



KOSTAL Smart Warranty
Registrera och få 5 års
garanti

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

Smart
connections.

Service- och
garantivillkor

KOSTAL-solcellsväxelriktare

Service- och garantivillkor

Utbytesgaranti KOSTAL-solcellsväxleriktare

Giltig fr.o.m: 01.09.2020

Bästa kund

Din KOSTAL-solcellsväxleriktare är en kvalitetsprodukt. KOSTAL Solar Electric GmbH garanterar att växleriktaren är funktionsduglig och felfri. Dessa garantivillkor gäller endast för de typer av KOSTAL-solcellsväxleriktare som nämns nedan och inte för anslutningsbara tillbehör som exempelvis batterier, sensorer osv.

Skulle det trots noggrann produktion och efterkontroll uppstå problem under eller efter installationen av växleriktaren ber vi dig att vända dig till installatören.

Om installatören inte kan få växleriktaren att fungera felfritt, eller avhjälpa driftsproblem, erbjuder vi hjälp via vår Customer Support. Installatören är ditt ombud. Han kan avgöra om det är fel på växleriktaren och om den därför måste bytas ut. Låt enbart fackmän som godkänts av den elnätoperatör som driver din solcellspanel utföra arbete i elnätet.

2 års utbytesgaranti plus 3 års KOSTAL Smart Warranty

För KOSTAL-solcellsväxleriktare får du genom KOSTAL Solar Electric GmbH en tillverkargaranti som gäller 2 år från inköpsdatum, dock högst 30 månader efter leverans. Garantin kan du sedan kostnadsfritt uppgradera till vår KOSTAL Smart Warranty på 5 (2+3) år, genom att du själv eller installatören registrerar din KOSTAL-solcellsväxleriktare i vår [KOSTAL Solar Webshop](#). Detta är endast möjligt inom de första 6 månaderna från inköpsdatum, eller 12 månader efter leverans genom KOSTAL Solar Electric GmbH.

Utbytesservice

Ett utbyte är enkelt. Din installatör kontakter vår kundtjänst via telefon och begär en utbytesväxleriktare eller skickar en serviceförfrågan online på vår hemsida via [Service & Support > Servicebereich \(Serviceområde\)](#).

I länder utanför EU¹ måste din installatör kontakta vår lokala partner eller, om ingen lokal kontakt finns, växleriktarens EU-distributör. Partnern eller distributören kommer då att kontakta kundtjänst och begära en utbytesväxleriktare eller en reparation av växleriktaren.

För att vi ska kunna ta emot och hantera reklamationen krävs följande uppgifter:

- Typ av apparat och serienummer
- Kopia på köpehandlingen
- Datum då apparaten tagits i bruk
- Displayens felmeddelande (om detta finns) samt övrig information om störningen
- Växleriktarens loggdata (ytterligare information om hur du avläser loggdata finns i växleriktarens bruksanvisning)
- Detaljerad information om enheten (apparater, moduler, strängkoppling, DC-ingångsuppgifter (ström, spänning), etc.)
- I vissa fall skickar serviceenheten ett frågeformulär rörande växleriktaren till dig, som vi ber dig fylla i och returnera

Inom kort tillhandahåller vi en likvärdig utbytesapparat. I länder utanför EU¹ hämtas din apparat hos din lokala partner eller EU-distributören eller så får partnern/distributören en likvärdig utbytesapparat från oss. När utbytesapparaten skickas sker en automatisk överföring av garantitiden från den ursprungliga växleriktaren till utbytesapparaten. Vid utbyte får installatören enbart använda denna apparat.

Vid KOSTAL-solcellsväxleriktarna PIKO 3.0-20, PIKO EPC och PIKO BA skickas utbytesapparaten som regel med ett transportlock. Detta byts ut mot originallocket i samband med installationen.

Utbytesapparatens tekniska prestanda motsvarar minst din ursprungliga växleriktare, förutsatt att det genom vidareutveckling inte uppstått tekniska krav som medför nödvändig modifikation. Utbytesapparaterna är i regel reparerade apparater med lika hög kvalitetsstandard som de serietillverkade. Utbytesapparaterna kan ha smärre skönhetsfel.

Vänligen observera att det faktiska felet enbart kan fastställas av tillverkaren. Ett byte föreslaget av vår Customer Support innebär alltså inte automatiskt att det rör sig om ett garantiärende. Det slutliga avgörandet gällande garantin ligger hos KOSTAL Solar Electric GmbH.

¹ Schweiz och Turkiet undantagna. Dessa länder behandlas som EU-länder.

Installatören demonterar den defekta apparaten och installerar utbytesapparaten. Installatören startar utbytesapparaten. Den defekta apparaten placeras i utbytesapparatsens originalförpackning och hämtas av vår paketleverantör hos dig eller installatören. Alternativt måste du själv organisera detta med hjälp av de medföljande dokumenten (PIKO, MP, MP plus). I länder utanför EU måste den defekta apparaten skickas till vår lokala partner eller distributör. Vid reparationer måste den defekta apparaten nedmonteras av installatören och skickas till EU-distributören.

I serviceguiden (på Sidan 6 resp. Sidan 7) finns all nödvändig information om processen i EU-länder.

Garantiundantag

Garantin upphör att gälla i följande fall:

- Icke fackmässig installation, underhåll eller hantering av apparaten
- Inget eller icke fackmässigt underhåll (t.ex. bristfällig kontroll och rengöring av fläkt)
- Icke ändamålsenlig användning, exempelvis felaktig placering av växelriktaren
- Installation eller drift i ett av KOSTAL icke godkänt land (se geografiskt godkända platser på Sidan 4)
- Ingrepp, ändringar eller reparationsförsök (med PIKO IQ-, PLENTICORE och PIKO CI 50/60-växelriktaren kan endast anslutningsfacket öppnas)
- Transportskada
- Apparaten är otillräckligt ventilerad
- Icke beaktande av gällande och erkända tekniska regler som inbegriper installations- och säkerhetstekniska föreskrifter (t.ex. internationell DIN-IEC; europeisk DIN-EN, nationell DIN-VDE)
- Skador som tillkommit genom force majeure eller extern påverkan, t.ex. stormskador, blixtnedslag, överspänning, eld, miljöpåverkan, hagel, högvatten, defekta kablar, djurbett
- Felaktigt uppsatt resp. konfigurerat solcellssystem
- Funktionsfel eller skador uppkomna genom användning av icke godkända komponenter
- Apparater som vid kontroll hos tillverkaren inte uppvisar några fel

Vänligen observera att inga typer av skador som av ovanstående orsaker åsamkas den av garantin omfattade produkten, eller andra produkter i anslutning till denna (exempelvis solcellsanläggningen), omfattas av garantin.

För transportskador och övriga skador som uppstår efter tidpunkten för riskövergången, och skador som uppkommit genom beställarens icke fackmässiga förpackning, upphör garantins giltighet samt all form av ansvar.

Utbytesgarantin omfattar inte heller skönhetsfel som inte påverkar energiflödet.

Utöver en säker drift ansvarar du även för vederbörligt uppförande, utvidgning, ändring och underhåll av den elektriska anläggning som hör till husets elcentral. För att säkerställa detta måste bland annat den elektriska anläggningen följa allmänt erkända tekniska föreskrifter. Här bär vi ansvaret endast i de fall där vi, enligt allmänna lagbestämmelser, anses medskyldiga till skadan. Vi bär dock ansvar endast i den utsträckning vi är medvållande till skadan.

Krav som går utöver de rättigheter som nämnts i garantivillkoren omfattas inte av utbytesgarantin, såvida det inte ställs rättsliga krav på KOSTAL Solar Electric GmbH. Detta avser särskilt ersättningskrav för skador som uppstår direkt eller indirekt på grund av brister i apparaten, för kostnader som uppstår i samband med in- eller utbyggnad eller kompensationskrav för nättinmatning eller användning som inte ägt rum, eller liknande. Eventuella krav i enlighet med produktansvarslagen påverkas inte.

Kostnader för utbyte inom EU

Du erhåller en kostnadsfri utbytesapparat om den defekta apparaten skickas till oss inom den angivna tidsfristen efter mottagande av utbytesapparaten, förutsatt att defekten omfattas av garantin enligt ovan angivna villkor. Leveransen från vår utvalda paketleverantör är då givetvis även den kostnadsfri. Vi står dock inte för transportkostnader och tullavgifter från resp. i europeiska områden utanför fastlandet eller från resp. i länder utanför EU, om inte KOSTAL Solar Electric har handelsföretag på platsen (se punkten "Geografiskt godkända platser"). För alla öar gäller särskilda regler (vänligen gör en förfrågan).

Därutöver kommer vi att erbjuda installatören en ex gratia-ersättning för bytet av växelriktaren. Den aktuella summan för utbyte kan du när som helst hitta på vår hemsida www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Land > Service > [Service Informationen und Preise \(Serviceinformation och priser\)](#). Vänligen observera att summan enbart innefattar kostnaderna för närmast belägna installatör. Garantin täcker inte kostnader för resa och uppehälle som uppstår om ett företag med bas långt från den aktuella platsen anlitas. Vi hjälper dig gärna med tips på lämpliga företag.

En högre utbytesersättning kan endast faktureras KOSTAL Solar Electric GmbH efter tidigare överenskommelse, och också endast i särskilda fall. I annat fall förbehåller vi oss rätten att minska fakturan i enlighet med villkoren.

I det fall det under garantitiden uppstår en defekt som vi inte ansvarar för (som utesluts av garantin) debiterar vi dig en fast förmånlig summa för reparation och frakt. För utbytesapparaten gäller naturligtvis även fortsättningsvis ursprungsgarantin i oförändrad omfattning. En eventuellt redan utbetald utbytesersättning kräver vi i detta fall tillbaka.

Om den defekta apparaten inte returneras faktureras du apparatens pris samt fraktkostnad. I detta fall omfattas utbytesapparaten istället för garantin endast av tillverkarens lagstadgade allmänna ansvar på 2 år.

En förutsättning för utbetalning av alla former av ersättning är att processen först godkänts av KOSTAL Solar Electric GmbH och att den inleds inom 6 månader efter erhållet analys svar.

Kostnader för utbyte utanför EU¹

Du erhåller en kostnadsfri utbytesapparat om den defekta apparaten skickas till vår lokala partner inom den angivna tidsfristen efter mottagande av utbytesapparaten, förutsatt att defekten omfattas av garantin enligt ovan angivna villkor.

Vi står dock inte för transportkostnader och tullavgifter från europeiska områden utanför fastlandet eller från länder utanför EU, såvida inte KOSTAL Solar Electric har handelsföretag på platsen (se punkten "Geografisk giltighet"). För alla öar gäller särskilda regler (vänligen gör en förfrågan).

Garantin täcker inte kostnader för resa och uppehälle samt monterings- och installationskostnader som uppstår om ett företag med bas långt från den aktuella platsen anlitas.

I det fall det under garantitiden uppstår en defekt som vi inte ansvarar för (som utesluts av garantin) debiterar vi dig en fast förmånlig summa för reparation och frakt. Denna förmånliga summa gäller emellertid endast om den defekta apparaten skickas tillbaka till oss och befinner sig i reparationsdugligt skick. För utbytesapparaten gäller naturligtvis även fortsättningsvis ursprungsgarantin i oförändrad omfattning.

Om den defekta apparaten inte returneras faktureras du apparatens pris samt fraktkostnad. I detta fall omfattas utbytesapparaten istället för garantin endast av tillverkarens lagstadgade allmänna ansvar på 2 år.

En förutsättning för utbetalning av alla former av ersättning är att processen först godkänts av KOSTAL Solar Electric GmbH och att den inleds inom 6 månader efter erhållet analys svar.

Geografisk giltighet

Garantivillkoren gäller alla godkända länder enligt landsförteckningen från KOSTAL Solar Electric GmbH. Landsförteckningen kan du när som helst hitta på vår hemsida www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Land > Betriebsanleitung > "Freigegebene Länder / Released countries".

¹ Schweiz och Turkiet undantagna. Dessa länder behandlas som EU-länder.

Överlåtelse av äganderätt

KOSTAL Solar Electric GmbH förbehåller sig äganderätten till utbytesväxelriktaren tills den defekta apparaten mottagits eller tills köpesumman som angivits på fakturan betalats. Under alla omständigheter övergår äganderätten till den defekta apparaten till KOSTAL Solar Electric GmbH vid mottagande av en utbytesapparat.

Förvärv av utbytesväxelriktare

Du har efter att garantin upphört förvärvat en utbytesväxelriktare genom köp. För den här apparaten har du laglig rätt till 2 års garanti från växelriktarens leveransdatum. För köp av utbytesväxelriktare krävs ett insänt och undertecknat beställningsformulär.

Undersökningsavgift

För apparater som bytts ut under garantitiden inom ramen för vår utbytesservice, men som vid undersökning resp. analys inte uppvisar några fel, debiterar vi en undersökningsavgift. Aktuellt pris hittar du på vår hemsida www.kostal-solar-electric.com > [Download](#) > Produkt > Service > [Service Informationen und Preise \(Serviceinformation och priser\)](#). Vänligen observera att det faktiska felet enbart kan fastställas av tillverkaren. Ett utbyte föreslaget av vår Hotline innebär alltså inte automatiskt att det rör sig om ett garantiärende.

Rengöringsavgift

Vänligen returnera den defekta apparaten i rengjort skick. En växelriktare som förorenats av damm, färg, sporer, mögel, växter, ammoniakgaser eller liknande måste först rengöras innan den kan analyseras och repareras. I dessa fall debiterar vi en rengöringsavgift.

Ansvar

Gällande skadestånd begränsar vi vårt ansvar till skador som uppstått uppsåtligt eller på grund av försummelse från vår sida – inklusive våra egna medarbetare samt våra ombud. Denna ansvarsbegränsning gäller dock inte vid personskada (kroppsskada eller dödsfall). Det gäller heller inte då vi, enligt avtalsmässigt oföränderliga, dvs. tvingande lagstadgade föreskrifter, hålls ansvariga även utan egen förskyllan.

Garantiförlängning

Vill du ha ännu mer säkerhet? Inga problem. Vi erbjuder dig en garantiförlängning med förmånliga villkor för din nya växelriktare på 5, 10 eller 15 år inom 2 år från inköpsdatumet. Om du vill ta del av detta erbjudande, ber vi dig genomföra garantiförlängningen via vår [KOSTAL Solar Webshop](#). Shopen finns på vår hemsida under www.kostal-solar-electric.com. Där skriver du enkelt ut garantiförlängningsdokumentet. Vänligen förvara dokumentet tillsammans med köpehandling för växelriktaren på ett säkert sätt.

För KOSTAL-solcellsväxelriktarna i serien PIKO MP plus, PIKO IQ, PLENTICORE plus och PLENTICORE BI gäller följande. Om du inom 6 månader från inköpsdatumet eller 12 månader efter leveransen genom KOSTAL Solar Electric GmbH har registrerat dig i [KOSTAL Solar Webshop](#) belönar vi dig för det med vår kostnadsfria garantiförlängning KOSTAL Smart Warranty om ytterligare 3 år så att du kan hävda garantianspråk för din växelriktare under 10, 15 eller 20 år. Om du inte registrerar dig i KOSTAL Solars Webshop förkortas garantin alltid med 3 år (7, 12 resp. 17 år).

Vi önskar dig god strömproduktion med din växelriktare!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Dr. Manfred Gerhard (VD)

© Copyright 2020, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Innehåll och illustrationer omfattas av internationell upphovsrätt. Kopiering, spridning eller nyttjande, delvis eller i sin helhet, utan tillstånd är förbjudet. Alla rättigheter – inklusive patenträttigheter – förbehålles.

Serviceguide för elfirmor

Gäller för PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE inom EU



Beställ en utbytesapparat

Kontakta oss via vår Service Hotline eller utnyttja möjligheten att reklamera/göra en serviceanmälan [online](#). Du behöver ha följande till hands: Apparattyp, serienummer, datum då apparaten tagits i bruk, information om elschema och modultyp. Det är också bra om du känner till de uppgifter som visats i displayen, och kan ge oss en kort beskrivning av felet.



Ta emot utbytesapparat

Vi skickar en renoverad utbytesapparat utan tillbehör om vi inte kan hjälpa dig per telefon. I paketet finns en retursedel (RMA) med tidpunkt för upphämtning av den defekta apparaten, viktig information om returförfarandet samt självhäftande returetikett.



Förpackning av den defekta apparaten

Förpacka den defekta växelriktaren i utbytesapparatens originalförpackning inför den bokade upphämtningstiden. Sätt returetiketten upptill på paketet. Vid PIKO BA, PIKO 3.0-20 och PIKO EPC ska dessutom det normala locket bytas ut mot det rödmarkerade transportlocket.



Inför den bokade upphämtningstiden

Kontrollera att upphämtningstiden passar dig och att adressen för upphämtning som angivits på returetiketten är korrekt. Passar det bra? Då återstår endast steg 5.



Överlämning till paketleverantören

Lämna den undre delen av retursedeln till paketleverantören och be att få överlämningen kvitterad på retursedeln. Vi står för fraktkostnaderna.

Service Hotline

Land	Telefon	E-post	Språk
Tyskland	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Schweiz	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
Frankrike	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grekland	+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

Serviceguide för elfirmor

Gäller för PIKO MP, PIKO MP plus inom EU



Beställ en utbytesapparat

Kontakta oss via vår Service Hotline eller utnyttja möjligheten att reklamera/göra en serviceanmälan [online](#). Du behöver ha följande till hands: Apparattyp, serienummer, datum då apparaten tagits i bruk, information om elschema och modultyp. Det är också bra om du känner till de uppgifter som visats i displayen, och kan ge oss en kort beskrivning av felet.



Ta emot utbytesapparat

Vi skickar en renoverad utbytesapparat utan tillbehör om vi inte kan hjälpa dig per telefon. I paketet hittar du en retursedel (RMA) för kostnadsfri retur av den defekta apparaten via vår servicepartner.



Förpackning av den defekta apparaten

Packa ner den defekta växelriktaren i utbytesapparatens originalförpackning. Sätt returetiketten upptill på paketet.



Kom överens om upphämtningstid

Gör upp direkt med UPS för att boka en upphämtningstid, på numret +49 (0)1806 882 663 (Tyskland). Telefonnummer för andra länder hittar du i kontaktinformationen på UPS hemsida www.ups.com.



Överlämning till paketleverantören

Lämna över den inpackade växelriktaren till paketleverantören. Det sker en elektronisk kvittering av överlämningen. Vi står för transportkostnaderna i och med att du använder avsedd returetikett. Du kan se statusen för ditt skickade paket genom att ange spåringsnumret på UPS hemsida.

Service Hotline

Land	Telefon	E-post	Språk
Tyskland	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Schweiz	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
Frankrike	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grekland	+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

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