

KOSTAL-omvormers



Service- en garantievoorwaarden

Service- en garantievoorwaarden

Omruilgarantie KOSTAL-omvormer

Geldig vanaf: 1 juli 2026

Geachte klant,

U hebt een kwaliteitsproduct gekocht met een KOSTAL-omvormer. KOSTAL Solar Electric GmbH garandeert u dat de omvormer goed functioneert en vrij is van gebreken. Deze garantievoorwaarden gelden uitsluitend voor de hieronder vermelde types en niet voor aansluitbare accessoires zoals batterijen, sensors enz. De garantie is ook uitgesloten in geval van onjuiste omgang met het toestel.

Mocht er zich ondanks een nauwgezette verwerking en controle tijdens of na de installatie van uw toestel toch een probleem voordoen, neem dan contact op met uw erkend installateur.

Mocht uw erkend installateur er niet in slagen het toestel storingsvrij in gebruik te nemen of tijdens de werking storingen te verhelpen, dan helpen wij uw erkend installateur via onze telefonische Customer Support. De erkend installateur is uw gevolmachtigde. Hij kan vaststellen of het toestel een fout bevat en daarom moet worden omgeruild. Let erop dat werkzaamheden aan het elektriciteitsnet alleen worden uitgevoerd door personen met de noodzakelijke expertise en toestemming van de voor uw toestel verantwoordelijke netexploitant.

5 jaar KOSTAL Smart Warranty, plus 5 jaar Smart Warranty plus

Voor KOSTAL-omvormers krijgt u fabrieksgarantie vanaf het moment van de eerste ingebruikname. U kunt deze gratis verlengen naar in totaal **10 jaar (5+5)** via de KOSTAL Smart Warranty (5 jaar) en de KOSTAL Smart Warranty plus (5 jaar extra, behalve PIKO CI). U kunt de KOSTAL-garantie zelf activeren of uw installateur kan dit doen via onze **KOSTAL Solar Webshop**. Voor de Smart Warranty plus van 5 jaar moet u uw toestel bovendien registreren in ons KOSTAL Solar Portal. Dit kan alleen binnen de eerste 6 maanden na aankoop of 12 maanden na levering door KOSTAL Solar Electric GmbH. De wettelijke garantie wordt niet beïnvloed door de Smart Warranty.

Omruilservice

Het omruilen is voor u eenvoudig. Uw erkend installateur meldt zich bij onze Customer Support-hotline aan en vraagt een omruil aan of dient online een serviceaanvraag in op onze internetpagina onder **Service en support > Contact**.

In niet- EU-landen ¹ moet uw erkend installateur contact opnemen met onze lokale partner of, indien er geen lokaal contact bestaat, met de EU-handelaar. Deze zal contact opnemen met de klantenservice-hotline en een omruil of reparatie van het toestel aanvragen.

Voor het accepteren en afhandelen van de reclamatie is de volgende informatie nodig:

- toesteltype en serienummer

¹ Uitzondering Zwitserland en Turkije. Deze landen worden als EU-landen behandeld.

- kopie van het aankoopbewijs
- ingebruiknamerapport en datum van ingebruikname
- foutmelding (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 [stroom, spanning] enz.)
- In enkele gevallen stuurt de serviceafdeling u nog een meldingsformulier toe met het verzoek dit ingevuld naar ons terug te sturen.

Gewoonlijk ontvangt u van ons op korte termijn van tevoren een gelijkwaardig omruiltoestel. KOSTAL Solar Electric behoudt zich het recht voor om in bijzondere gevallen een andere procedure te hanteren, waardoor uw installateur het defecte toestel eerst moet opsturen. In niet- EU-landen¹ wordt uw toestel voor reparatie opgehaald bij uw lokale partner of de EU-handelaar, of deze partij ontvangt van ons een gelijkwaardig omruiltoestel. Bij verzending van het omruiltoestel gaat de garantieperiode van uw oorspronkelijke omvormer automatisch op het omruiltoestel over. Uw erkend installateur mag uitsluitend dit toestel gebruiken voor het omruilen.

Bij de KOSTAL-zonne-omvormers PIKO 3.0-20, PIKO EPC en PIKO BA wordt het omruiltoestel gewoonlijk met een transportdeksel verzonden. Dit wordt bij de installatie vervangen door het originele deksel.

De technische prestaties van het omruiltoestel komen ten minste overeen met die van uw oorspronkelijke omvormer, tenzij door de verdere ontwikkeling om technische redenen een wijziging noodzakelijk is. Het omruiltoestel is meestal geen nieuw toestel, maar een gerepareerd toestel dat dezelfde hoge kwaliteitsnorm heeft als een standaardtoestel. 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 garantiëkwestie gaat. De definitieve garantiebeslissing wordt genomen door KOSTAL Solar Electric GmbH.

Uw gespecialiseerde installateur demonteert het defecte apparaat en installeert het vervangende apparaat. Hij neemt het vervangende apparaat in gebruik. Het defecte apparaat wordt vervolgens in de originele verpakking van het vervangende apparaat door onze koeriersdienst bij uw gespecialiseerde installateur of bij u opgehaald, of u dient dit zelf te regelen aan de hand van de bijgevoegde documenten. KOSTAL Solar Electric behoudt zich het recht voor om in bijzondere gevallen de procedure te wijzigen, zodat uw installateur het defecte apparaat eerst moet opsturen.

In niet-EU-landen moet het defecte toestel naar onze lokale partner of handelaar worden verzonden. In geval van een reparatie wordt het defecte toestel door uw erkend installateur gedemonteerd en naar de EU-handelaar verzonden.

Onder **📄 Servicehandleiding, Pagina 10** vindt u alle benodigde informatie over de procedure.

Uitsluiting van de garantie

Wij moeten de garantieverplichtingen echter in de volgende gevallen weigeren:

- Onjuiste installatie, onderhoud of bediening van het apparaat
- software-updates zijn niet uitgevoerd (zie Software-updates)
- Softwarefouten of niet-conforme instellingen in het systeem vallen niet onder de garantie.
- geen of verkeerd onderhoud (bijv. gebrekkige controle en reiniging van de ventilatoren)
- niet-beoogd gebruik of onjuiste installatieplaats
- De omvormer heeft in de back-up-/noodstroommodus het maximale aantal bedrijfsuren overschreden. Het maximale aantal bedrijfsuren in de back-up-/noodstroommodus vindt u in de handleiding bij het product.
- installatie of gebruik in een niet door KOSTAL vrijgegeven land (zie "Geografische geldigheid")
- ingrepen, veranderingen of reparatiepogingen
(bij de omvormers PIKO IQ, PLENTICORE en PIKO CI 50/60 mag alleen de aansluitruimte worden geopend)
- transportschade
- onvoldoende ventilatie van het toestel
- veronachtzaming van geldige en erkende technische richtlijnen waarin installatie- en veiligheidsvoorschriften zijn vastgelegd. (bijv. internationaal DIN-IEC, Europees DIN-EN, nationaal DIN-VDE)
- 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 door het gebruik van niet-goedgekeurde producten van derden
- toestellen waarbij in de fabriek bij de controle geen fout kan worden vastgesteld

Houd er rekening mee dat schade van welke aard dan ook die om bovengenoemde redenen aan het garantieobject of daarbuiten (bijv. aan de zonne-installatie, motorvoertuigen) ontstaat, niet onder de garantie valt.

Voor transportschade en alle andere schade die is ontstaan na het moment van risico-overgang, en schade als gevolg van onjuiste verpakking door de besteller, vervalt de garantieverplichting en wordt elke aansprakelijkheid uitgesloten.

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

Naast een veilig gebruik bent u zelf ook verantwoordelijk voor de correcte installatie, uitbreiding, wijziging en onderhoud van de elektrische installatie achter de huisaansluitzekering. Om dit te waarborgen, moet de elektrische installatie onder andere voldoen aan de algemeen erkende regels van de techniek. Hier zijn wij alleen aansprakelijk als wij medeverantwoordelijk zijn voor de schade in de zin van de wettelijke bepalingen. Wij zijn echter alleen aansprakelijk in verhouding tot onze medeschuld.

Aanspraken die verder gaan dan de in de garantievoorwaarden genoemde rechten, vallen niet onder de vervangingsgarantie, tenzij aansprakelijkheid van KOSTAL Solar Electric GmbH wettelijk verplicht is. Dit betreft in het bijzonder vorderingen tot vergoeding van schade die direct of indirect voortvloeit uit het defect van het apparaat, voor kosten die zijn ontstaan door de uit- en inbouw of aanspraken op schadevergoeding voor niet-geplaatste netinvoeding of niet-gerealiseerd eigen verbruik en dergelijke. Eventuele aanspraken op grond van de productaansprakelijkheidswet blijven onaangetast.

Software-update

Voor de productseries PIKO, PLENTICORE, PIKO IQ en PIKO CI die na 1 januari 2021 voor het eerst in de handel zijn gebracht, geldt het volgende:

- Als de garantiehouders toestemming heeft gegeven voor online toegang door KOSTAL Solar Electric GmbH, kunnen updates automatisch door KOSTAL Solar Electric GmbH worden uitgevoerd. Voorwaarde voor online toegang is het tot stand brengen van een netwerkverbinding met het geregistreerde product, de volledige inbedrijfstelling inclusief koppeling met het KOSTAL Solar Portal en het kosteloos onderhouden en beschikbaar stellen van een internetverbinding door de garantiehouders.
Zodra een storing wordt vastgesteld die een ingreep van KOSTAL Solar Electric GmbH vereist om een defect te voorkomen, kan deze indien nodig via onderhoud op afstand worden verholpen. Hierdoor kunnen verdere technische problemen en schade aan het product worden voorkomen en kunnen, afhankelijk van de vastgestelde storing, eerste maatregelen online worden genomen.
- Indien de garantiehouders geen toestemming heeft gegeven voor online toegang door KOSTAL Solar Electric GmbH, kunnen de software-updates als alternatief door de garantiehouders zelf worden geïnstalleerd. KOSTAL Solar Electric GmbH stelt hiervoor uitsluitend de software-update kosteloos ter beschikking. De extra kosten voor het uitvoeren van de update door een installatiebedrijf (reiskosten, arbeidstijd enz.) worden niet gedragen door KOSTAL Solar Electric GmbH en zijn voor rekening van de garantiehouders.
- Software-updates worden door KOSTAL Solar Electric GmbH altijd gepubliceerd op **www.kostal-solar-electric.com > Download > Product > Update**. De garantiehouders is verantwoordelijk om regelmatig (minstens om de 3 maanden) de publicaties te raadplegen en te zorgen voor het installeren van de vereiste software-updates. Software-updates bevatten niet alleen aanpassingen die relevant zijn voor de veiligheid en de werking, maar ook verbeteringen aan interfaces, oplossingen voor bekende bugs en voortdurend nieuwe functies. Het tijdig installeren van software-updates garandeert dus de best mogelijke prestaties en serviceondersteuning van het geregistreerde product. Bij het ontbreken van updates kan de garantie in voorkomende gevallen vervallen. Maak bij onze hybri-

de omvormers (PIKO IQ en PLENTICORE) gebruik van de auto-updatefunctie om geen enkele update te missen. Het is de verantwoordelijkheid van de garantiehouders om tijdens de garantietermijn te zorgen voor een stabiele internetverbinding.

Omruilkosten voor EU-landen bij Smart Warranty (1-5 jaar)

Met Smart Warranty ontvangt u het omruiltoestel binnen de eerste 5 jaar gratis, wanneer de defecte omvormer binnen de aangegeven periode na ontvangst van het omruiltoestel naar ons wordt opgestuurd en het defect onder de garantie valt in overeenstemming met onze bovenstaande voorwaarden. 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 coulonce een vast bedrag als schade-loosstelling betalen voor het omruilen van de omvormer. Het actuele vaste bedrag voor omruilen kunt u altijd op onze internetpagina opvragen onder **www.kostal-solar-electric.com > Download > Product > Land > Service > Service-informatie en prijzen**. Dit vaste bedrag omvat alleen de kosten van de dichtstbijzijnde erkend installateur. 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.

Omruilkosten voor EU-landen bij Smart Warranty plus (6-10 jaar)

Vanaf het zesde jaar na de eerste ingebruikname hebt u een reparatiegarantie op een defect toestel. Het omruiltoestel wordt binnen het 6e tot 10e jaar gratis door ons gerepareerd, wanneer u het defecte toestel op uw kosten naar ons opstuurt en het defect onder de garantie valt in overeenstemming met onze bovenstaande voorwaarden. De omruilkosten, vrachtkosten voor transport heen en weer, en andere kosten van de erkend installateur vallen niet onder deze Smart Warranty plus-garantie.

Omruilkosten voor niet-EU-landen² bij Smart Warranty (1-5 jaar)

U krijgt het omruiltoestel gratis, wanneer de defecte omvormer binnen de aangegeven termijn na ontvangst van het omruiltoestel naar onze partner ter plaatse wordt opgestuurd en het defect volgens onze bovengenoemde voorwaarden onder de garantie valt.

² Uitzondering Zwitserland en Turkije. Deze landen worden als EU-landen behandeld.

Omruilkosten voor niet-EU-landen³ bij Smart Warranty plus (6-10 jaar)

Vanaf het zesde jaar na de eerste ingebruikname hebt u een reparatiegarantie op een defect toestel. Het omruiltoestel wordt binnen het 6e tot 10e jaar gratis door ons gerepareerd, wanneer u het defecte toestel op uw kosten naar ons opstuurt en het defect onder de garantie valt in overeenstemming met onze bovenstaande voorwaarden. De omruilkosten, vrachtkosten voor transport heen en weer, en andere kosten van de erkend installateur vallen niet onder deze Smart Warranty plus-garantie.

Fundamenteel

Transportkosten en invoerrechten vanuit of naar overzeese EU-gebieden evenals vanuit of naar landen buiten de EU, voor zover zich hier geen KOSTAL Solar Electric verkoopmaatschappij bevindt (zie "Geografische geldigheid"), nemen wij echter niet voor onze rekening. Voor alle eilanden gelden in principe speciale regelingen (vraag om de betreffende informatie).

Reis- en verblijfkosten evenals de montage- en installatiekosten ter plaatse die ontstaan door een verafgelegen erkende installateur hiermee te belasten, vallen niet onder de garantie.

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. Over deze zeer gunstige prijs kunt u echter alleen beschikken, wanneer het defecte toestel naar ons wordt teruggestuurd en dit kan worden gerepareerd. Voor het omruiltoestel blijft natuurlijk de oorspronkelijke garantie in dezelfde omvang gelden.

Mochten wij dit defecte toestel niet terugkrijgen, dan brengen wij u de toestelprijs plus transportkosten in rekening. In dat geval krijgt u in plaats van de garantie alleen de wettelijke garantie op de omruilomvormer.

Alle vergoedingen kunnen pas worden betaald, wanneer de procedure van tevoren met KOSTAL Solar Electric GmbH is afgesproken en de garantieclaim binnen 6 maanden na ontvangst van het analysesresultaat wordt ingediend.

Geografische geldigheid

Deze garantievoorwaarden gelden voor alle vrijgegeven landen volgens de landenlijst van KOSTAL Solar Electric GmbH. De landenlijst kunt u altijd opvragen op onze internetpagina onder **www.kostal-solar-electric.com** > **Download** > **Product** > **Land** > **Gebruiksaanwijzing** > **Vrijgegeven landen/Released countries**.

Eigendomsoverdracht

KOSTAL Solar Electric GmbH behoudt principieel het eigendom aan het omruiltoestel tot ontvangst van het defecte toestel of bij aankoop tot de betaling van de in rekening gebrachte koopprijs. In alle gevallen gaat het eigendom aan het defecte toestel op het moment van ontvangst van het omruiltoestel op KOSTAL Solar Electric GmbH over.

³ Uitzondering Zwitserland en Turkije. Deze landen worden als EU-landen behandeld.

Aankoop van een omruilomvormer

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

Vast bedrag voor controle

Bij toestellen die in het kader van onze omruilservice binnen de garantie werden geruild, 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 internetpagina onder **www.kostal-solar-electric.com > Download > Product > Service > Service-informatie en prijzen**. 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. Toestellen die zijn verontreinigd door stof, verf, sporen, schimmels, plantenbegroeiing, ammoniakgassen e.d., kunnen pas na voorafgaande reiniging worden geanalyseerd en gerepareerd. In dergelijke gevallen brengen wij u een vast bedrag voor reiniging in rekening.

Aansprakelijkheid

Alleen in het geval van schadevergoeding is onze aansprakelijkheid, inclusief de aansprakelijkheid van onze medewerkers of gevolmachtigden, beperkt tot opzettelijke schade of schade als gevolg van grove nalatigheid. 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.

De garantieverlenging geldt uitsluitend voor PIKO CI

U wilt nog meer zekerheid? Geen probleem. Wij bieden u voor uw PIKO CI toestel binnen de eerste 2 jaar na aankoop van de omvormer tegen gunstige voorwaarden een **garantieverlenging** met 5 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 internetpagina op **www.kostal-solar-electric.com**. Het garantieverlengingsdocument kunt u dan heel comfortabel afdrukken. Bewaar dit samen met het aankoopbewijs van uw omvormer altijd goed.

Bij de KOSTAL-omvormers van de serie PIKO CI moet het volgende in acht worden genomen. Wanneer u zich bij deze omvormers binnen de eerste 6 maanden na de aankoopdatum of 12 maanden na levering door KOSTAL Solar Electric GmbH hebt geregistreerd in de **KOSTAL Solar webshop**, belonen wij u daarvoor met onze gratis KOSTAL Smart Warranty-garantieverlenging met nog eens 3 jaar en kunt u dus ook aanspraak maken op 10 jaar garantie voor uw omvormer.

Wij wensen u veel plezier met uw toestel!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (directeur)

©2025, KOSTAL Solar Electric GmbH

Inhoud en weergave zijn wereldwijd beschermd. Vermenigvuldiging, doorgeven of gebruik is zonder toestemming ook bij wijze van uittreksel verboden. Alle rechten zijn voorbehouden, inclusief octrooiaanvragen.

Servicehandleiding

voor elektrotechnische installateurs

Geldig voor omvormers binnen de EU bij Smart Warranty



Omruiltoestel aanvragen

Neem contact met onze service-hotline op of maak gebruik van de mogelijkheid om uw reclamatie/servicemelding **online** door te geven. Houd de volgende informatie bij de hand: toesteltype, serienummer, ingebruiknamerapport, datum van ingebruikname, informatie over bedrading en paneeltype. Het beste is dat u ons vertelt welke gebeurtenis op het display verschijnt, indien bekend, en ons een korte beschrijving van de storing geeft.



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 een retourbon (RMA) voor het gratis terugsturen van het defecte toestel via onze servicepartner.



Defect apparaat verpakken

Verpak het defecte apparaat in de originele verpakking van het omruiltoestel. Plak de retouresticker bovenop het pakket.



Afspraak maken voor het afhalen

Maak gemakkelijk en snel online een afspraak met de pakketdienst voor het afhalen van het toestel. Informatie daarover vindt u op de website van de pakketdienst.



Pakket afgeven aan pakketdienst

Geef het verpakte toestel mee met de pakketdienst. Deze zal de aanname van het pakket elektronisch bevestigen. Natuurlijk komen de transportkosten bij gebruik van de retourbon automatisch voor onze rekening. De status van uw zending kunt u te allen tijde volgen via het trackingnummer van de pakketdienst.

Belangrijk: Bij Smart Warranty plus bent u of uw installateur verantwoordelijk voor het verzenden van het defecte toestel in een geschikte verpakking.

Service-hotline

Contactpersonen en contactgegevens zoals het e-mailadres en telefoonnummers van onze service-hotline vindt u op onze internetpagina onder <https://www.kostal-solar-electric.com> > **Service en Support** > **Contact**.

