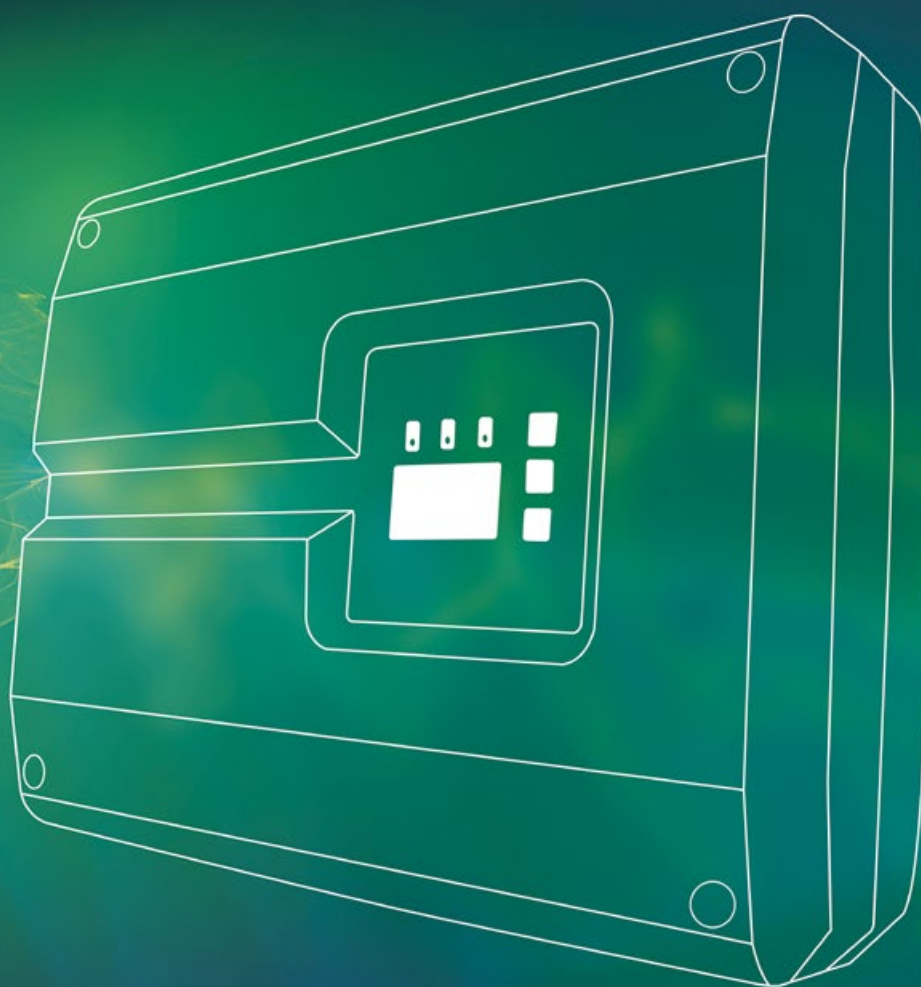




Smart
connections.

服务与质保条件

PIKO (比坤) 逆变器

服务与质保条件

五年质保

PIKO (比坤) 逆变器

尊敬的客户您好，

PIKO (比坤) 逆变器是一款值得信赖的优质产品。该逆变器由 KOSTAL (科世达) Industrie Elektrik GmbH 公司荣誉出品，功能齐全，质量上乘。本质保条件只适用于 PIKO (比坤) 逆变器，不适用于蓄电池、调制解调器、传感器等关联配件。

如果您对安装完的逆变器认真进行操作和监测后发现仍存在问题，请联系我们的客户支持团队寻求帮助。

如果您在我们的提示下仍然无法将逆变器调试正常，请雇佣一家专业公司进行故障排除。这家专业公司可代表您就逆变器是否存在质量缺陷以及是否需要更换做出判断。在此提醒您注意，只有具备相关专业知识和经您所用太阳能设备的主管主电网运营商核发许可的人员才可以对主电网进行操作和打开逆变器外壳。

对于上述设备，您将可以获得由制造商您提供的自购买之日起为期五年的质保服务，以及由科世达(上海)管理有限公司提供的自到货之日起不超过 66 个月的质保服务。

更换服务

更换产品其实非常简单。您雇佣的专业公司需要致电我们的客户服务热线，在告知相关情况后提出逆变器更换申请。为确保您的更换申请能够得到受理和处理，您需要提供以下信息：

- 设备类型和序列号
- 购货收据复印件以及（可能需要的）质保延长凭证
- 调试日期
- 显示屏（如果有）上出现的错误消息和其他故障信息
- 关于整套系统（模块、线路等）的详细描述

待我们处理完毕之后，您很快就会收到一台等价值的替换设备。从新设备发运之日起，原先逆变器的质保期就随即转移到这台替换设备上。所以，如果日后仍需要进行更换，请务必告知您雇佣的专业公司只对该台替换设备进行检测。

在技术性能数据方面，替换设备至少可以达到与原先逆变器相当的水平。对于替换设备，我们/制造商可能会为您提供质量标准等同于原系列设备的翻新设备。因此，替换设备上难免会存在极小的使用痕迹。

请注意，设备出现故障的真实原因只能由制造商直接给出认定。

当我们的客户支持团队给出设备更换的建议时，并不一定意味着问题属于质保范畴。

收到替换设备后，需要由您雇佣的专业公司将有缺陷的设备拆除下来，再将替换设备安装好。之后，替换设备将经过检测调试，确认无误后投入使用。随后，有缺陷的设备需要包装在替换设备的原始包装中，由我们的快递服务商上门取件。

PIKO (比坤) 服务手册 (第7页) 全面介绍了相关的操作流程。

不属于质保范畴的情况

当我们对逆变器故障不负有任何责任时，我们将不得不拒绝按质保条件或法定质保或责任提供服务。不予质保的情况如下：

- 对设备安装不当、维护或操作不当
- 对设备没有进行维护或维护不当 (比如：对风扇缺少足够的检查与清洗)
- 不当使用或逆变器的安装位置有误
- 对设备的干预、修改或擅自修理
- 运输途中损坏
- 设备通风不良
- 违反国家相关的安全规定
- 由不可抗力造成的损坏，如风暴、雷击、高电压、火灾、污染、冰雹、洪水、电力线路损坏等
- 光伏设备布局或配置不当

此外，对于由您或您的受托人对设备造成的任何损坏，我们均不接受质保申请或承担任何责任，不论您与该受托人之间存在何种法律关系。以上原则尤其适用于因设备安装不当、调试与维护不当、有破坏性的干预、非经我方进行的更改或修理、使用不当或操作不当以及设备通风不良等造成的损坏。

运输途中造成的损坏与风险转移之后发生的其他损坏，以及由订货方不当包装所造成的损坏，均不在质保责任范围之内。

另外，对逆变器功能无影响的外观瑕疵也不适用我们的更换政策。

您有责任遵守相关的安全法规（如设备安装所在国家的规定）以及电网运营商针对将设备接入主电网提出的条件要求。对于这种情况，我们只会在法律规定我方负有共同负责时承担责任。但是我们只会承担自身的那部分责任。

对于超出质保条件所列权利之外的索赔，如果法律未绝对明确地规定 KOSTAL (科世达) Industrie Elektrik GmbH 公司应承担相应责任，则不属于更换政策的范畴。该原则尤其适用于对设备缺陷导致的直接或间接损失的索赔，对拆装设备产生的费用的索赔，或对电源中断或内部用电中断产生的损失的索赔。对于上述索赔申请，请与设备供应商取得联系。依照“产品责任法”提出的索赔申请不受以上规定的约束。

交换费用

属于质保范畴内的，我们将负责承担交换费用。也就是说，如果根据质保条件我们应对设备缺陷承担责任，同时您在收到替换设备后的 2 个工作日内将有缺陷的逆变器寄还给我们，您将不需要为更换承担任何费用。这种情况下，我们还将免费为您安排快递取件服务。

对于不适用于质保范畴的情况或明显由于使用不当而提出的更换申请，我们将不会补偿由此产生的任何费用，敬请理解。只有在事先做好约定且说明特殊理由的情况下，KOSTAL (科世达) Industrie Elektrik GmbH 才会承担额外的交换费用。但是，我们保留酌情扣减发票金额的权利。

质保服务不包括相关人员的差旅和住宿费用以及现场组装和安装的费用。此外，我们不负责承担因出入中国大陆本土以外领地以及中国大陆之外未设有 KOSTAL (科世达) 销售公司的国家/地区而产生的运输费用和海关费用（详情见“适用地理区域”）。该特殊规定同样适用于所有岛屿地区（请查询详情）。

如果设备在质保期内出现任何我方不负有责任的缺陷（不属于质保范畴的情况），我们会向您收取固定数额的维修费和相对优惠的运输费。但是，收取优惠价的前提是，您已经将有缺陷设备的返回给我们，而且该设备可以维修完好。当然，您有权对替换设备享有从到货之日起为期两年的法定质保期。这种情况下，我们将要求您退还我们已经为替换设备支付的各项费用。

如果我们没有收到有缺陷的设备，我们将向您收取建议零售价以及运输费。在这种情况下，您将只拥有交换逆变器的两年法定质保，而非我们的质保。

一切费用补偿只能在提前与 KOSTAL (科世达) Industrie Elektrik GmbH 协商一致的前提下予以提供。

适用地理区域

本质保条件适用于所有对 PIKO (比坤) 逆变器授予认证的国家/地区。

所有权的转移

原则上，KOSTAL (科世达) Industrie Elektrik GmbH 会将交换逆变器的所有权保留至收到有缺陷的设备为止；如果客户要购买替换设备，则保留到客户按发票价格付清货款为止。缺陷设备的所有权一律在客户收到替换设备时转移到 KOSTAL (科世达) Industrie Elektrik GmbH。

购买交换逆变器

质保期期满后您可以重新购买一台逆变器。对于该设备，您有权享有自到货之日起为期两年的法定质保期。要购买新的逆变器，您必须将缺陷设备返回给我们。如您未在两个工作日之内返回缺陷设备，我们将向您收取替换设备价格与建议零售价之间的差价。

检查费用

如果设备在质保期内被返回进行更换服务，但我们在检查分析后未发现任何问题，我们将向您收取固定的检查费用。如需详细了解检查费用的相关信息，请致电我们的服务热线。请注意，设备出现故障的真实原因只能由制造商直接给出认定。因此，即便是我们的服务热线给出进行交换的建议，也并不表示所出现的问题包含在质保条件范围之内。

清理的固定费用

请将缺陷设备清洗后再返回。若逆变器被灰尘、油漆、孢子、霉、植物生长、氨气等污染，则只有在清洁之后才能够进行分析和维修。在这种情况下，我们将向您收取清理的固定费用。

法定质保和责任

依照法律，自购进逆变器之日起的两年内，您都享有质保。法定质保索赔不受我方质保的限制。

我们（包括我们的员工和代理人在内）对损害赔偿的责任仅限于蓄意的损害或由重大疏忽造成的损害。但此责任限制不适用于人身伤害情况（人员受伤或死亡）。如果根据强制法律规范性质的约定规则，我们即使在没有任何过错的情况下也应负有责任，则此限制也不适用。

质保期延长

您想得到更多的安全保障吗？没问题。购进逆变器后的前两年，我们可为您提供 5 至 10 年或 5 至 20 年的质保期延长。如您决定要利用此项服务，请联系我们的服务热线。另外请提供购买收据。在收到您的付款后，我们将为您寄出相应的发票，并会注册质保期延长。同时，您还将收到一份质保延长证明。请始终将该证明连同您的逆变器购买收据保存在一个安全位置。在质保期满前，此证明始终对替换设备保持有效。

尽享 PIKO (比坤) 逆变器为您带来的高发电量！

Hagen, Germany

谨致问候，

KOSTAL (科世达) Industrie Elektrik GmbH



Axel Zimmermann
(CEO)

面向专业安装公司的服务指南

更换逆变器的 5 个步骤

1.



申请替换设备

拨打我们的服务热线。请准备好以下信息：设备类型和序列号，以及调试日期。
如果可能，最好也提供显示屏上显示的错误代码。

2.



得到替换设备收据

如无法在电话中帮助您最终解决问题，我们会迅速向您寄送已完全翻新的替换设备。在包裹中您还会找到一张返厂单（RMA），上面注有缺陷设备的回收日期、返厂过程的重要说明、和一张可揭下的返厂标签。

3.



打包缺陷逆变器

在指示的回收日期之前，将缺陷逆变器连同红色标签的运输盖一起打包到替换设备最初的包裹中。将返厂标签贴在包裹顶部。

4.



检查取货日期是否妥当

请核实我们指定的回收日期对您来说是否方便，并检查返厂标签上的地址是否正确。
是否都已没有任何问题？那么最后就只剩下第 5 步了。

5.



将包裹交给包裹服务机构

将 RMA 的下联交给包裹服务机构，并在 RMA 上确认交付。运输费用将由我们承担。

服务热线	电话	电子邮件
中国	+86 21 5957 0077-7999	service-solar-cn@kostal.com

KOSTAL

科世达（上海）管理有限公司

中国上海市嘉定区安亭镇园高路 77 号 · 邮编 201814

联系电话：+86 21 5957 0077-7189

传真：+86 21 5957 8294

www.kostal-solar-electric.com