ve şebeke operatörünün elektrik şebekesine bağlantı yapılmasına ilişkin koşullarına uyulmasından bizzat siz kendiniz sorumlusunuz. Bu konuda biz yalnızca yasal mevzuat bağlamında müşterek sorumlu olduğumuz hasarlar için sorumluluk üstleniriz. Ancak, yalnızca müşterek kusurumuz oranında sorumluluk üstleniriz.

Garanti koşullarında belirtilen hakların dışına çıkan talepler, KOSTAL Solar Electric GmbH şirketinin sorumluluğu yasal açıdan zorunlu olarak öngörülmemişse, değişim garantisinin konusu değildir. Bu özellikle, doğrudan veya dolaylı olarak cihazın kusurundan kaynaklanan hasarlara, sökme ve takma işlemleri sonucunda ortaya çıkan masraflara yönelik tazminat talepleri için ya da gerçekleşmeyen şebeke beslemesi veya gerçekleşmeyen öz tüketim ve benzeri nedeniyle tazminat iddiaları için geçerlidir. Bu tür talepler olması durumunda, lütfen cihazı aldığınız satıcınıza başvurun. Ürün sorumluluğu yasası uyarınca muhtemel talepler bundan etkilenmeyecektir.

Değişim masrafları

Değişim cihazı teslim alındıktan sonra, arızalı invertörün belirtilen süre içerisinde bize gönderilmesi ve arızanın yukarıda belirtilen koşullarımız uyarınca garanti kapsamına girdiğinin belirlenmesi durumunda, ücretsiz olarak bir değişim cihazı alırsınız. Bu durumda tabii ki bizim tarafımızdan görevlendirilen paket servisi de sizin için ücretsiz olacaktır. Bununla birlikte, hiçbir KOSTAL Solar Electric satış şirketinin bulunmadığı AB bölgesindeki denizaşırı bir ülkeden/ülkelerden veya bu ülkeye/ülkelere ya da AB bölgesi dışındaki bir ülkeden/ülkelerden veya bu ülkeye/ülkelere nakliye masrafları ile gümrük harç ve vergileri üstlenilmemektedir (bkz. “Coğrafi geçerlilik” maddesi). Temel olarak tüm adalar için özel düzenlemeler geçerlidir (lütfen sorunuz).

Bunun dışında, invertör değişimi için iyi niyet jesti olarak uzman işletmenize bir sabit ücret ödemekteyiz. Güncel sabit değişim ücretlerini her zaman www.kostal-solar-electric.com > Download > Service > Service-Preis Info adresindeki internet sayfamızdan takip edebilirsiniz. Bu sabit ücretin yalnızca en yakınınızdaki uzman işletmenin masraflarını kapsadığını lütfen unutmayın. Uzaktaki bir uzman işletmenin görevlendirilmesi nedeniyle oluşan seyahat ve konaklama masrafları, garanti kapsamında değildir. Uygun bir uzman işletmenin seçilmesi sırasında size yardımcı olmaktan memnuniyet duyuyoruz.

Daha yüksek sabit değişim ücretleri, KOSTAL Solar Electric GmbH şirketine sadece önceden onay alındıktan sonra ve yine sadece özel gerekçesi olan durumlarda fatura edilebilir. Aksi takdirde, faturayı uygun şekilde azaltma hakkımız saklıdır.

Garanti süresi içerisinde bizden kaynaklanmayan bir arıza olması durumunda (Garantinin reddi), size sabit bir onarım ücretini ve indirimli fiyattan nakliyeyi fatura etmekteyiz. Ancak, yalnızca arızalı cihazı onarılabilir durumda bize vermeniz halinde söz konusu bu indirimli fiyatı size sağlayabiliriz. Değişim cihazı için orijinal garanti elbette aynı kapsamda geçerli olmaya devam eder. Daha önce ödenmiş olan muhtemel bir sabit değişim ücretini, bu durumda geri istemekteyiz.

Söz konusu arızalı cihazın bize geri gönderilmemesi durumunda, nakliye masrafları dahil tavsiye edilen perakende satış fiyatını fatura etmekteyiz. Bu durumda, değişim yapılan invertöre garanti yerine, yalnızca 2 yıllık yasal güvence elde edersiniz.

Tüm geri ödemeler, yalnızca hareket tarzının önceden KOSTAL Solar Electric GmbH ile görüşülmüş olması durumunda yapılabilir.

Coğrafi geçerlilik

Bu garanti koşulları, KOSTAL Solar Electric GmbH ülkeler listesine uygun olarak, onaylanmış tüm ülkeler için geçerlidir. Ülkeler listesini her zaman www.kostal-solar-electric.com > Download > Service > Released Countries adresindeki internet sayfamızdan takip edebilirsiniz.

Mülkiyet geçişi

KOSTAL Solar Electric GmbH şirketi, temel olarak arızalı cihaz kendisine ulaşıncaya veya satın alma durumunda, fatura edilen satın alma ücreti ödeninceye kadar, değişim yapılan invertörün mülkiyetini elinde tutar. Her durumda, değişim cihazı teslim alındığında, arızalı cihazın mülkiyeti KOSTAL Solar Electric GmbH şirketine geçer.

Değişim yapılan bir invertörün satın alınması

Garantinin bitmesinin ardından ücretle bir invertör değişimi elde ettiniz. Bu cihaz için, invertörün teslim tarihinden itibaren 2 yıl boyunca yasal güvence işleyecektir. Bir invertör değişimi elde etmek için ön koşul olarak, imzalı bir sipariş formunun gönderilmesi gereklidir.

Sabit kontrol ücreti

Garanti kapsamındaki değişim hizmetimiz kapsamında değiştirilen, ancak kontrol ve analiz işlemleri sırasında herhangi bir hata belirtisi göstermeyen cihazlar için, sabit bir kontrol ücreti hesaplamaktayız. Şu anda geçerli fiyatı www.kostal-solar-electric.com > Download > Service adresindeki internet sayfamızda bulabilirsiniz. Gerçek arıza nedeninin yalnızca doğrudan üretici tarafından tespit edilebileceğini lütfen unutmayın. Bu nedenle, destek hattımız tarafından önerilen bir değişim işlemi, otomatik olarak bir garanti talebinin söz konusu olduğu anlamına gelmez.

Sabit temizlik ücreti

Lütfen arızalı cihazı bize temiz bir durumda geri gönderin. Toz, boya, sporlar, küf, bitki örtüsü, amonyak gazları v.d. nedeniyle kirlenen invertörlerin analizi ve onarımı, yalnız ilk önce temizlik yapıldıktan sonra gerçekleştirilebilmektedir. Bu gibi durumlarda size sabit bir temizlik ücreti fatura etmekteyiz.

Responsabilidade

Yalnızca tazminat konusundaki sorumluluğumuzu - bu çalışanlarımızı veya görevlendirdiğimiz kişileri de kapsar - kasıtlı ya da ağır ihmal sonucu ortaya çıkan hasarlarla sınırlamaktayız. Ancak bu sorumluluk sınırlaması, kişiye verilen zararlar için (bedensel yaralanma veya ölüm) geçerli değildir. Bu, sözleşmeyle değiştirilemeyen, yani kusurlu olmasak bile, zorlayıcı yasal düzenlemeler nedeniyle sorumlu tutulacağımız hususlarda da geçerli değildir.

Garanti uzatımı

Daha fazla güvence mi istiyorsunuz? Sorun değil. İnvertörü satın alma tarihinden sonraki ilk 2 yıl içerisinde, yeni cihazınız için size uygun koşullarla 5, 10 veya 15 yıla kadar bir garanti uzatım teklifinde bulunuyoruz. Bu tekliften yararlanmak isterseniz, o zaman sizden KOSTAL Solar web mağazası üzerinden garanti uzatım işlemini tamamlamanızı rica ediyoruz. Bununla ilgili formlara www.kostal-solar-electric.com adresindeki internet sitemizden ulaşabilirsiniz.

PIKO invertör ile iyi bir elektrik hasılatı elde etmenizi diliyoruz!

Freiburg im Breisgau, Almanya

KOSTAL Solar Electric GmbH



Werner Palm
(Şirket Müdürü)



Dr. Manfred Gerhard
(Şirket Müdürü)

Uzman elektrik işletmeleri için Servis Kılavuzu

İnvertör yedeğiniz için 5 adım

1.



Değişim cihazı talep etme

Servis Destek Hattımız ile iletişime geçin veya şikayetinizi / servis mesajınızı [çevrimiçi](#) olarak gönderin. Lütfen aşağıdaki bilgileri hazır bulundurun: Cihaz modeli, seri numarası, işleme alma tarihi, bağlantı bilgileri ve modül tipi. Ekranda görüntülenen olayı biliyorsanız ve bize kısa bir hata açıklaması verebilerseniz, çok daha iyi olur.

2.



Değişim cihazının teslim alınması

Eğer size telefonla daha fazla yardımcı olamazsak, kısa süre içerisinde genel yenilemeden geçirilmiş, aksesuarları olmayan bir değişim cihazını göndeririz. Paket içerisinde ayrıca arızalı cihazın servis ortağımıza ücretsiz olarak geri gönderilmesi için bir iade formunu (RMA) da bulabilirsiniz.

3.



Arızalı invertörün paketlenmesi

Arızalı invertörü değişim cihazının orijinal ambalajına paketlen. İade formunu paketin üst kısmına yapıştırın.

4.



Teslim alma tarihinin kararlaştırılması

+49 (0)1806 882 663 (Almanya) numaralı telefonda doğrudan UPS ile görüşerek, kolayca ve hızlı bir teslim alma tarihini kararlaştırın. Başka ülkeler için diğer telefon numaralarını www.ups.com adresindeki UPS iletişim bilgileri altında bulabilirsiniz.

5.



Paketin paket servisine teslim edilmesi

Paketlenmiş invertörü paket servisine teslim edin. Paket servisi, paketin teslim alındığını elektronik olarak doğrular. İade formunun kullanılması sayesinde, elbette nakliye masrafları otomatik olarak bizim tarafımızdan üstlenilmektedir. Takip numarası aracılığıyla gönderinizin durumunu dilediğiniz zaman UPS anasayfasından takip edebilirsiniz.

Servis destek hattı

Ülke	Telefon	E-posta	Dil
Almanya	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
İsveç	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
Fransa	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Yunanistan	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
İtalya	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
İspanya	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN
Türkiye	+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