



KOSTAL Smart Warranty
Registreeruge 5-aastase
garantii saamiseks

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

Smart
connections.

Teenindus- ja
garantiitingimused

KOSTALi solaarvaheldid

Teenindus- ja garantiitingimused

KOSTALi solaarvaheldite asendusgarantii

Kehtib alates: 01.09.2020

Lugupeetud klient!

Ostsite KOSTALi solaarvaheldi näol kvaliteetse toote. KOSTAL Solar Electric GmbH tagab vaheldi funktsionaalsuse ja defektide puudumise. Need garantiitingimused kehtivad ainult KOSTALi solaarvaheldi allpoolnimetatud tüüpidele, kuid mitte ühendatavatele tarvikutele, nagu akud, andurid jne.

Kui hoolikast käsitsemisest ja kontrollimisest hoolimata tekib teie vaheldi paigaldamisel või pärast seda probleeme, siis võtke ühendust asjakohase ettevõttega.

Kui sellel asjakohasel ettevõttel ei õnnestu muundurit raketeta tööle rakendada või töö käigus tekkinud rikkeid kõrvaldada, siis nõustab teie valitud ettevõtet edasi meie klienditeenindus. Asjakohane ettevõtte on teie volitatud esindaja. Nemad oskavad tuvastada, kas muundur on vigane ja tuleb seetõttu välja vahetada. Pidage silmas, et ainult teie päikeseelektriseadme eest vastutava elektrivõrgu operaatori vajalike eriteadmiste ja lubadega isikud tohivad teha elektrivõrguga seotud töid.

2-aastane asendusgarantii pluss 3-aastane KOSTAL Smart Warranty

KOSTALi solaarvaheldile kehtib alates ostukuupäevast tootja kaheaastane garantii, maksimaalselt aga 30 kuu pikkune garantii alates KOSTAL Solar Electric GmbH tarnest. Seda saab KOSTAL Smart Warranty programmiga tasuta pikendada viiele (2+3) aastale. Selleks tuleb teil või teie paigaldajal KOSTALi solaarvaheldi [KOSTAL Solar Webshopis](#) registreerida. Seda saab teha ainult esimese 6 kuu jooksul pärast ostmist või 12 kuu jooksul pärast KOSTAL Solar Electric GmbH tarnet.

Asendamisteenus

Asendamine on teie jaoks lihtne. Teie vastav ettevõtte helistab meie klienditoe telefonile ja taotleb vaheldi asendamist või koostab meie kodulehel menüü [Service & Support > Service](#) (Teenindus ja tugi > Teenindus) kaudu teenusepäringu.

Euroopa Liitu mittekuuluvates riikides¹ peab teie vastav ettevõtte pöörduma meie kohaliku partneri või selle puudumisel vaheldi ELis edasimüüja poole, kes helistab klienditeeninduse telefonile ja taotleb vaheldi asendamist või parandamist.

Reklamatsiooni vastuvõtmiseks ja töötlemiseks on vajalik järgmine teave.

- Seadme tüüp ja seerianumber
- Ostutõendi koopia
- Kasutuselevõtmise kuupäev
- Veateade ekraanil (kui on olemas) ja muud andmed rikke kohta
- Muunduri logid (täiendavat infot logide lugemiseks leiate muunduri kasutusjuhendis)
- Kogu süsteemi täpsed andmed (seadmed, moodulid, päikesepaneeliridade lülitus, alalisvoolu sisendi andmed (voolutugevused, pinged) jne)
- Mõnel juhul saadab klienditeenindus teile veel vaheldi infolehe, mille palume ära täita ja tagasi saata.

Meilt saate kiiresti samaväärse asendusseadme. Euroopa Liitu mittekuuluvates riikides¹ toome seadme teie kohaliku partneri või ELi edasimüüja juurest remontimiseks ära või anname talle samaväärse asendusseadme. Asendusseadme saatmisel kandub teie esialgse seadme garantiaeg asendusseadmele automaatselt üle. Teie spetsialiseerunud ettevõtte tohib asendamiseks kasutada ainult seda seadet.

KOSTALi solaarvaheldite PIKO 3.0-20, PIKO EPC ja PIKO BA asendusseade saadetakse tavaliselt transpordikaanega. See asendatakse paigaldamisel originaalkaanega.

Asendusseade vastab tehnilistelt andmetelt vähemalt teie esialgsele seadmele, v.a juhul, kui tehniliste nõuete muutumise tõttu on olnud vajalik teha modifikatsioone. Asendusseadme puhul on enamasti tegemist taastatud seadmega, mille kvaliteedistandard on võrdväärne seeriatootmise seadmetega. Asendusseadmete puhul ei saa välistada väiksemaid kasutusjälgij.

¹ V.a Šveits ja Türgi. Neid riike peetakse ELi riikideks.

Pidage silmas, et rikke tegeliku põhjuse saab välja selgitada ainult tootja juures. Seetõttu ei ole meie klienditeeninduse poolt soovitatud asendamise näol tegemist automaatselt garantiijuhtumiga. Lõpliku garantiotsuse teeb KOSTAL Solar Electric GmbH.

Teie asjakohane ettevõtte demonteerib defektse seadme ja paigaldab asendusseadme. Ettevõtte võtab asendusseadme kasutusele. Defektne seade tuleb pakkida asendusseadme originaalpakendisse ja meie veoteenuse osutaja tuleb sellele järele teie või teie ettevõtte juurde või peate korraldama transpordi lisatud dokumentide abil (PIKO MP, MP plus). Euroopa Liitu mittekuuluvates riikides tuleb defektne seade saata meie kohalikule partnerile või edasimüüjale. Remonditava seadme korral demonteerib selle teie vastav ettevõtte ja saadab ELi edasimüüjale.

Teenindusjuhendist (lk Lehekülg 6 või Lehekülg 7) leiate kogu vajaliku info protsessi kohta Euroopa Liidu riikides.

Garantii välistamine

Garantiist oleme sunnitud keelduma järgnevatel juhtudel.

- Seadme vale paigaldus, hooldamine või kasutamine
- Puudulik või vale hooldamine (nt ventilaatori ebapiisav kontrollimine ja puhastamine)
- Muunduri otstarbele mittevastav kasutamine või paigalduskoht
- Paigaldamine ja käitamine KOSTALi poolt heakskiitmata riigis (vt geograafilist kehtivust lk Lehekülg 4)
- Sekkumised, muudatused või remondikatsed (PIKO IQ, PLENTICORE ja PIKO CI 50/60 muunduritega võib avada ainult ühendussektiooni)
- Transpordikahjustused
- Seadme ebapiisav ventilatsioon
- Kehtivate ja tunnustatud tehniliste eeskirjade mittetäitmine, milles on kindlaks määratud paigaldus- ja ohutusnõuded. (nt rahvusvahelised DIN-IEC, Euroopa DIN-EN ja kohalikud DIN-VDE standardid)
- Suure jõu või väliste mõjude läbi tekkinud kahjustused, nt tormikahjud, valgulöögid, ülepinge, tulekahju, keskkonnamõju, rahe, uputus, kaablidefektid, loomade hammustused
- Fotogalvaanika süsteemi vale projekteerimine või konfiguratsioon
- Heaks kiitmata kolmanda osapoole toodete kasutamisest tingitud rikked või kahjustused
- Seadmed, mille puhul tootja kontrollimisel viga ei tuvastanud

Pidage meeles, et garantii alla ei kuulu garantiiobjekti mis tahes liiki kahjud ega garantiiobjekti tõttu muudele esemetele (nt päikeseelektriseade) tekkinud kahjud, mis tulenevad eespool nimetatud põhjustest.

Transpordikahjustused ja kõik muud kahjustused, mis tekkisid pärast riski ülekandumist, ja kahjud, mis tulenevad tellijapoolsest valesst pakendamisest, välistavad garantii ning tootja nende kahjude eest ei vastuta.

Asendusgarantii ei hõlma iluvigu, mis elektrisestust ei mõjuta.

Lisaks korrektsele paigaldamisele olete ise vastutav ka maja peaühendusele järgneva elektrisüsteemi korrektse ehituse, laiendamise, muutmise ja korrashoiu eest. Selle tagamiseks peab elektrisüsteem vastama üldtunnustatud tehnilistele eeskirjadele. Sellisel juhul vastutame ainult siis, kui me oleme seaduse järgi kaasvastutavad. Me vastutame ainult proportsionaalselt oma kaassüüle.

Nõuded, mis ületavad garantiitingimustes sätestatud õigusi, ei kuulu asendusgarantii alla, välja arvatud juhul, kui KOSTAL Solar Electric GmbH on vastutav seaduse järgi. See kehtib eeskätt kahjude hüvitamise nõuete puhul, mis on otseselt või kaudselt tingitud seadme puudusest, seotud demonteerimise ja paigaldamise kulude või ära jäänud elektritarbete ja -tarbimise ning muu sarnasega. Kõik tootevastutusseaduse alla kuuluvad nõuded jäävad samaks.

Asenduskulud ELi riikides

Saate asendusseadme tasuta, kui defektne vaheldi saadetakse meile määratud aja jooksul pärast asendusseadme vastuvõtmist ja kui defekt vastab ülaltoodud garantiitingimustele. Sellisel juhul on meie poolt tellitud veoteenus teie jaoks mõistagi tasuta. Siiski ei hüvitata transpordikuluseid ega tollimakse nii ELi ülemereterritooriumide kui ka ELi-välistest riikidest või riikidesse, välja arvatud juhul, kui neis asub KOSTAL Solar Electric müügiettevõtja (vt punkt "Geograafiline kehtivus"). Kõigi saarte suhtes kehtivad erireeglid (palun küsige üle).

Lisaks pakume teie asjakohasele ettevõttele vabatahtlikult muunduri asendamisel hüvitist. Selle asendushüvitise määra saate igal ajal vaadata meie kodulehelt www.kostal-solar-electric.com > Download > toode > riik > Service > [Service information and prices](#) (Teenindus > Teenuste info ja hinnad). Võtke arvesse, et kulude hüvitis katab ainult lähima asjakohase ettevõtte kulud. Garantiil ei hõlma kaugel asuva asjakohase ettevõtte tellimisega seotud reisi- ja elamiskulusid. Me oleme teile sobiva asjakohase ettevõtte valimisel hea meelega abiks.

Kõrgemaid asendushüvitisi võib KOSTAL Solar Electric GmbH-lt nõuda ainult eelneval kokkuleppel ja ainult eriti põhjendatud juhtudel. Vastasel juhul jätame endale õiguse arvet vastavalt vähendada.

Kui garantiiajal on tekkinud defekt, mille eest me ei vastuta (garantii välistamine), siis arvestame teile soodushinnaga remondi ja transpordi. Asendusseadmele kehtib loomulikult algne garantiil samas ulatuses edasi. Juba väljastatud asendushüvitise nõuame sellisel juhul tagasi.

Kui me ei saa seda defektiga seadet tagasi, siis esitame teile arve seadme ja transpordikulude eest. Sellisel juhul kehtib asendusmuunduril garantiil asemel ainult kaheaastane seadusepõhine müügivastutus.

Kõiki hüvitisi saab teha ainult juhul, kui kogu protsess on eelnevalt KOSTAL Solar Electric GmbH-ga kokku lepitud ja nõue esitatakse kuue kuu jooksul alates analüüsi tulemuse saamisest.

Asenduskulud Euroopa Liitu mittekuuluvates riikides¹

Saate asendusseadme tasuta, kui defektne vaheldi saadetakse meile kohalikule partnerile määratud aja jooksul pärast asendusseadme vastuvõtmist ja kui defekt vastab ülaltoodud garantiitingimustele.

Siiski ei hüvitata transpordikuluseid ega tollimakse nii ELi ülemereterritooriumi(de) korral kui ka ELi-välis(te)st riigist või riikidesse, välja arvatud juhul, kui neis asub firma KOSTAL Solar Electric müügiettevõtja (vt punkti „Geograafiline kehtivus“). Kõigi saarte suhtes kehtivad erireeglid (palun küsige üle).

Garantiil ei hõlma kaugel asuva vastava ettevõtte tellimisega seotud reisi- ja elamiskulusid ning kohapealseid monteerimis- ja paigalduskulusid.

Kui garantiiajal on tekkinud defekt, mille eest me ei vastuta (garantii välistamine), siis arvestame teile soodushinnaga transpordi ja remondihinna. See soodushind kehtib aga ainult siis, kui defektne seade meile saadetakse ja on remonditavas seisundis. Asendusseadmele kehtib loomulikult algne garantiil samas ulatuses edasi.

Kui me ei saa defektiga seadet tagasi, siis esitame teile arve seadme ja transpordikulude eest. Sellisel juhul kehtib asendusmuunduril garantiil asemel ainult kaheaastane seadusepõhine müügivastutus.

Kõiki hüvitisi saab teha ainult juhul, kui kogu protsess on eelnevalt KOSTAL Solar Electric GmbH-ga kokku lepitud ja nõue esitatakse kuue kuu jooksul alates analüüsi tulemuse saamisest.

Geograafiline kehtivus

Need garantiitingimused kehtivad kõikide heakskiidetud riikide osas vastavalt KOSTAL Solar Electric GmbH riikide nimekirjale. Riikide nimekirja leiame meie kodulehelt www.kostal-solar-electric.com > Download > toode > riik > Betriebsanleitung > „Freigegebene Länder / Released countries“ (Kasutusjuhend > Heakskiidetud riigid).

¹ V.a Šveits ja Türgi. Neid riike peetakse ELi riikideks.

Omanikuvahetus

KOSTAL Solar Electric GmbH jätab asendusmuunduri omandiõiguse endale kuni defektiga seadme kättesaamiseni või seadme ostmisel kuni arveldatud ostuhinna tasumiseni. Kõikidel juhtudel läheb defektiga seadme omandiõigus pärast asendusseadme kättesaamist üle KOSTAL Solar Electric GmbH-le.

Asendusmuunduri hankimine

Te ostate asendusmuunduri pärast selle garantiiaja lõppu. Selle seadmega on ettenähtud kaheaastane seadusepõhine müügivastutus alates muunduri tarnimise kuupäevast. Asendusvaheldi saamise eeltingimuseks on allkirjastatud tellimislehe saatmine.

Kontrollimistasu

Seadmete eest, mis on meie asendusteenuse raames garantiiperioodil asendatud, kuid millel kontrollimise või analüüsi käigus defekti ei tuvastata, arvestatakse kontrollimistasu. Hetkel kehtiva hinna leiate meie kodulehelt www.kostal-solar-electric.com > Download > toode > Service > [Service Information and Prices](#) (Teenindus > Teenuste info ja hinnad). Pidage silmas, et rikke tegeliku põhjuse saab välja selgitada ainult tootja juures. See tähendab, et meie klienditeeninduse telefonil soovitatud seadme asendamine ei tähenda automaatselt garantiijuhtumit.

Puhastustasu

Palun tagastage defektne seade puhtas seisukorras. Tolmu, värvi, eoste, hallituse, taimede, ammoniaakgaaside või sarnaste ainetega määrdunud muundureid saab analüüsida ja parandada pärast eelnevat puhastamist. Sellistel juhtudel arvutame teile puhastustasu.

Vastutus

Ainult kahjude hüvitamisel piirame oma vastutust tahtlikust tegevusest või rängast hooletusest tulenevale kahjule, see hõlmab ka meie töötajaid ja agente. See piirang vastutusele ei kehti inimeste vigastuste korral (kehavigastused või surm). Seda ei kohaldata ka juhul, kui me oleme lepingust sõltumata, s.t seadusepõhiste eeskirjade järgi vastutavad isegi siis, kui meil süüd ei ole.

Garantiipikendus

Soovite veel suuremat kindlustunnet? Pole probleemi. Pakume teie uuele seadmele esimese kahe aasta jooksul pärast vaheldi ostukuupäeva soodsatel tingimustel 5-, 10- või 15-aastast pikendatud garantiid. Kui soovite seda pakumist kasutada, siis palume teil sõlmida garantiipikendus meie [KOSTAL Solar Webshopi](#) kaudu. Selle leiate meie kodulehelt www.kostal-solar-electric.com. Garantii pikendusdokumendi saab siis mugavalt välja printida. Hoidke see koos oma vaheldi ostutõendiga hoolikalt alles.

KOSTALi solaarvaheldite seeriade PIKO MP plus, PIKO IQ, PLENTICORE plus ja PLENTICORE BI korral kehtib järgmine. Kui te registreerite sellesse seeriasse kuuluva vaheldi [KOSTAL Solar Webshopis](#) esimese 6 kuu jooksul pärast ostukuupäeva või 12 kuud pärast KOSTAL Solar Electric GmbH tarnet, siis anname teile tasuta KOSTAL Smart Warranty garantiipikenduse kolmeks lisa-aastaks ja teil on võimalik vaheldile tellida ka 10-, 15- või 20-aastane garantii. Kui te seadet KOSTAL Solar Webshopis ei registreeri, siis väheneb garantii 3 aasta võrra (vastavalt 7, 12 ja 17 aastat).

Soovime teile viljakat elektritoodangut vaheldiga!

Teie KOSTAL Solar Electric GmbH



Dr. Manfred Gerhard (direktor)

© Copyright 2020, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Sisu ja kujundus on ülemaailmselt kaitstud. Loata paljundamine, levitamine või taaskasutamine, ka osaliselt, on keelatud. Kõik õigused, sh patenditaotlused, on kaitstud.

Teenindusjuhend elektriettevõtetele

Kehtib PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE korral Euroopa Liidus



Tellige asendusseade

Võtke ühendust meie klienditeeninduse telefoniga või kasutage võimalust esitada reklamatsioon/hooldusteadet [veebis](#). Hoidke järgmine teave käepärast. Seadme tüüp, seerianumber, kasutuselevõtmise kuupäev, lülituste info ja mooduli tüüp. Veelgi parem, kui teate ekraanil kuvatud sündmust ja saate meile anda vea lühikirjelduse.



Võtke asendusseade vastu

Kui me ei saa teid telefoni teel aidata, siis saadame teile kiiresti taastatud asendusseadme ilma lisavarustuseta. Pakendis sisaldub tagastusvorm (RMA), millele on märgitud defektiga seadmele järeletulemise kuupäev, oluline info tagastusprotsessi kohta ja eemaldatav tagastussilt.



Pakkige defektne vaheldi

Pakkige defektne muundur asendusseadme originaalpakendisse kuni määratud tagasivõtukuupäevani. Kleepige tagastussilt pakile. PIKO BA, PIKO 3.0-20 ja PIKO EPC korral tuleb kaas asendada punase tähisega transpordikaanega.



Kontrollige saatmisvalmidust järeletulemise kuupäeval

Kontrollige, kas meie poolt määratud tagasivõtukuupäev sobib teile ja kas tagastussildil märgitud tagasivõtuaadress on õige. Teie jaoks on kõik sobiv? Sellele järgneb ainult samm 5.



Andke pakk veoteenuse osutajale üle

Andke tagastusvormi alumine osa veoteenuse osutajale ja laske paki üleandmine tagastusvormil kinnitada. Transpordikulud tasume teie eest.

Klienditeeninduse telefon

Riik	Telefon	E-post	Keel
Saksamaa	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Šveits	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
Prantsusmaa	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Kreeka	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Itaalia	+39 011 978 2420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Hispaania	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN

Teenindusjuhend elektriettevõtetele

Kehtib PIKO MP ja PIKO MP plus korral Euroopa Liidus



Tellige asendusseade

Võtke ühendust meie klienditeeninduse telefoniga või kasutage võimalust esitada reklamatsioon/hooldusteade [veebis](#). Hoidke järgmine teave käepärast. Seadme tüüp, seerianumber, kasutuselevõtmise kuupäev, lülituste info ja mooduli tüüp. Veelgi parem, kui teate ekraanil kuvatud sündmust ja saate meile anda vea lühikirjelduse.



Võtke asendusseade vastu

Kui me ei saa teid telefoni teel aidata, siis saadame teile kiiresti taastatud asendusseadme ilma lisavarustusega. Pakendist leiame tagastusvormi (RMA), millega saate defektse seadme tasuta meie teeninduspartneri kaudu tagasi saata.



Pakkige defektne vaheldi

Pakkige defektne muundur asendusseadme originaalpakendisse. Kleepige tagastussilt pakile.



Leppige kokku järeletulemise kuupäev

Järeletulemise kuupäeva saate kiiresti ja lihtsalt otse UPSiga kokku leppida telefoninumbri +49 (0)1806 882 663 (Saksamaa). Teiste riikide telefoninumbri leiame UPSi kontaktinfo alt veebilehel www.ups.com.



Andke pakk üle veoteenuse osutajale

Andke pakitud muundur üle veoteenuse osutajale. Nemed kinnitavad paki vastuvõtmist elektrooniliselt. Loomulikult võtame transpordikulud automaatselt tagastusvormi abil enda kanda. Oma saatetise asukohta saate igal ajal UPSi kodulehelt kontrollnumbri abil jälgida.

Klienditeeninduse telefon

Riik	Telefon	E-post	Keel
Saksamaa	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Šveits	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
Prantsusmaa	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Kreeka	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Itaalia	+39 011 978 2420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Hispaania	+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