

SOLAR ELECTRIC

KOSTAL

KOSTAL-Eksselstrømsomformer



**Aktiver EKSTRA ÅR
GRATIS GARANTI!**
på shop.kostal-solar-electric.com

Service- og garantibetingelser

Service- og garantibetingelser

Udskiftningsgaranti KOSTAL-vekselstrømsomformer

Gælder fra: 01-04-2022

Kære kunde

Med købet af KOSTAL-vekselstrømsomformeren 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 typer og ikke for tilbehør, der kan tilsluttes, som f.eks. batteri, sensorer osv. Garantien bortfalder derudover, hvis der foreligger en u hensigtsmæssig håndtering af apparatet.

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

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

5 års KOSTAL Smart Warranty, plus 5 års Smart Warranty plus

For KOSTAL-vekselstrømsomformere gælder en producentgaranti fra første idrifttagning. Denne garanti kan du gratis udvide til i alt 10 år (5+5) via KOSTAL Smart Warranty (5 år) og KOSTAL Smart Warranty plus (yderligere 5 år; med undtagelse af PIKO CI). Aktiveringen af KOSTAL-garantien kan du eller din installatør gennemføre via vores **KOSTAL Solar webshop**. For at få 5 års Smart Warranty Plus skal du registrere dit apparat i vores KOSTAL Solar Portal. Dette kan kun ske inden for de første 6 måneder efter køb eller 12 måneder efter udlevering via KOSTAL Solar Electric GmbH. Den lovpligtige garanti påvirkes ikke af Smart Warranty.

Udskiftningservice

Udskiftningen er let for dig. Din fagmand kontakter vores customer support-hotline og anmoder om en udskiftning eller udarbejder online en serviceforespørgsel på vores hjemmeside under **Service & Support** > Kontakt.

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

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

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

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

Du modtager normalt inden for kort tid på forhånd et tilsvarende udskiftningsapparat. KOSTAL Solar Electric forbeholder sig i sjældne tilfælde retten til en ændring af forløbet, således at din installatør først skal indsende det defekte apparat. I ikke EU-lande¹ afhentes dit apparat til reparation hos din lokale partner eller EU-forhandleren eller vedkommende får et tilsvarende udskiftningsapparat af os. Ved forsendelse af udskiftningsapparatet overføres garantitiden for din oprindelige vekselstrømsomformer automatisk til udskiftningsapparatet. Din fagmand må kun anvende dette apparat til udskiftningen.

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

Udskiftningsapparatet svarer som minimum til de tekniske effektdata for din oprindelige vekselstrømsomformer, medmindre det i forbindelse med en videreudvikling af tekniske grunde har været nødvendigt med en modifikation. Ved udskiftningsapparatet drejer det sig i reglen ikke om nye apparater, men om reparerede 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). KOSTAL Solar Electric forbeholder sig i sjældne tilfælde retten til en ændring af forløbet, således at din installatør først skal indsende det defekte apparat.

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.

Under **☑ Service-guide, Side 9** står alle nødvendige informationer om forløbet.

Bortfald af garantien

Vores garantiydelse bortfalder dog i følgende tilfælde:

- U hensigtsmæssig installation, vedligeholdelse eller betjening af apparatet
- Der er ikke blevet udført softwareopdateringer (Se Softwareopdateringer)

- Ingen eller u hensigtsmæssig vedligeholdelse (f.eks. manglende kontrol og rengøring af ventilatorerne)
- Ikke tilsigtet anvendelse eller forkert monteringssted
- Installation eller drift i et land, der ikke er frigivet af KOSTAL (se "Geografisk gyldighed")
- Indgreb, ændringer eller reparationsforsøg
(ved vekselstrømsomformerne PIKO IQ, PLENTICORE og PIKO CI 50/60 er det kun tilslutningsrummet, der må 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 solcelleanlægget
- Fejlfunktioner eller skader, der er blevet forårsaget ved anvendelse af ikke godkendte produkter fra tredjemand
- Apparater, 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. på solcelleanlægget, motorkøretøjer), ikke er omfattet af garantien.

Ved transportskader samt alle andre skader, der blev forårsaget efter tidspunktet for risikoovergangen, og ved skader pga. kundens u hensigtsmæssige 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.

Softwareopdatering

For produktserien PIKO, PLENTICORE plus, PIKO IQ og PIKO CI der efter 1. januar 2021 første gang kom i handlen, gælder:

- Hvis den garantiberettigede har givet samtykke til online-adgangen for KOSTAL Solar Electric GmbH, kan opdateringer gennemføres automatisk af KOSTAL Solar Electric GmbH. Forudsætningen for en online-adgang er etableringen af en netværksforbindelse med det registrerede produkt, den komplette idrifttagning inklusive forbindelse med KOSTAL Solar Portal og den gratis opretholdelse og tilgængeliggørelse af en internetforbindelse via den garantiberettigede. Så snart der diagnosticeres en fejl, der for at undgå en defekt kræver et indgreb fra KOSTAL Solar Electric GmbH, kan denne i givet fald afhjælpes via fjernvedligeholdelse. Dermed kan yderligere tekniske problemer og skader på produktet undgås, og afhængigt af den konstaterede forkerte adfærd kan de første modforanstaltninger indledes online.
- Hvis den garantiberettigede ikke har givet samtykke til online-adgangen for KOSTAL Solar Electric GmbH, kan softwareopdateringerne som alternativ gennemføres af den garantiberettigede selv. KOSTAL Solar Electric GmbH stiller hertil udelukkende softwareopdateringen gratis til rådighed. Merudgifterne til gennemførelsen af opdateringen vha. en installationsvirksomhed (rejseudgifter, arbejdstid osv.), overtages ikke af KOSTAL Solar Electric GmbH og skal selv afholdes af den garantiberettigede.
- Softwareopdateringer offentliggøres af KOSTAL Solar Electric GmbH altid under **www.kostal-solar-electric.com > Download > Product (Produkt) > Update**. Den garantiberettigede har ansvaret for regelmæssigt (mindst hver 3. måned) at gennemse offentliggørelserne og at tage sig af gennemførelsen af de nødvendige softwareopdateringer. Softwareopdateringer indeholder ikke kun sikkerheds- og funktionsrelevante tilpasninger, men også forbedringer til interfaces, bug-afhjælpninger samt løbende nye funktioner. Den rettidige gennemførelse af softwareopdateringer sikrer dermed den bedst mulige performance og servicestøtte i forbindelse med det registrerede produkt. Ved manglende opdateringer kan garantien evt. bortfalde. Anvend ved vores hybrid-vekselstrømsomformere (PIKO IQ og PLENTICORE plus, PLENTICORE BI) auto-update-funktionen, så du ikke går glip af en opdatering. Det er den garantiberettigedes ansvar at sørge for opretholdelsen af internetforbindelsen under garantiperioden.

Udskiftningsomkostninger for EU-lande ved Smart Warranty (1-5 år)

Du får udskiftningsapparatet inden for de første 5 år med Smart Warranty 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 > Product (Produkt) > Country (Land) > Service > Service information and prices (Serviceinformationer og priser)**. Vær opmærksom på, at dette standardbeløb kun omfat-

ter 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.

Udskiftningsomkostninger for EU-lande ved Smart Warranty plus (6-10 år)

Fra det 6. år efter første idrifttagning har du en reparationsgaranti på det defekte apparat. Du får udskiftningsapparatet repareret uden omkostninger inden for det 6. til det 10. år, hvis du tilsender os den defekte vekselstrømsomformer på din regning og defekten iht. vores ovennævnte betingelser er omfattet af garantien. Udskiftningsomkostningerne, fragtomkostningerne til transport frem og tilbage samt yderligere omkostninger til fagmanden dækkes ikke af denne Smart Warranty plus garanti.

Udskiftningsomkostninger for ikke EU-lande ² ved Smart Warranty (1-5 år)

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.

Udskiftningsomkostninger for ikke EU-lande ³ ved Smart Warranty plus (6-10 år)

Fra det 6. år efter første idrifttagning har du en reparationsgaranti på det defekte apparat. Du får udskiftningsapparatet repareret uden omkostninger inden for det 6. til det 10. år, hvis du tilsender os den defekte vekselstrømsomformer på din regning og defekten iht. vores ovennævnte betingelser er omfattet af garantien. Udskiftningsomkostningerne, fragtomkostningerne til transport frem og tilbage samt yderligere omkostninger til fagmanden dækkes ikke af denne Smart Warranty plus garanti.

Principielt

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 (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 garanti), 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.

² Undtagelse Schweiz og Tyrkiet. Disse lande behandles som EU-lande.

³ Undtagelse Schweiz og Tyrkiet. Disse lande behandles som EU-lande.

Hvis vi ikke modtager det defekte apparat, fakturerer vi apparatets pris plus transportomkostninger. I det tilfælde modtager du i stedet for garantien blot den lovpligtige 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 landeliste for KOSTAL Solar Electric GmbH. Du kan altid hente landelisten på vores hjemmeside under www.kostal-solar-electric.com > **Download** > **Product (Produkt)** > **Country (Land)** > **Operating instructions (Driftsvejledning)** > **Fri-givne lande / Released countries**.

Overdragelse af ejendomsretten

KOSTAL Solar Electric GmbH forbeholder sig principielt ejendomsretten for udskiftningsapparatet, 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 fra vekselstrømsomformerens 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** > **Products (Produkt)** > **Service** > **Service information and prices (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. Apparater, der er forurenede med støv, farve, sporer, skimmel, plantevækst, ammoniakgas og lignende kan først analyseres og repareres efter forudgående rengøring. I sådanne tilfælde beregner vi en fast rengøringspris.

Ansvar

Kun i forbindelse med skadeserstatning begrænser vi vores ansvar – dette omfatter vores medarbejders 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 ville hæfte på grund af kontraktlige dvs. ufravigelige, lovmæssige forskrifter, der ikke kan ændres, selv om vi var uden skyld.

Garantiforlængelse gælder udelukkende for PIKO CI

Ønsker du endnu mere sikkerhed? Intet problem. Inden for de første 2 år efter vekselstrømsomformerenes købsdato tilbyder vi dig en **garantiforlængelse på 5 år til fordelagtige betingelser for PIKO CI**. Hvis du ønsker at gøre brug af dette tilbud, beder vi dig om at tilkøbe garantiforlængelsen via vores **KOSTAL Solar webshop**. Du kan finde den på vores hjemmeside på www.kostal-solar-electric.com. Garantiforlængelsesdokumentet kan du nu udskrive helt problemfrit. Opbevar altid dette sammen med købsbeviset for vekselstrømsomformeren.

Du skal være opmærksom på følgende ved KOSTAL-vekselstrømsomformerne fra serien PIKO CI. Hvis du ved disse vekselstrømsomformere har registreret dig inden for de første 6 måneder fra købsdatoen eller 12 måneder efter udleveringen via KOSTAL Solar Electric GmbH i **KOSTAL Solar webshopp**, belønner vi dig med vores gratis KOSTAL Smart Warranty garantiforlængelse på yderligere 3 år og dermed kan du opnå 10 års garanti på din vekselstrømsomformer. Hvis du ikke registrerer dig i KOSTAL Solar webshopp, reduceres denne altid med 3 år (7 år).

Vi ønsker dig god fornøjelse med dit apparat!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (administrerende direktør)

© Copyright 2022, 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 følgende apparater inden for EU ved Smart Warranty:
PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE**



Rekvirering af et udskiftningsapparat

Kontakt vores service-hotline eller benyt muligheden for at indlevere din reklamation/ servicemeddelelse **online**. Hav følgende informationer klar: Apparattype, serienummer, idrifttagningsprotokol, idrifttagningsdato, oplysninger om bestykning og modultype. Hvis det er muligt må du meget gerne oplyse den hændelse, der vises på displayet, hvis du er bekendt med den, og angive en kort fejlbeskrivelse.



Modtagelse af et udskiftningsapparat

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



Kontrol af, at 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.

Vigtigt: Ved Smart Warranty plus har du eller din installatør ansvaret for forsendelsen af det defekte apparat i en egnet emballage.

Gælder for følgende apparater inden for EU ved Smart Warranty: PIKO MP, PIKO MP plus



Rekvirering af et udskiftningsapparat

Kontakt vores service-hotline eller benyt muligheden for at indlevere din reklamation/ servicemeddelelse **online**. Hav følgende informationer klar: Apparattype, serienummer, idrifttagingsprotokol, idrifttagningsdato, oplysninger om bestykning og modulytpe. Hvis det er muligt må du meget gerne oplyse den hændelse, der vises på displayet, hvis du er bekendt med den, og angive 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 retursedel (RMA) til gratis returløsering 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 kontak-tinformationerne 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 din forsendelse kan altid følges via trackingnummeret på UPS-hjemmesiden.

Vigtigt: Ved Smart Warranty plus har du eller din installatør ansvaret for forsendelsen af det defekte apparat i en egnet emballage.

Service-hotline

Du kan finde kontaktperson og kontaktdata som e-mail og telefonnumre på vores service-hotline på vores hjemmeside under www.kostal-solar-electric.com > **Service & Support** > **Contact (Kontakt)**.

