



KOSTAL Smart Warranty
Registrer dig og få 5 års
garanti

shop.kostal-solar-electric.com/en/kostal-smart-warranty.html

Smart
connections.

Service- og
garantibetingelser

KOSTAL-solarvekselstrømsomformer

Service- og garantibetingelser

Udskiftningsgaranti

KOSTAL-solarvekselstrømsomformer

Gælder fra: 01.09.2020

Kære kunde

Med KOSTAL-solarvekselstrømsomformer har du erhvervet et kvalitetsprodukt. KOSTAL Solar Electric GmbH garanterer vekselsstrømsomformerens funktionsevne, og at den ikke er behæftet med mangler. Disse garantibetingelser gælder udelukkende for de nedenstående KOSTAL-solarvekselstrømsomformertyper og ikke for tilbehør, der kan tilsluttes, som f.eks. batteri, sensor osv.

Hvis der trods omhyggelig forarbejdning og kontrol under eller efter installationen af vekselsstrømsomformer skulle opstå et problem, skal du kontakte en fagmand.

Hvis det ikke lykkes for din fagmand at tage vekselsstrømsomformer i brug uden fejl eller at afhjælpe fejl under driften, hjælper vi din fagmand via vores customer support. Fagmanden er din bemyndigede. Denne kan også konstatere, om vekselsstrømsomformer har en fejl og derfor skal udskiftes. Vær opmærksom på, at kun personer med den nødvendige faglige viden og tilladelse fra den strømforsyningsvirksomhed, der er ansvarlig for dit fotovoltakanlæg, gennemfører arbejde på strømforsyningsnettet.

2 års udskiftningsgaranti plus 3 års KOSTAL Smart Warranty

For KOSTAL-solarvekselstrømsomformere gælder en producentgaranti på 2 år fra købsdato, dog højst 30 måneder fra udlevering via KOSTAL Solar Electric GmbH. Garantien kan du gratis forlænge til vores 5 (2 + 3) års KOSTAL Smart Warranty, ved at du selv eller din installatør registrerer din KOSTAL-solarvekselstrømsomformer i vores [KOSTAL Solar Webshop](#). Dette kan kun ske inden for de første 6 måneder efter køb eller 12 måneder efter udlevering via KOSTAL Solar Electric GmbH.

Udskiftningsservice

Udskiftningen er let for dig. Din fagmand ringer til vores customer support-hotline og anmoder om en udskiftningsvekselsstrømsomformer, eller udarbejder en serviceforespørgsel på vores hjemmeside under [Service & Support > Serviceområde](#).

I ikke EU-lande¹, skal din fagvirksomhed kontakte vores lokale partner eller, hvis der ikke er lokal kontakt, henvende sig til EU-forhandleren af vekselsstrømsomformer. Han skal henvende sig til kundeservice-hotline og rekvirere en udskiftningsvekselsstrømsomformer eller en reparation af vekselsstrømsomformer.

Vi har brug for nedenstående informationer i forbindelse med modtagelse og behandling af reklamationer:

- Apparattype og serienummer
- Kopi af kvittering
- Idrifttagningsdato
- Fejlmeddelelse på displayet (hvis en sådan findes) og andre oplysninger om fejlen
- Vekselsstrømsomformerens logdata (yderligere oplysninger om udlæsning af logdata er angivet i vekselsstrømsomformerens driftsvejledning)
- Detaljerede oplysninger om hele anlægget (apparater, moduler, streng-bestykning, DC-indgangsdata (strøm, spændinger), etc.)
- I nogle tilfælde tilsender servicen endnu et vekselsstrømsomformerskema, som vi beder dig udfylde og returnere til os

Du modtager snart et tilsvarende udskiftningsapparat. I ikke EU-lande¹ afhentes dit apparat til reparation hos din lokale partner eller EU-forhandleren eller han får et tilsvarende udskiftningsapparat af os. Ved forsendelse af udskiftningsapparatet sker der en automatisk overførsel af garantitiden for din oprindelige vekselsstrømsomformer til udskiftningsapparatet. Din fagmand må kun anvende dette apparat til udskiftningen.

Ved KOSTAL-solarvekselsstrømsomformerne PIKO 3.0-20, PIKO EPC og PIKO BA, sendes udskiftningsapparatet i reglen med et transportdæksel. Dette udskiftes med originaldækslet ved installationen.

¹ Undtagelse Schweiz og Tyrkiet. Disse lande behandles som et EU-land.

Udskiftningsapparatet svarer som minimum til de tekniske effektdata for din oprindelige vekselstrømsomformer, medmindre, der i forbindelse med en videreudvikling har været tekniske behov, som har gjort det nødvendigt med en modifikation. Ved udskiftningsapparatet drejer det sig i reglen om reparererede apparater, der har samme høje kvalitetsstandard som serieapparater. Det kan ikke udelukkes, at der er små brugsspor på udskiftningsapparater.

Vær opmærksom på, at den egentlige årsag til apparatsvigt kun kan konstateres direkte ved producenten. En udskiftning, der anbefales af vores customer support, medfører derfor ikke automatisk, at det drejer sig om en garantisag. Den definitive garantiafgørelse forbliver hos KOSTAL Solar Electric GmbH.

Din fagmand afmonterer det defekte apparat og monterer i stedet udskiftningsapparatet. Han sætter udskiftningsapparatet i drift. Det defekte apparat afhentes derefter i udskiftningsapparatets originalemballage af vores pakkeservice hos din fagmand eller hos dig eller skal organiseres af dig ved hjælp af de vedlagte dokumenter (PIKO MP, MP plus). I ikke EU-lande skal det defekte apparat sendes til vores lokale partner eller forhandler eller i tilfælde af en reparation afmonteres det defekte apparat af dit specialfirma og sendes til EU-forhandleren.

I service-guiden (på Side 6 og Side 7) står alle nødvendige informationer om forløbet i EU-lande.

Bortfald af garantien

Vores garantiydelser bortfalder dog i følgende tilfælde:

- U hensigtsmæssig installation, vedligeholdelse eller betjening af apparatet
- Ingen eller uhensigtsmæssig vedligeholdelse (f.eks. manglende kontrol og rengøring af ventilatorerne)
- Ikke tilsigtet anvendelse eller forkert monteringssted for vekselstrømsomformeren
- Installation eller drift i et land, der ikke er frigivet af KOSTAL (se Geografisk gyldighed på Side 4)
- Indgreb, ændringer eller reparationsforsøg
(med PIKO IQ-, PLENTICORE- og PIKO CI 50/60 -invertere er det kun forbindelsesrummet, der kan åbnes)
- Transportskader
- Utilstrækkelig udluftning af apparatet
- Misligholdelse af gældende og anerkendte regler inden for teknikken, hvor der er fastsat installations- og sikkerhedstekniske forskrifter (f.eks. internationalt DIN-IEC; europæisk DIN-EN, nationalt DIN-VDE)
- Skader pga. force majeure eller eksterne påvirkninger, f.eks. stormskader, lynnedslag, overspænding, brand, miljøbelastninger, hagl, højvande, defekte ledninger, dyrebid
- Forkert konstruktion eller konfiguration af fotovoltaikanlægget
- Fejlfunktioner eller skader, der er blevet forårsaget ved anvendelse af ikke godkendte produkter fra tredjemand
- Apparatet, hvor der på producentens fabrik ved kontrollen ikke kan konstateres nogen fejl

Vær opmærksom på at enhver form for skader, der af ovennævnte årsager opstår på genstanden for garantien eller derudover (f.eks. solcelleanlægget), ikke er omfattet af garantien.

Ved transportskader samt alle andre skader, der blev forårsaget efter tidspunktet for risikoovergangen, og ved skader pga. kundens uhensigtsmæssige emballering bortfalder garantipligten og ethvert ansvar.

Udskiftningsgarantien omfatter ligeledes ingen skønhedsmangler, der ikke påvirker energitilførslen.

Du er også selv ud over en sikker drift ansvarlig for korrekt opførelse, udvidelse, ændring og service af det elektriske anlæg bag hustilslutningssikringen. For at garantere dette skal blandt andet det elektriske anlæg svare til de generelt anerkendte regler inden for teknikken. Her påtager vi os kun ansvaret, hvis vi iht. de lovmæssige bestemmelser har medansvar for skaden. Vi påtager os dog kun ansvaret mht. vores medvirken.

Krav, der går ud over de rettigheder, der nævnes i garantibetingelserne, er ikke med i udskiftningsgarantien, såfremt det ikke er lovmæssigt foreskrevet, at KOSTAL Solar Electric har ansvaret. Dette vedrører specielt erstatningskrav for skader, der opstår direkte eller indirekte pga. apparatets mangel, for omkostninger, der opstår pga. afmontering og montering eller krav på erstatning for ikke sket strømtilførsel eller ikke sket eget forbrug eller lignende. Eventuelle krav iht. produktansvarsloven berøres ikke heraf.

Udskiftningsomkostninger for EU-lande

Du får udskiftningsapparatet uden omkostninger, hvis vi får den defekte vekselstrømsomformer tilsendt inden for den angivne frist efter modtagelse af udskiftningsapparatet, og defekten iht. ovenstående betingelser er omfattet af garantien. I dette tilfælde er den pakkeservice, som vi sender, naturligvis også gratis for dig. Transportomkostninger og toldafgifter fra eller til oversøiske EU-områder samt fra og til lande uden for EU dækkes dog ikke, såfremt der ikke findes et KOSTAL Solar Electric salgsselskab i disse (se punktet "Geografisk gyldighed"). For alle øer gælder grundlæggende specialregler (forespørg om dette).

Derudover refunderer vi et fast beløb for fagmanden som kulance for udskiftning af vekselstrømsomformeren. Den aktuelle udskiftningspris kan du altid hente på vores hjemmeside under www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Land > Service > [Serviceinformationer og priser](#). Vær opmærksom på, at dette standardbeløb kun omfatter omkostningerne til nærmeste fagmand. Garantien dækker ikke rejse- og opholdsomkostninger, der opstår ved overdragelse til en fagmand, der ligger længere væk. Vi hjælper gerne ved valg af en egnet fagmand.

Højere udskiftningspriser kan kun opkræves af KOSTAL Solar Electric GmbH efter forudgående tilsagn og også kun i særligt begrundede tilfælde. Ellers forbeholder vi os retten til at reducere fakturaen tilsvarende.

Hvis der inden for garantiperioden foreligger en defekt, som vi ikke har ansvaret for (bortfald af garantien), fakturerer vi dig et fast beløb for reparation og en særpris for forsendelsen. Den oprindelige garanti gælder naturligvis fortsat i samme omfang for udskiftningsapparatet. En eventuel allerede refunderet udskiftningspris kræver vi i dette tilfælde tilbagebetalt.

Hvis vi ikke modtager det defekte apparat, fakturerer vi apparatets pris plus transportomkostninger. I det tilfælde modtager du i stedet for garantien blot 2 års lovpligtig garanti på udskiftningsvekselstrømsomformeren.

Samtlige refusioner kan kun ydes, hvis metoden på forhånd er aftalt med KOSTAL Solar Electric GmbH og indleveres inden for 6 måneder efter modtagelse af analyseresultatet.

Udskiftningsomkostninger for ikke EU-lande¹

Du får udskiftningsapparatet uden omkostninger, hvis vi får den defekte vekselstrømsomformer tilsendt inden for den angivne frist efter modtagelse af udskiftningsapparatet til vores partner på stedet, og defekten iht. ovenstående betingelser er omfattet af garantien.

Transportomkostninger og toldafgifter fra eller til oversøiske EU-områder samt fra og til lande uden for EU dækkes dog ikke, såfremt der ikke findes et KOSTAL Solar Electric salgsselskab i disse (se punktet "Geografisk gyldighed"). For alle øer gælder grundlæggende specialregler (forespørg om dette).

Garantien dækker ikke rejse- og opholdsomkostninger samt monterings- og installationsomkostninger på stedet, der opstår ved overdragelse til en fagmand, der ligger længere væk.

Hvis der inden for garantiperioden foreligger en defekt, som vi ikke har ansvaret for (bortfald af garantien), fakturerer vi dig et fast beløb for reparation og en særpris for forsendelsen. Denne særpris er dog kun til rådighed, hvis det defekte apparat sendes tilbage til os og kan repareres. Den oprindelige garanti gælder naturligvis fortsat i samme omfang for udskiftningsapparatet.

Hvis vi ikke modtager det defekte apparat, fakturerer vi apparatets pris plus transportomkostninger. I det tilfælde modtager du i stedet for garantien blot 2 års lovpligtig garanti på udskiftningsvekselstrømsomformeren.

Samtlige refusioner kan kun ydes, hvis metoden på forhånd er aftalt med KOSTAL Solar Electric GmbH og indleveres inden for 6 måneder efter modtagelse af analyseresultatet.

Geografisk gyldighed

Disse garantibetingelser gælder for alle godkendte lande iht. vores landelise for KOSTAL Solar Electric GmbH. Du kan altid hente landelisten på vores hjemmeside under www.kostal-solar-electric.com > Download under Produkt > Land > Driftsvejledning > "Frigivne lande / Released countries".

¹ Undtagelse Schweiz og Tyrkiet. Disse lande behandles som et EU-land.

Overdragelse af ejendomsretten

KOSTAL Solar Electric GmbH forbeholder sig principielt ejendomsretten for udskiftningsvekselstrømsomformeren, indtil det defekte apparat modtages eller ved køb, når den fakturerede købspris betales. I alle tilfælde overdrages ejendomsretten til det defekte apparat til KOSTAL Solar Electric GmbH ved modtagelse af udskiftningsapparatet.

Køb af en udskiftningsvekselstrømsomformer

Du har købt en udskiftningsvekselstrømsomformer efter udløb af garantien. For dette apparat har du krav på den lovpligtige garanti på 2 år fra vekselsstrømsomformerens udleveringsdato. Forudsætningen for købet af en udskiftningsvekselstrømsomformer er fremsendelsen af en underskrevet bestillingsseddel.

Fast kontrolgebyr

Ved apparater, der i forbindelse med vores udskiftningservice er blevet udskiftet inden for garantien, men ved kontrol eller analyse ikke har nogen fejl, beregner vi et fast kontrolgebyr. Den aktuelt gældende pris står på vores hjemmeside under www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Service > Serviceinformationer og priser. Vær opmærksom på, at den egentlige årsag til apparatsvigt kun kan konstateres direkte ved producenten. En udskiftning, der anbefales af vores hotline, medfører derfor ikke automatisk, at det drejer sig om en garantisag.

Fast rengøringspris

Returner det defekte apparat i ren tilstand. Vekselsstrømsomformere, der er forurenet med støv, farve, sporer, skimmel, plantevækst, ammoniakgas og lignende kan først analyseres efter forudgående rengøring. I sådanne tilfælde beregner vi en fast rengøringspris.

Ansvar

Kun i forbindelse med skadeserstatning begrænser vi vores ansvar – dette omfatter vores medarbejderes og bemyndigedes ansvar – i forbindelse med forsætlige skader eller skader, der skyldes grov uagtsomhed. Denne ansvarsbegrænsning gælder dog ikke ved personskader (legemsbeskadigelse eller død). Den gælder heller ikke, hvis vi også, selv om vi var uden skyld, ville hæfte pga. kontraktlige dvs. ufravigelige, lovmæssige forskrifter, der ikke kan ændres.

Garantiforlængelse

Ønsker du endnu mere sikkerhed? Intet problem. Inden for de første 2 år efter vekselsstrømsomformerens købsdato tilbyder vi dig en garantiforlængelse på 5, 10 eller 15 år til fordelagtige betingelser for dit nye apparat. Hvis du ønsker at gøre brug af dette tilbud, beder vi dig om at tilkøbe garantiforlængelsen via vores [KOSTAL Solar webshop](http://www.kostal-solar-electric.com). Du kan finde den på vores hjemmeside under www.kostal-solar-electric.com. Garantiforlængelsesdokumentet kan du nu udskrive helt problemfrit. Opbevar altid dette sammen med købsbeviset for vekselsstrømsomformeren.

Vær opmærksom på følgende ved KOSTAL-solarvekselsstrømsomformerne i serien PIKO MP plus, PIKO IQ, PLENTICORE plus og PLENTICORE BI. Hvis du ved disse vekselsstrømsomformere har registreret dig inden for de første 6 måneder fra købsdatoen eller 12 måneder efter udleveringen via KOSTAL Solar Electric GmbH i [KOSTAL Solar webshoppen](http://www.kostal-solar-electric.com), belønner vi dig med vores gratis KOSTAL Smart Warranty garantiforlængelse på yderligere 3 år og dermed kan du få 10, 15 eller 20 års garanti på din vekselsstrømsomformer. Hvis du ikke registrerer dig i KOSTAL Solar webshoppen, reduceres denne altid med 3 år (7, 12 eller 17 år).

Vi ønsker dig godt strømudbytte med vekselsstrømsomformeren!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Dr. Manfred Gerhard (administrerende direktør)

© Copyright 2020, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Indhold og layout er beskyttet globalt. Mangfoldiggørelse, videregivelse eller salg også delvist er forbudt uden tilladelse. Alle rettigheder – inkl. patentansøgninger – forbeholdes.

Service-guide til elektronikspecialister

Gælder for PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE inden for EU



Rekvirering af et udskiftningsapparat

Kontakt vores service-hotline eller benyt muligheden for at indlevere din reklamation / servicemeddelelse [online](#). Hav følgende informationer klar: Apparattype, serienummer, idrifttagningsdato, oplysninger om bestykning og modultype. Og bedre endnu, hvis du kender den hændelse, der vises på displayet og kan give os en kort fejlbeskrivelse.



Modtagelse af et udskiftningsapparat

Hvis vi ikke kan hjælpe Dem videre via telefonen, sender vi hurtigt et hovedrepareret udskiftningsapparat uden tilbehør. I pakken ligger retursedlen (RMA) med en afhentningsdato for dit defekte apparat, vigtige henvisninger om returafvikling samt aftagelig returetiket.



Emballering af defekt vekselstrømsomformer

Indpak den defekte vekselstrømsomformer i udskiftningsapparatets originalemballage, så den er klar til den angivne afhentningsdato. Klæb returetiketten fast øverst på pakken. Ved PIKO BA, PIKO 3.0-20 og PIKO EPC udskifter du derudover det normale dæksel med det rødmarkerede transportdæksel.



Kontrollér, om apparatet er klar til forsendelse på afhentningsdatoen

Kontrollér, om den angivne afhentningsdato passer dig, og om afhentningsadressen, der står på returetiketten, er korrekt. Passer alt? Så mangler kun trin 5.



Pakkeoverdragelse til pakkeservice

Giv det nederste stykke af retursedlen til pakkeservicen, og få en kvittering for overdragelsen på retursedlen. Vi betaler gerne transportomkostningerne.

Service-hotline

Land	Telefon	E-mail	Sprog
Tyskland	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Schweiz	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
Frankrig	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grækenland	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Italien	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Spanien	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN

Service-guide til elektronikspecialister

Gælder for PIKO MP, PIKO MP plus inden for EU



Rekvirering af et udskiftningsapparat

Kontakt vores service-hotline eller benyt muligheden for at indlevere din reklamation / servicemeddelelse [online](#). Hav følgende informationer klar: Apparattype, serienummer, idrifttagningsdato, oplysninger om bestykning og modultype. Og bedre endnu, hvis du kender den hændelse, der vises på displayet og kan give os en kort fejlbeskrivelse.



Modtagelse af et udskiftningsapparat

Hvis vi ikke kan hjælpe Dem videre via telefonen, sender vi hurtigt et hovedrepareret udskiftningsapparat uden tilbehør. I pakken ligger en returseddel (RMA) til gratis returnering af det defekte apparat via vores servicepartner.



Emballering af defekt vekselstrømsomformer

Indpak den defekte vekselstrømsomformer i udskiftningsapparatets originalemballage. Klæb returetiketten fast øverst på pakken.



Aftale om afhentningsdato

Aftal let og hurtigt en afhentningsdato direkte med UPS på telefonnummer +49 (0)1806 882 663 (Tyskland). Yderligere telefonnumre til andre lande står i UPS kontaklinformationerne under www.ups.com.



Pakkeoverdragelse til pakkeservice

Giv den emballerede vekselstrømsomformer til pakkeservicen. Pakkeservicen kvitterer elektronisk modtagelsen af pakken. Transportomkostningerne overtages naturligvis automatisk af os ved anvendelse af retursedlen. Status for forsendelsen kan altid følges via trackingnummeret på UPS hjemmesiden.

Service-hotline

Land	Telefon	E-mail	Sprog
Tyskland	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Schweiz	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
Frankrig	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grækenland	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Italien	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Spanien	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN



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

www.kostal-solar-electric.com