



KOSTAL Smart Warranty
Registratevi e assicuratevi 5 anni di
garanzia
shop.kostal-solar-electric.com/it/kostal-smart-warranty.html

Smart
connections.

Assistenza e condizioni di garanzia

Inverter fotovoltaico KOSTAL

Assistenza e condizioni di garanzia

Garanzia con sostituzione inverter fotovoltaico KOSTAL

Validità a partire da: 01.09.2020

Gentile cliente,

con l'inverter fotovoltaico KOSTAL Lei ha acquistato un prodotto di qualità. La KOSTAL Solar Electric GmbH garantisce il corretto funzionamento e l'assenza di difetti nell'inverter. Queste condizioni di garanzia valgono esclusivamente per i modelli di inverter fotovoltaici KOSTAL sotto citati e non per gli accessori ad essi collegabili, quali ad es. batteria, sensori, ecc.

Se, nonostante la scrupolosità nei lavori e il controllo dopo l'installazione dell'inverter, si verificasse un problema, La preghiamo di rivolgersi alla Sua azienda specializzata.

Se anch'essa non fosse in grado di mettere in funzione l'inverter senza errori o rimuovere i guasti durante il funzionamento, aiuteremo la Sua azienda specializzata con il nostro centro assistenza. L'azienda specializzata è l'installatore da lei incaricato. Egli è in grado di stabilire se l'inverter ha un difetto e deve pertanto essere sostituito. Vogliamo sottolineare che soltanto persone con la necessaria preparazione tecnica e la dovuta autorizzazione da parte del distributore della rete elettrica competente per il Suo impianto solare possono eseguire lavori sulla rete elettrica.

2 anni di garanzia con sostituzione più 3 anni di KOSTAL Smart Warranty

L'inverter fotovoltaico KOSTAL avrà una garanzia del produttore di 2 anni, valida a partire dalla data di acquisto e comunque non superiore ai 30 mesi dalla consegna da parte di KOSTAL Solar Electric GmbH. Potrà estendere la garanzia gratuitamente a 5 anni (2+3) con la nostra KOSTAL Smart Warranty, registrando autonomamente il Suo inverter fotovoltaico KOSTAL o facendolo fare al Suo installatore sul nostro [KOSTAL Solar Webshop](#). Ciò deve tuttavia avvenire entro i primi 6 mesi dall'acquisto o 12 mesi dalla consegna da parte di KOSTAL Solar Electric GmbH.

Servizio di sostituzione

La sostituzione per Lei è molto semplice. La Sua azienda specializzata contatta il nostro centro assistenza tramite l'assistenza telefonica e richiede un inverter sostitutivo oppure presenta online una richiesta di assistenza dalla nostra homepage nella sezione [Servizi & Assistenza > Assistenza](#).

Nei Paesi non UE¹, la Sua azienda deve rivolgersi a un partner locale o, se non c'è nessun contatto locale, al rivenditore UE dell'inverter. Potrà rivolgersi all'assistenza telefonica del servizio clienti e richiedere un inverter sostitutivo e/o una riparazione dell'inverter.

Per poter accettare ed elaborare il reclamo sono necessarie le seguenti informazioni:

- Tipo di dispositivo e numero seriale
- Copia dello scontrino di acquisto
- Data della messa in servizio
- Segnalazione del messaggio di errore sul display (se presente) e altri dati inerenti al guasto
- I file di log dell'inverter (ulteriori informazioni sulla lettura dei file di log sono disponibili nelle istruzioni per l'uso dell'inverter)
- Indicazioni dettagliate circa l'intero impianto (dispositivi, moduli, collegamento stringhe, valori in ingresso DC (correnti, tensioni), ecc.)
- In alcuni casi l'assistenza Le invia una scheda relativa all'inverter: La preghiamo di restituircela debitamente compilata

In breve tempo riceverà da noi un dispositivo sostitutivo. Nei Paesi non UE¹ il Suo dispositivo sarà prelevato per la riparazione presso il Suo partner locale o il rivenditore UE o riceverà da noi un dispositivo sostitutivo di uguale valore. Alla spedizione del dispositivo sostitutivo, la garanzia sarà automaticamente trasferita dal Suo inverter originale a quello sostitutivo. La Sua azienda specializzata può utilizzare solo questo dispositivo per la sostituzione.

Per gli inverter fotovoltaici KOSTAL PIKO 3.0-20, PIKO EPC e PIKO BA, il dispositivo sostitutivo di norma viene inviato con un coperchio per il trasporto. Esso dovrà essere sostituito con il coperchio originale al momento dell'installazione.

¹ Eccezione Svizzera e Turchia. Questi Paesi sono trattati come quelli europei.

Per quanto riguarda i dati tecnici delle prestazioni, il dispositivo sostitutivo sarà complessivamente equivalente al Suo inverter originario, a meno che, nel corso di un ulteriore sviluppo, si siano verificate esigenze tecniche che abbiano reso necessaria una modifica. Si tratta di norma di dispositivi sottoposti a riparazione, che hanno lo stesso elevato standard qualitativo di quelli di serie. Non è possibile eliminare completamente eventuali lievi tracce di utilizzo nei dispositivi sostitutivi.

La preghiamo di considerare che la causa effettiva del guasto può essere accertata soltanto direttamente dal produttore. Una sostituzione consigliata dalla nostra assistenza non implica pertanto che si tratti automaticamente di un caso rientrante in garanzia. La decisione definitiva in merito alla garanzia spetta alla KOSTAL Solar Electric GmbH.

La Sua ditta specializzata provvede a smontare il dispositivo difettoso e a installare quello sostitutivo. Quindi l'installatore mette in funzione il dispositivo sostitutivo. Il dispositivo difettoso sarà poi prelevato dal nostro corriere nell'imballaggio del dispositivo sostitutivo, presso la Sua azienda specializzata o presso di Lei, oppure il trasporto dovrà essere organizzato da Lei con l'aiuto dei documenti allegati (PIKO MP, MP plus). Nei Paesi non UE, il dispositivo difettoso deve essere inviato al nostro partner locale o al rivenditore o, in caso di riparazione, deve essere smontato presso la Sua azienda e spedito al rivenditore UE.

Nella Service Guide (su Pagina 6 o Pagina 7) troverà tutte le informazioni necessarie su come procedere nei Paesi UE.

Esclusione della garanzia

Tuttavia siamo costretti a rifiutare i servizi di garanzia nei seguenti casi:

- Installazione, manutenzione o utilizzo del dispositivo non eseguiti correttamente
- Manutenzione carente o non eseguita correttamente (es. mancanza di controllo e pulizia delle ventole)
- Utilizzo non conforme e/o errato luogo di installazione dell'inverter
- Installazione o funzionamento in un Paese non autorizzato da KOSTAL (v. validità geografica a Pagina 4)
- Interventi, modifiche o tentativi di riparazione (con gli inverter PIKO IQ, PLENTICORE e PIKO CI 50/60 è possibile aprire solo il vano connessioni)
- Danni causati durante il trasporto
- Aerazione insufficiente del dispositivo
- Mancata osservanza delle regole tecniche in vigore, nelle quali sono stabilite le disposizioni inerenti all'installazione e alla sicurezza tecnica (es. DIN-IEC internazionali; DIN-EN europee, DIN-VDE nazionali).
- I danni causati da forza maggiore o influenze esterne, come ad es. causati da eventi atmosferici, fulmine, sovratensione, incendio, inquinamento ambientale, grandine, inondazione, anomalie dell'impianto, morsi di animali
- Errata progettazione e/o configurazione dell'impianto fotovoltaico
- Errori di funzionamento o danni che sono stati causati da utilizzo di prodotti esterni non autorizzati
- Dispositivi nei quali non è stato possibile riscontrare alcun guasto durante il controllo nella sede del costruttore.

Si prega di notare che danni di qualsiasi tipo che derivano per i motivi sopra citati in merito alla garanzia o per altri motivi (ad es. nell'impianto solare) non sono coperti dalla garanzia.

Per i danni legati al trasporto, nonché tutti gli altri danni causati dopo il trasferimento di rischio, e per i danni derivanti da imballaggio non conforme da parte dell'ordinante, decade l'obbligo di garanzia e si esclude qualsiasi forma di responsabilità.

La garanzia ricambi non comprende eventuali difetti estetici che non compromettono la capacità produttiva.

Lei stesso è responsabile, oltre che di un funzionamento sicuro, anche della corretta installazione, ampliamento, modifica e manutenzione dell'impianto elettrico a partire dall'interruttore di collegamento della casa. Per garantire ciò, l'impianto elettrico deve anche soddisfare i requisiti delle regole tecniche generalmente riconosciute. A questo proposito, rispondiamo soltanto se siamo corresponsabili del danno ai sensi delle disposizioni legali. Rispondiamo tuttavia soltanto in rapporto alla parte di colpa a noi attribuibile.

Le richieste che esulano dai diritti indicati nelle condizioni di garanzia, non sono parte della garanzia ricambi, a meno che una responsabilità della KOSTAL Solar Electric GmbH non sia prevista obbligatoriamente per legge. Ciò riguarda in particolare i diritti al risarcimento per danni generati direttamente o indirettamente dal difetto del dispositivo, costi derivanti dalla disinstallazione e installazione o il diritto al risarcimento per la mancata immissione in rete o il mancato autoconsumo e simili. Resta invariato il diritto di eventuali rivendicazioni ai sensi della legge sulla responsabilità per danno da prodotti.

Costi per la sostituzione in Paesi UE

Riceverà il dispositivo sostitutivo gratuitamente, a condizione che l'inverter difettoso ci venga rispedito entro la scadenza indicata al ricevimento del dispositivo sostitutivo e che il difetto sia coperto dalla garanzia conformemente alle nostre condizioni di cui sopra. Ovviamente in tal caso anche il corriere da noi incaricato è a nostre spese. La KOSTAL Solar Electric GmbH non si assume i costi di trasporto e i diritti doganali da e verso fornitori oltremare, né da e verso Paesi al di fuori della UE, se in essi non si trova una società di distribuzione KOSTAL Solar Electric (v. punto "Validità geografica"). Per le isole valgono condizioni particolari, da richiedere al momento del reclamo.

Inoltre, a titolo di cortesia, rimborseremo al Suo installatore specializzato un importo forfettario per la sostituzione dell'inverter. L'attuale importo forfettario a seguito di sostituzione è indicato sulla nostra homepage in www.kostal-solar-electric.com > [Download](#) sotto > Prodotto > Paese > Assistenza > [Informazioni sui servizi e listino prezzi](#). Tenga presente che questo importo forfettario comprende i costi di un'azienda specializzata limitrofa. Non sono coperti da garanzia i costi di viaggio e soggiorno che insorgono in caso di incarico a un'azienda specializzata situata più lontano. Siamo lieti di aiutarvi nella scelta dell'azienda specializzata adeguata.

Importi forfettari superiori a seguito di una sostituzione possono essere inclusi in fattura solo ed esclusivamente in casi motivati e comunque previo consenso di KOSTAL Solar Electric GmbH. Diversamente ci riserviamo il diritto di ridurre l'importo della fattura della quantità non dovuta.

Qualora, durante il periodo di garanzia, si presenti un difetto di cui non siamo responsabili (esclusione di garanzia), vi sarà addebitato in fattura un importo forfettario per la riparazione e la spedizione ad un prezzo di favore. Per il dispositivo sostitutivo continua ovviamente a valere la garanzia originale nella stessa entità. Nel frattempo, qualora sia già stato riconosciuto l'importo forfettario previsto a seguito di sostituzione, sarà richiesta la restituzione dell'importo.

Qualora non ricevessimo indietro il dispositivo difettoso, vi addebiteremo il prezzo del dispositivo più i costi di trasporto. In tal caso, anziché la normale garanzia potremmo accordare solo 2 anni di garanzia legale sull'inverter di ricambio.

Tutti i rimborsi possono essere effettuati solo se la procedura è stata concordata precedentemente con la KOSTAL Solar Electric GmbH e se è stata presentata entro 6 mesi dal ricevimento dell'esito dell'analisi.

Costi per la sostituzione in Paesi non UE¹

Riceverà il dispositivo sostitutivo gratuitamente, a condizione che l'inverter difettoso venga rispedito al nostro partner locale entro la scadenza indicata al ricevimento del dispositivo sostitutivo e che il difetto sia coperto dalla garanzia conformemente alle nostre condizioni di cui sopra.

La KOSTAL Solar Electric GmbH non si assume i costi di trasporto e i diritti doganali da e verso fornitori oltremare, né da e verso Paesi al di fuori della UE, se in essi non si trova una società di distribuzione KOSTAL Solar Electric (v. punto "Validità geografica"). Per le isole valgono condizioni particolari, da richiedere al momento del reclamo.

Non sono coperti da garanzia i costi di viaggio e soggiorno e i costi di montaggio e installazione in loco, che insorgono in caso di incarico ad un'azienda specializzata situata più lontana.

Qualora, durante il periodo di garanzia, si presenti un difetto di cui non siamo responsabili (esclusione di garanzia), vi sarà addebitato in fattura un importo forfettario per la riparazione e la spedizione ad un prezzo di favore. Questo prezzo di favore tuttavia è a Sua disposizione solo se il dispositivo difettoso ci viene restituito ed è riparabile. Per il dispositivo sostitutivo continua ovviamente a valere la garanzia originale nella stessa entità.

Qualora non ricevessimo indietro il dispositivo difettoso, vi addebiteremo il prezzo del dispositivo più i costi di trasporto. In tal caso, anziché la normale garanzia potremmo accordare solo 2 anni di garanzia legale sull'inverter di ricambio.

Tutti i rimborsi possono essere effettuati solo se la procedura è stata concordata precedentemente con la KOSTAL Solar Electric GmbH e se è stata presentata entro 6 mesi dal ricevimento dell'esito dell'analisi.

Validità geografica

Queste condizioni di garanzia valgono per tutti i Paesi autorizzati in conformità al nostro elenco dei Paesi della KOSTAL Solar Electric GmbH. L'elenco dei Paesi è indicato nella nostra homepage in www.kostal-solar-electric.com > [Download](#) > Prodotto > Paese > Istruzioni per l'uso > "Paesi autorizzati / Released countries".

¹ Eccezione Svizzera e Turchia. Questi Paesi sono trattati come quelli europei.

Trasferimento di proprietà

La KOSTAL Solar Electric GmbH mantiene di principio la proprietà dell'inverter sostitutivo fino al ricevimento del dispositivo difettoso o, in caso di acquisto, fino al pagamento del prezzo d'acquisto indicato in fattura. In tutti i casi la proprietà del dispositivo difettoso passa alla KOSTAL Solar Electric GmbH al momento della ricezione del dispositivo di ricambio da parte del cliente.

Acquisto di un inverter di ricambio

Lei ha acquistato un inverter di ricambio in seguito alla scadenza della garanzia. Per questo dispositivo Le spetta la garanzia legale di 2 anni a partire dalla data di consegna dell'inverter. Requisito per l'acquisto di un inverter sostitutivo è l'invio di un modulo d'ordine firmato.

Importo forfettario applicato per la diagnosi

In caso di dispositivi sostituiti nell'ambito del nostro servizio di sostituzione entro il periodo di garanzia, ma che, a seguito di attività di diagnosi e controllo non presentano alcuna anomalia, sarà addebitato un importo forfettario per l'analisi. Il prezzo attualmente in vigore è indicato sulla nostra homepage www.kostal-solar-electric.com > Download sotto > Prodotto > Assistenza > [Informazioni sui servizi e listino prezzi](#). La preghiamo di considerare che la causa effettiva del guasto può essere accertata soltanto dal produttore. Una sostituzione consigliata dalla nostra assistenza telefonica non implica pertanto che si tratti automaticamente di un caso in garanzia.

Importo forfettario per pulizia

Il dispositivo difettoso deve essere riconsegnato pulito. Gli inverter sporchi di polvere, vernice, spore, muffa, vegetazione, gas di ammoniacca o simili, possono venire analizzati e riparati soltanto dopo un'adeguata pulizia. In simili casi vi addebitiamo un importo forfettario per la pulizia effettuata.

Responsabilità

Solo per il rimborso danni limitiamo la nostra responsabilità – ciò comprende anche la responsabilità dei nostri collaboratori o incaricati – ai danni causati intenzionalmente o riconducibili a negligenza grave. Questa limitazione di responsabilità non vale tuttavia in caso di danni alle persone (lesioni fisiche o morte). Essa non vale neanche se ci trovassimo a rispondere in base a norme legali non modificabili contrattualmente, vale a dire vincolanti, anche senza colpa.

Estensione della garanzia

Desidera una sicurezza ancora maggiore? Nessun problema. Entro i primi 2 anni dalla data di acquisto dell'inverter Le offriamo per il nuovo dispositivo, a condizioni vantaggiose, un'estensione della garanzia a 5, 10 o 15 anni. Se desidera avvalersi di questa offerta, Le chiediamo gentilmente di stipulare l'estensione della garanzia tramite il nostro [KOSTAL Solar Webshop](#). La trova nella nostra homepage all'indirizzo www.kostal-solar-electric.com. Quindi può comodamente stampare il documento di estensione della garanzia. Le chiediamo di conservarlo con cura insieme alla fattura di acquisto del Suo inverter.

Negli inverter fotovoltaici KOSTAL delle gamme PIKO MP plus, PIKO IQ, PLENTICORE plus e PLENTICORE BI tenere presente quanto segue. Se ha registrato questi inverter, entro 6 mesi dalla data di acquisto o 12 mesi dalla consegna da parte di KOSTAL Solar Electric GmbH, sul [KOSTAL Solar Webshop](#), La premiamo con un'estensione gratuita della garanzia KOSTAL Smart Warranty di altri 3 anni, che Le consentirà di godere di una garanzia di 10, 15 o 20 anni per il Suo inverter. Se non si registra sul nostro KOSTAL Solar Webshop, la garanzia si riduce sempre di 3 anni (7, 12 e/o 17 anni).

Le auguriamo di avere sempre una buona resa energetica con l'inverter!

La Sua KOSTAL Solar Electric GmbH



Dott. Manfred Gerhard (Direttore Generale)

© Copyright 2020, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Contenuto e rappresentazione sono protetti a livello mondiale. È vietata la copia, riproduzione o l'utilizzo, anche solo parziale, senza previo consenso. Tutti i diritti sono riservati, incl. domanda di registrazione del marchio.

Service Guide per le aziende elettriche specializzate

Valido per PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE in ambito europeo



Richiedere un dispositivo sostitutivo

Contattare la nostra assistenza telefonica o inviare il modulo di reclamo/richiesta di assistenza [online](#). Tenga pronte le seguenti informazioni: tipo di dispositivo, numero seriale, data della messa in servizio, indicazioni sul collegamento e tipo di moduli. Ancora meglio se si conosce l'evento visualizzato nel display e si è in grado di farne una breve descrizione.



Ricevimento del dispositivo sostitutivo

Se non possiamo aiutarla telefonicamente, Le invieremo in breve tempo un dispositivo sostitutivo sottoposto a revisione generale senza accessori. Nel pacco troverà un modulo di reso (RMA) con una data per il ritiro del dispositivo difettoso, indicazioni importanti per il reso e l'etichetta staccabile per il reso.



Imballare l'inverter difettoso

Fino alla data indicata per il ritiro, tenga l'inverter difettoso imballato nella confezione originale del dispositivo sostitutivo. Applichi l'etichetta per merce resa sul pacchetto in alto. Con i PIKO BA, PIKO 3.0-20 e PIKO EPC sostituisca anche il normale coperchio con il coperchio di trasporto contrassegnato in rosso.



Verificare la disponibilità alla spedizione per la data del ritiro

Controllare che la data da noi indicata per il ritiro vada bene e che l'indirizzo per il ritiro indicato nell'etichetta di reso sia corretto. È tutto a posto? Allora manca solo più il punto 5.



Consegna del pacco al corriere

Consegna il tagliando in basso del modulo di reso al corriere e si faccia firmare l'avvenuto ritiro sul modulo di reso stesso. I costi di trasporto sono a nostro carico.

Assistenza telefonica

Paese	Telefono	E-mail	Lingua
Germania	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Svizzera	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
Francia	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grecia	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Italia	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Spagna	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN

Service Guide per le aziende elettriche specializzate

Valido per PIKO MP, PIKO MP plus in ambito europeo



Richiedere un dispositivo sostitutivo

Contattare la nostra assistenza telefonica o inviare il modulo di reclamo/riciesta di assistenza [online](#). Tenga pronte le seguenti informazioni: tipo di dispositivo, numero seriale, data della messa in servizio, indicazioni sul collegamento e tipo di moduli. Ancora meglio se si conosce l'evento visualizzato nel display e si è in grado di farne una breve descrizione.



Ricevimento del dispositivo sostitutivo

Se non possiamo aiutarla telefonicamente, Le invieremo in breve tempo un dispositivo sostitutivo sottoposto a revisione generale senza accessori. Nel pacco troverà un modulo di reso (RMA) per la restituzione gratuita del dispositivo difettoso al nostro partner per il servizio assistenza.



Imballare l'inverter difettoso

Imballi l'inverter difettoso nella confezione originale del dispositivo sostitutivo. Applichi l'etichetta per merce resa sul pacco.



Concordare la data di ritiro

Può concordare in modo semplice e rapido una data di ritiro direttamente con UPS contattando il numero telefonico +39 02 3030 3039 (Italia). I numeri di telefono di altri Paesi sono consultabili nelle informazioni di contatto UPS sul sito www.ups.com.



Consegna del pacco al corriere

Consegna al corriere l'inverter imballato. La presa del pacchetto verrà confermata elettronicamente dall'operatore. Naturalmente, utilizzando il modulo di reso i costi di trasporto ci vengono automaticamente addebitati. È possibile seguire in qualsiasi momento lo stato della spedizione sull'homepage UPS tramite il numero di tracking.

Assistenza telefonica

Paese	Telefono	E-mail	Lingua
Germania	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Svizzera	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
Francia	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grecia	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Italia	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Spagna	+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