



Smart  
connections.

## Conditions de garantie et de service

PIKO-Onduleur

## Conditions de garantie et de service

### **Garantie d'échange de 5 ans Onduleurs PIKO**

#### **Chère cliente, cher client,**

Nous vous remercions d'avoir choisi l'onduleur PIKO et d'avoir ainsi opté pour un produit de qualité. KOSTAL Solar Electric GmbH garantit le bon fonctionnement et l'absence de vices de ce produit. Les présentes conditions de garantie sont uniquement valables pour l'onduleur PIKO et ne s'appliquent pas aux accessoires raccordés, comme la batterie ou le capteur, par exemple.

Si, malgré tout le soin apporté à sa fabrication et à son contrôle, votre onduleur présente un défaut après son installation, notre service clientèle se tient à votre disposition pour vous aider.

Si malgré tous nos conseils, vous ne parvenez toujours pas à faire fonctionner l'onduleur correctement ou si vous constatez un dysfonctionnement pendant son fonctionnement, nous vous recommandons de vous adresser à un installateur spécialisé pour le faire réparer. Elle est en mesure d'établir si l'onduleur présente un vice de fonctionnement et s'il doit être remplacé. Veillez également à ce que seules des personnes compétentes et autorisées par le gestionnaire de réseau dont relève votre installation solaire réalisent les travaux sur le réseau électrique et ouvrent le boîtier de l'onduleur.

L'appareil ci-dessus bénéficie d'une garantie fabricant de cinq ans à compter de la date d'achat ou de 66 mois au maximum à compter de la date de livraison par KOSTAL Solar Electric GmbH.

## Service de remplacement

Le remplacement est une opération simple. Votre installateur spécialisé prend contact avec l'assistance téléphonique de notre service clientèle et demande le remplacement de l'onduleur ou crée en ligne une [demande de service et de réclamation](#) sur notre site Internet dans l'espace Produkte & Service > Servicebereich (Produits et services > Service). Les demandes de service créées en ligne sont traitées en priorité. Pour la validation et le traitement de votre dossier, les informations suivantes doivent être communiquées :

- Type d'appareil et numéro de série.
- Copie du justificatif d'achat.
- Date de mise en service.
- Message d'erreur affiché à l'écran (le cas échéant) et informations diverses sur le dysfonctionnement.
- Les données log de l'onduleur (pour plus d'informations sur l'exportation des données log, consultez le mode d'emploi de l'onduleur)
- Informations détaillées sur l'installation (appareils, panneaux, câblage des strings, données des entrées DC (courants, tensions), etc.)
- Dans certains cas, le service après-vente vous transmet un formulaire de déclaration d'onduleur à nous renvoyer

Vous recevrez alors prochainement un appareil de remplacement équivalent. Lors de l'envoi de l'appareil de remplacement, la durée de garantie de l'onduleur d'origine est automatiquement transférée à celui de remplacement. Il est donc nécessaire de faire en sorte que votre installateur habilité n'utilise que cet appareil pour l'échange.

L'appareil de remplacement est généralement expédié muni d'un capot de transport. Celui-ci est échangé contre le capot d'origine lors de l'installation.

Les caractéristiques techniques de l'appareil de remplacement sont au minimum conformes à celles de votre onduleur d'origine, sauf si l'évolution des exigences techniques nous impose de procéder à des modifications. Il s'agit généralement d'appareils réparés dont le niveau de qualité est identique à celui des appareils de série. La présence de légères traces d'utilisation sur les appareils de remplacement ne peut donc être totalement exclue.

Veillez noter que seul le fabricant est habilité à établir la cause réelle du dysfonctionnement. Le remplacement préconisé par notre service clientèle n'implique donc pas automatiquement que le dysfonctionnement constaté relève de la garantie. La décision définitive concernant la garantie appartient à KOSTAL Solar Electric GmbH.

Votre installateur habilité démonte l'appareil défectueux et installe l'onduleur de remplacement. Il procède également à la mise en service de l'appareil de remplacement. Notre transporteur procède ensuite à l'enlèvement de l'appareil défectueux remis dans l'emballage de l'onduleur de remplacement.

La page 10 de ce document comporte toutes les informations nécessaires concernant cette procédure.

## Exclusion de garantie

Le droit à garantie est exclu dans les cas suivants :

- l'installation, la maintenance ou l'utilisation non conforme de l'appareil ;
- l'absence de maintenance ou la maintenance non conforme (défaut de vérification et de nettoyage des ventilateurs, par exemple) ;
- l'utilisation non conforme ou l'installation de l'onduleur à un mauvais emplacement ;
- Installation de l'onduleur dans un pays non homologué (voir le paragraphe Validité géographique à la page 8)
- les interventions, modifications ou tentatives de réparation ;
- les dommages dus au transport ;
- la ventilation insuffisante de l'appareil ;
- le non-respect des consignes de sécurité applicables et nationales (VDE, entre autres) ;
- les dommages résultant de la force majeure ou d'influences externes (par exemple les dommages causés par les tempêtes, la foudre, les surtensions, les incendies, les pollutions, la grêle, les inondations, les défaillances de ligne électrique, les morsures d'animaux)
- le dimensionnement incorrect ou la mauvaise configuration de l'installation photovoltaïque
- les dysfonctionnements ou les dommages provoqués par l'utilisation de produits tiers non homologués
- les appareils dont le contrôle en atelier n'indique aucune anomalie

Important : la présente garantie exclut tous les dommages occasionnés à l'objet garanti ou à tout autre objet non garanti (installation solaire, par exemple) résultant de l'une des causes susmentionnées.

L'obligation de garantie ne s'applique pas aux dommages dus au transport, ni à tous les autres dommages survenus après la phase de transfert des risques, ni aux dommages résultant d'un conditionnement non conforme. Toute responsabilité est également exclue.

La garantie de remplacement ne couvre pas non plus les petits défauts n'ayant aucune incidence sur l'injection d'électricité.

Vous êtes également seul responsable du respect des consignes de sécurité applicables (VDE par exemple) ou des conditions du gestionnaire du réseau pour le raccordement au réseau électrique. Notre responsabilité est alors ici engagée seulement si nous portons une part de responsabilité pour les dommages au sens des dispositions légales. Elle se limite toutefois proportionnellement à notre part de responsabilité.

Les droits dépassant le cadre des droits mentionnés dans les présentes conditions de garantie ne font pas partie intégrante de la garantie de remplacement, dès lors que les prescriptions légales n'imposent pas la responsabilité de KOSTAL Solar Electric GmbH. Ceci concerne en particulier les droits à indemnités pour les dommages résultant directement ou indirectement d'un vice de l'appareil, les frais liés au démontage et à l'installation, ou le droit à indemnités pour absence d'alimentation du réseau ou d'autoconsommation et causes similaires. Dans le cas de tels droits, veuillez vous adresser au revendeur de l'appareil. Les éventuels droits aux termes de la loi sur la responsabilité des produits ne sont pas affectés.

## Frais de remplacement

L'appareil de remplacement est fourni gratuitement si l'onduleur défectueux est renvoyé dans le délai indiqué après réception de l'appareil de remplacement et si le dysfonctionnement relève des conditions de garantie susmentionnées. Les frais du service de messagerie mandaté par nos soins sont bien évidemment aussi à notre charge. En revanche, les frais de transport et les droits de douane redevables dans les territoires d'outre-mer de l'Union européenne et dans les pays hors de l'Union européenne dans lesquels il n'existe aucune filiale de KOSTAL Solar Electric (cf. paragraphe « Validité géographique ») ne sont pas pris en charge. Des dispositions spéciales s'appliquent en principe à toutes les îles (nous consulter).

En outre, nous verserons à votre installateur spécialisé un forfait pour l'échange de l'onduleur à titre de compensation. Vous pouvez consulter la liste des forfaits de remplacement sur notre site Internet à l'adresse [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > Téléchargement > Service > Informations sur les services et tarifs. Notez que ce forfait ne couvre que les frais de l'installateur spécialisé le plus proche. La garantie ne couvre pas les frais de déplacement et d'hébergement d'un installateur spécialisé mandaté pour intervenir, mais non situé à proximité. Nous sommes à votre disposition pour vous aider à trouver un installateur spécialisé.

La facturation de forfaits de remplacement plus élevés n'est possible qu'avec l'accord préalable de KOSTAL Solar Electric GmbH et uniquement dans des cas dûment justifiés. Nous nous réservons sinon le droit de diminuer la facture en conséquence.

En cas de dysfonctionnement ne relevant pas de notre responsabilité (exclusion de garantie) pendant la durée d'application de la garantie, nous vous facturerons un forfait de réparation et l'envoi à un tarif préférentiel. Toutefois, nous ne pourrions vous consentir ce tarif qu'en échange de l'appareil défectueux réparable. Toute l'étendue de la garantie d'origine continue évidemment de s'appliquer à l'appareil de remplacement. Dans ce cas, nous exigeons le remboursement du forfait de remplacement éventuellement déjà remboursé.

En cas de non-retour de l'appareil défectueux, le prix de vente final recommandé, majoré des frais de transport, sera facturé. Dans ce cas, la garantie de l'onduleur de remplacement est ramenée aux deux ans de garantie légale.

Tous les remboursements peuvent seulement être effectués après accord préalable de KOSTAL Solar Electric GmbH sur la procédure à suivre.

## **Validité géographique**

Les présentes conditions de garantie sont valables pour tous les pays homologués figurant sur la liste des pays établie par KOSTAL Solar Electric GmbH. Vous pouvez consulter cette liste sur notre site Internet à l'adresse [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > Téléchargement > Service > Pays homologués.

## **Transfert de propriété**

KOSTAL Solar Electric GmbH se réserve en principe la propriété de l'onduleur fourni en échange jusqu'à réception de l'appareil défectueux ou, en cas d'achat, jusqu'au paiement du prix de vente indiqué sur la facture. Dans tous les cas, la propriété de l'appareil défectueux est transférée à KOSTAL Solar Electric GmbH dès réception de l'appareil de remplacement.

## **Achat d'un onduleur de remplacement**

Vous avez acheté un onduleur de remplacement au terme de la garantie. Pour cet appareil, vous bénéficiez de la garantie légale de 2 ans à partir de la date de livraison. L'achat d'un onduleur de remplacement est possible à condition de retourner un formulaire de commande signé.

## **Forfait de vérification**

Pour les appareils échangés dans le cadre du service de remplacement pendant la période de garantie, mais ne présentant aucune erreur à la vérification ou à l'analyse, nous facturons un forfait de vérification. Le tarif actuellement en vigueur figure sur notre page d'accueil à l'adresse [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > Téléchargement > Service. Veuillez noter que seul le fabricant est habilité à établir la cause réelle du dysfonctionnement. Le remplacement préconisé par notre assistance téléphonique n'implique donc pas automatiquement que celui-ci relève de la garantie.

## **Forfait de nettoyage**

Merci de veiller à la propreté de l'appareil défectueux avant de le renvoyer. L'analyse et la réparation des onduleurs encrassés par la poussière, la peinture, des spores, la moisissure, la végétation, les gaz d'ammoniac et autres substances similaires ne sont possibles qu'après leur nettoyage préalable. Dans ce cas, nous facturons un forfait de nettoyage.

## Responsabilité

À compter de la date d'achat de l'onduleur, la garantie légale applicable est de deux ans. Notre garantie ne limite pas vos droits à la garantie légale.

Notre responsabilité, y compris celle de nos salariés ou des personnes que nous avons mandatées, se limite aux dommages intentionnels ou relevant d'une négligence grave uniquement pour les actions en réparation. Cette limitation de responsabilité ne s'applique pas cependant en cas de dommages corporels (blessure corporelle ou décès). Elle n'est pas valable non plus en cas d'engagement de responsabilité contractuelle relevant de dispositions légales non modifiables, c'est-à-dire obligatoires, même en l'absence de faute.

## Extension de la garantie

Vous souhaitez bénéficier d'une sécurité accrue ? C'est possible. Vous pouvez en effet souscrire pour votre onduleur une extension de garantie de 5, 10 ou 15 ans à des conditions avantageuses durant les deux premières années suivant son achat. Si vous souhaitez en bénéficier, nous vous invitons à prolonger votre garantie dans notre boutique en ligne sur notre site Internet à l'adresse [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com).

Nous espérons que l'onduleur PIKO vous donnera entière satisfaction !

Fribourg-en-Brisgau, Allemagne  
KOSTAL Solar Electric GmbH



Werner Palm  
(Directeur)



Dr. Manfred Gerhard  
(Directeur)

## Guide de service pour les installateurs agréés

### Procédure de remplacement d'un onduleur en cinq étapes

1.



#### **Demander un appareil de remplacement**

Contactez l'assistance téléphonique du service après-vente (SAV) ou effectuez une demande de service/réclamation [en ligne](#). Merci de nous communiquer les informations suivantes : type d'appareil, numéro de série, date de mise en service, informations sur le câblage et type des panneaux. C'est encore mieux si vous pouvez indiquer le code d'erreur affiché à l'écran et faire un rapide compte rendu du problème.

2.



#### **Réceptionner l'appareil de remplacement**

En cas d'impossibilité de dépannage par téléphone, un appareil de remplacement entièrement révisé vous sera expédié dans les plus brefs délais. Le colis contiendra également un bon de retour avec la date d'enlèvement de l'appareil défectueux, des informations importantes sur la procédure de retour et une étiquette de renvoi détachable.

3.



#### **Emballer l'onduleur défectueux**

Emballer l'onduleur défectueux avec le capot de transport marqué en rouge avant la date d'enlèvement prévue dans l'emballage d'origine de l'appareil de remplacement. Collez l'étiquette de renvoi sur le dessus du colis.

4.



#### **Vérifier que tout est prêt pour la date d'enlèvement prévue**

Vérifiez que la date d'enlèvement prévue vous convient et que l'adresse d'enlèvement indiquée sur l'étiquette de renvoi est exacte.

Tout est bon ? Alors, passez à l'étape 5.

5.



#### **Remettre le colis au service de messagerie**

Remettez la partie détachable inférieure du bon de retour au transporteur et faites valider la remise sur le bon. Les frais de transport sont à notre charge.

## Assistance téléphonique du SAV

Pays	Téléphone	E-mail	Langue
Allemagne	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Suisse	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
France	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grèce	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Italie	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Espagne	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN
Turquie	+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 Office212,  
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](http://www.kostal-solar-electric.com)