

Inversores KOSTAL



Condiciones de asistencia técnica y garantía

Condiciones de asistencia técnica y garantía

Garantía de sustitución para inversores KOSTAL

Validez a partir de: 01/03/2024

Apreciada cliente, apreciado cliente:

Con el inversor KOSTAL ha adquirido un producto de calidad. KOSTAL Solar Electric GmbH le garantiza la idoneidad para el funcionamiento y la ausencia de defectos en el inversor. Estas condiciones de garantía se aplican exclusivamente a los tipos enumerados a continuación y no a los accesorios conectables, como la batería, los sensores, etc. La garantía también queda excluida en caso de manipulación incorrecta del equipo.

Si a pesar de una utilización y un control minuciosos se produjera algún problema durante o tras la instalación de su equipo, póngase en contacto con su servicio especializado.

En caso de que su servicio especializado no consiga poner en servicio el equipo sin fallos o en caso de que se produzcan fallos durante el servicio, asistiremos a su servicio especializado a través de nuestro departamento de atención telefónica al cliente. El servicio especializado es su representante. Este puede determinar si el equipo posee un fallo y, por lo tanto, si debe cambiarse. Tenga en cuenta que solo las personas con la competencia necesaria y la debida autorización del operador de la red eléctrica responsable de su equipo realicen trabajos en la red eléctrica.

5 años de KOSTAL Smart Warranty más 5 años de Smart Warranty plus

Para los inversores de KOSTAL recibirá una garantía del fabricante a partir de la primera puesta en servicio. Puede ampliarla gratuitamente hasta un total de **10 años** (5+5) mediante la KOSTAL Smart Warranty (5 años) y la KOSTAL Smart Warranty plus (5 años adicionales; excepto PIKO CI). La activación de la garantía KOSTAL puede llevarla a cabo por sí mismo o su instalador a través de nuestra **tienda online KOSTAL Solar**. Para obtener la Smart Warranty Plus de 5 años, también debe registrar su equipo en nuestro portal solar de KOSTAL. Esta ampliación solo es posible en el plazo de los 6 primeros meses tras la compra o 12 meses tras el suministro por parte de KOSTAL Solar Electric GmbH. La garantía legal no se ve afectada por la Smart Warranty.

Servicio de sustitución

Para usted la sustitución resulta muy fácil. Su servicio especializado se pone en contacto con nuestra línea de atención al cliente y solicita una sustitución o bien realiza una solicitud de servicio en nuestra página web en **Servicio y asistencia** > Contacto.

En países que no pertenecen a la UE¹ su empresa especializada debe dirigirse a nuestro socio local o, en caso de no disponerse de contacto local, al proveedor de la UE. Este se pondrá en contacto con la línea de atención al cliente y solicitará una sustitución o bien la reparación del equipo.

Para la aceptación y el procesamiento de la reclamación se precisa la siguiente información:

- tipo del dispositivo y número de serie
- copia del comprobante de compra
- protocolo de puesta en servicio y fecha de puesta en servicio
- mensaje de error (si está disponible) y otras indicaciones sobre el fallo
- los datos de registro del inversor (encontrará más información para la lectura de los datos de registro en las instrucciones de uso del inversor)
- indicaciones detalladas de toda la instalación (equipos, módulos, cableado de strings, datos de entrada CC [corrientes, tensiones], etc.)
- En algunos casos, el servicio de atención al cliente le enviará un formulario de información que le rogamos nos devuelva cumplimentado.

Normalmente, en un breve plazo de tiempo le enviaremos por adelantado un equipo de sustitución equivalente. KOSTAL Solar Electric se reserva el derecho de modificar el procedimiento en casos especiales, en cuyo caso su instalador deberá enviar primero el equipo defectuoso. En países que no pertenecen a la UE,¹ su equipo se recogerá para su reparación en su socio local o el proveedor de la UE o bien le enviaremos un equipo de sustitución equivalente. Al enviar el equipo de sustitución, el periodo de garantía de su inversor original se transfiere automáticamente al equipo de sustitución. Su servicio especializado solo puede utilizar este equipo para la sustitución.

En los inversores solares KOSTAL PIKO 3.0-20, PIKO EPC y PIKO BA, normalmente el equipo de sustitución se envía con una tapa de transporte. Durante la instalación, esta se cambia por la tapa original.

El equipo de sustitución se corresponde, como mínimo, con su inversor original en cuanto a los datos de potencia técnicos, a no ser que haya sido necesaria una modificación por motivos técnicos en el transcurso del desarrollo. El equipo de sustitución no suele ser un equipo nuevo, sino un equipo reparado que tiene el mismo nivel de calidad que un equipo estándar. En el caso de los equipos de sustitución, no siempre pueden descartarse marcas de uso insignificantes.

Tenga en cuenta que la causa del fallo real solo puede determinarla directamente el fabricante. Por este motivo, la recomendación de sustitución de nuestro servicio de atención al cliente no implica automáticamente que se trate de un caso de garantía. La decisión sobre la garantía definitiva recae en KOSTAL Solar Electric GmbH.

El servicio especializado se encarga de desmontar el equipo defectuoso y montar el equipo de sustitución. Pone en servicio el equipo de sustitución. A continuación, nuestro servicio de mensajería recoge el equipo defectuoso en el embalaje original del equipo de sustitución en su servicio especializado o en

¹ Excepción Suiza y Turquía. Estos países se tratan como países de la UE.

su domicilio, o bien usted debe encargarse de organizar la recogida mediante los documentos adjuntos (PIKO MP, MP plus). KOSTAL Solar Electric se reserva el derecho de modificar el procedimiento en casos especiales, en cuyo caso su instalador deberá enviar primero el equipo defectuoso.

En países que no pertenecen a la UE, el equipo defectuoso debe enviarse a nuestro socio local o proveedor local, o en caso de reparación, el equipo defectuoso es desmontado por su empresa especializada y enviado al proveedor de la UE.

En **📄 Guía de servicios, Página 10** encontrará toda la información necesaria sobre el procedimiento.

Exclusión de la garantía

Sin embargo, tendremos que rechazar los servicios de garantía en los siguientes casos:

- la instalación, el mantenimiento o el manejo del equipo incorrectos
- no se ejecutaron actualizaciones del software (véase Actualizaciones del software)
- falta de mantenimiento o mantenimiento inadecuado (p. ej., comprobación y limpieza defectuosas de los ventiladores)
- uso no adecuado o lugar de montaje incorrecto
- El inversor ha excedido el número máximo de horas de servicio en EMERG: alimentación de copia de seguridad/red. Encontrará el número máximo de horas de servicio en EMERG: alimentación de copia de seguridad/red en las instrucciones del producto.
- instalación o funcionamiento en un país no autorizado por KOSTAL (véase «Validez geográfica»)
- intervenciones, modificaciones o intentos de reparación (en los inversores PIKO IQ, PLENTICORE y PIKO CI 50/60 solo se puede abrir el área de conexión)
- daños ocurridos durante el transporte
- la ventilación insuficiente del equipo
- incumplimiento de normas válidas y reconocidas de la técnica, en las que se hayan establecido disposiciones de la técnica de instalación y seguridad. (p. ej., DIN-IEC internacional; DIN-EN europea, DIN-VDE nacional)
- daños por causa de fuerza mayor o influencias externas, p. ej., daños causados por tempestades, caída de rayos, sobretensión, fuego, contaminación medioambiental, granizo, inundación, defectos de la línea, mordeduras de animal
- dimensionado y/o configuración incorrectos de la instalación fotovoltaica
- funcionamientos defectuosos o daños provocados por el uso de productos de otros fabricantes no autorizados
- equipos en los que en la planta de fabricación no se ha podido detectar ningún fallo durante la comprobación

Tenga en cuenta que los daños de cualquier tipo derivados de los motivos indicados arriba en el objeto de la garantía o más allá de los mismos (p. ej., en la instalación de energía solar, vehículos de motor) no están incluidos por la garantía.

En caso de daños de transporte, así como cualquier otro tipo de daños, causados tras el momento de traspaso del riesgo, y daños a causa de un embalaje inadecuado por parte del cliente, se suprimirá toda obligación de garantía y se excluirá cualquier tipo de responsabilidad.

Asimismo, la garantía de sustitución tampoco incluye imperfecciones que no afecten al suministro eléctrico.

Usted mismo, además de ser responsable de un funcionamiento seguro, también es responsable del montaje, la ampliación, la modificación y la conservación de la instalación eléctrica detrás del fusible de conexión doméstica. Para garantizarlo, entre otros, la instalación eléctrica debe cumplir las normas reconocidas generales de la técnica. En este caso, solo nos responsabilizaremos si compartimos la responsabilidad de los daños conforme a las disposiciones legales. No obstante, solo nos responsabilizaremos en proporción a nuestra concurrencia de culpa.

Los derechos que vayan más allá de los derechos indicados en las condiciones de garantía no forman parte de la garantía de sustitución, siempre que no se haya prescrito legalmente una responsabilidad de KOSTAL Solar Electric GmbH. Esto afecta especialmente a los derechos de sustitución para daños originados directa o indirectamente a causa del defecto del equipo, para costes derivados del montaje y el desmontaje o el derecho de indemnización por una inyección a la red que no se ha producido o un autoconsumo no producido y similares. Los posibles derechos según la ley sobre la responsabilidad del producto permanecen inalterados.

Actualización de software

Para las series de productos PIKO, PLENTICORE plus, PIKO IQ y PIKO CI comercializados por primera vez después del 1 de enero de 2021:

- Si el titular de la garantía ha aceptado el acceso en línea de KOSTAL Solar Electric GmbH, las actualizaciones pueden ser realizadas automáticamente por KOSTAL Solar Electric GmbH. El requisito previo para el acceso en línea es el establecimiento de una conexión de red con el producto registrado, la puesta en servicio completa, incluida la conexión al portal solar de KOSTAL, y el mantenimiento gratuito y la provisión de una conexión a Internet por parte del beneficiario de la garantía. En cuanto se diagnostica un fallo que requiere la intervención de KOSTAL Solar Electric GmbH para evitar un defecto, este puede ser subsanado mediante mantenimiento remoto si es necesario. De este modo, se pueden evitar más problemas técnicos y daños en el producto y también, en función de la irregularidad detectada, se pueden iniciar las primeras contramedidas en línea.
- Si el titular de la garantía no ha aceptado el acceso en línea de KOSTAL Solar Electric GmbH, las actualizaciones de software pueden ser instaladas por el titular de la garantía de forma independiente como alternativa. Para ello, KOSTAL Solar Electric GmbH solo facilita la actualización de software de forma gratuita. Los costes adicionales de actualización por parte de una empresa instaladora (gastos de desplazamiento, tiempo de trabajo, etc.) no corren a cargo de KOSTAL Solar Electric GmbH y deben ser asumidos por el titular de la garantía.

- Las actualizaciones de software son publicadas siempre por KOSTAL Solar Electric GmbH en www.kostal-solar-electric.com > **Descarga** > **Producto** > **Actualización**. El titular de la garantía es responsable de inspeccionar periódicamente (al menos cada 3 meses) las publicaciones y asegurarse de que se instalan las actualizaciones de software necesarias. Las actualizaciones de software no solo incluyen ajustes de seguridad y de funcionamiento, sino también mejoras en las interfaces, correcciones de errores conocidos y nuevas funciones de forma continua. La instalación oportuna de las actualizaciones de software garantiza así el mejor rendimiento posible y el soporte de asistencia del producto registrado. Si no se realizan las actualizaciones, la garantía puede quedar invalidada. Utilice la función de actualización automática en nuestros inversores híbridos (PIKO IQ y PLENTICORE plus, PLENTICORE BI) para asegurarse de que nunca se pierda una actualización. Es responsabilidad del titular de la garantía asegurarse de que la conexión a Internet se mantenga durante el periodo de garantía.

Costes de sustitución para países de la UE con Smart Warranty (1-5 años)

Recibirá el equipo de sustitución de forma gratuita dentro de los primeros **5 años** con la Smart Warranty si nos envía el inversor defectuoso dentro del periodo especificado tras la recepción del equipo de sustitución y el defecto está cubierto por la garantía de acuerdo con nuestras condiciones anteriores. En este caso, naturalmente el servicio de mensajería encargado por nosotros será gratuito para usted. No obstante, no se asumirán los gastos de transporte ni aranceles de y/o en países de ultramar de la UE ni de y/o en países fuera de la UE, siempre que en los mismos no se halle ninguna sociedad distribuidora de KOSTAL Solar Electric (véase el punto «Validez geográfica»). Para todas las islas se aplicarán fundamentalmente normativas especiales (rogamos consultar).

Además, reembolsaremos un importe global a su servicio especializado por la amabilidad de haber sustituido el inversor. Puede consultar el precio final de sustitución actual en cualquier momento en nuestra página web en www.kostal-solar-electric.com > **Descarga** > **Producto** > **País** > **Servicio** > **Información de servicios y precios**. Tenga en cuenta que este precio final solo incluye los gastos de la empresa especializada más cercana. La garantía no cubre los gastos de viaje ni mantenimiento generados a raíz de la contratación de una empresa especializada alejada. Estaremos encantados de ayudarle para seleccionar una empresa especializada adecuada.

En caso de precios finales de sustitución más elevados, estos solo podrán facturarse a KOSTAL Solar Electric GmbH con su previo consentimiento y únicamente en casos concretos justificados. De lo contrario, nos reservamos el derecho de reducir la factura según corresponda.

Costes de sustitución para países de la UE con Smart Warranty plus (6-10 años)

A partir del sexto año desde la primera puesta en servicio, dispone de una garantía de reparación del equipo defectuoso. Recibirá el equipo de sustitución reparado gratuitamente entre el 6.º y el 10.º año si nos envía el inversor defectuoso corriendo los costes a su cuenta y el defecto está cubierto por la garantía de acuerdo con nuestras condiciones anteriores. Los costes de sustitución, los gastos de transporte de ida y vuelta y otros gastos del servicio especializado no están cubiertos por esta garantía Smart Warranty plus 5.

Costes de sustitución para países que no pertenecen a la UE² con Smart Warranty (1-5 años)

Recibirá el equipo de sustitución gratuitamente siempre que haya enviado el inversor defectuoso dentro del plazo indicado tras recibir el equipo de sustitución a nuestro socio in situ y el defecto esté incluido en la garantía según las condiciones indicadas arriba.

Costes de sustitución para países que no pertenecen a la UE³ con Smart Warranty plus (6-10 años)

A partir del sexto año desde la primera puesta en servicio, dispone de una garantía de reparación del equipo defectuoso. Recibirá el equipo de sustitución reparado gratuitamente entre el 6.º y el 10.º año si nos envía el inversor defectuoso corriendo los costes a su cuenta y el defecto está cubierto por la garantía de acuerdo con nuestras condiciones anteriores. Los costes de sustitución, los gastos de transporte de ida y vuelta y otros gastos del servicio especializado no están cubiertos por esta garantía Smart Warranty plus 5.

Normas generales

No obstante, no se asumirán los gastos de transporte ni aranceles de y/o en países de ultramar de la UE ni de y/o en países fuera de la UE, siempre que en los mismos no se halle ninguna sociedad distribuidora de KOSTAL Solar Electric (Validez geográfica). Para todas las islas se aplicarán fundamentalmente normativas especiales (rogamos consultar).

La garantía no cubre los gastos de viaje ni mantenimiento, ni los gastos de montaje e instalación in situ, generados a raíz de la contratación de una empresa especializada alejada.

En caso de que surja un defecto durante el plazo de garantía del que no debemos responsabilizarnos (exclusión de garantía), le facturaremos un importe global de reparación y el envío a un precio "especial". No obstante, este precio "especial" solo estará a su disposición si se nos devuelve el equipo defectuoso y se halla en un estado apto para reparación. Por supuesto, para el equipo de sustitución se aplica la garantía original con el mismo alcance.

En caso de no recibir este equipo defectuoso, le facturaremos el precio del equipo más los costes de transporte. En estas circunstancias, en lugar de la garantía habitual solo se le ofrecerá la garantía legal para el inversor de sustitución.

Todos los reembolsos solo pueden efectuarse si previamente se han acordado con KOSTAL Solar Electric GmbH y se ha presentado en el plazo de 6 meses tras recibir el resultado del análisis.

² Excepción Suiza y Turquía. Estos países se tratan como países de la UE.

³ Excepción Suiza y Turquía. Estos países se tratan como países de la UE.

Validez geográfica

Estas condiciones de garantía son válidas para todos los países autorizados según nuestro listado de países de KOSTAL Solar Electric GmbH. Puede consultar el listado de países en cualquier momento en nuestra página web en www.kostal-solar-electric.com > **Descarga** > **Producto** > **País** > **Instrucciones de uso** > **Países autorizados/Released countries**.

Traspaso de la propiedad

En relación al equipo de sustitución, KOSTAL Solar Electric GmbH conservará fundamentalmente la propiedad del mismo hasta recibir el equipo defectuoso y/o, en caso de compra, hasta el pago del precio de compra indicado en la factura. En cualquier caso, la propiedad del equipo defectuoso pertenecerá a KOSTAL Solar Electric GmbH a partir de la recepción del equipo de sustitución.

Adquisición de un inversor de sustitución

Usted ha adquirido un inversor de sustitución después del vencimiento de la garantía. Para este equipo le corresponde la garantía legal a partir de la fecha de suministro del inversor. La condición para la adquisición de un inversor de sustitución es el envío de un formulario de pedido firmado.

Precio global de inspección

Si el equipo ha sido sustituido dentro del período de garantía reglamentario pero durante la comprobación y/o el análisis no se detecta ninguna incidencia, se aplicará un cargo por comprobación. Encontrará el precio válido actualmente en nuestra página web en www.kostal-solar-electric.com > **Descarga** > **Producto** > **Servicio** > **Informaciones de servicio y precios**. Tenga en cuenta que la causa del fallo real solo puede determinarla directamente el fabricante. Por este motivo, la recomendación de sustitución de nuestra línea de atención al cliente no implica automáticamente que se trate de un caso de garantía.

Precio global de limpieza

Le rogamos nos envíe el equipo defectuoso en estado limpio. Los equipos sucios de polvo, pintura, esporas, moho, vegetación superficial, gases amoniacales o similares solo pueden analizarse y repararse tras su previa limpieza. En estos casos, facturaremos un precio global de limpieza.

Responsabilidad

Solo limitamos nuestra responsabilidad en caso de sustitución por daños –lo que incluye la responsabilidad de nuestros empleados o representantes– intencionados o debidos a una negligencia grave. Sin embargo, esta limitación de responsabilidad no se aplicará en caso de daños personales (lesiones físicas o la muerte). Tampoco se aplicará en caso de que respondamos de disposiciones legales contractuales no enmendables, es decir, coercitivas.

La prolongación de la garantía se aplica exclusivamente al PIKO CI

¿Desea más seguridad? Ningún problema. Para su PIKO CI, durante los 2 primeros años tras la fecha de compra del inversor, le ofrecemos una **prolongación de la garantía** de 5 años con unas buenas condiciones. Si desea aprovechar esta oferta, le ofrecemos la posibilidad de suscribir la prolongación de la garantía a través de nuestra **tienda web KOSTAL Solar**. La encontrará en nuestra página web en **www.kostal-solar-electric.com**. A continuación, podrá imprimir cómodamente el documento de prolongación de la garantía. Le rogamos lo guarde siempre bien junto con el comprobante de compra de su inversor.

En los inversores KOSTAL de la serie PIKO CI hay que tener en cuenta lo siguiente. Si se ha registrado en estos inversores en el plazo de los 6 primeros meses tras la fecha de compra o 12 meses tras el suministro por parte de KOSTAL Solar Electric GmbH en la **tienda online KOSTAL**, le recompensaremos con nuestra prolongación de la garantía KOSTAL Smart Warranty gratuita durante otros 3 años. De este modo, podrá beneficiarse del servicio de garantía para 10 años aplicable a su inversor.

¡Esperamos que disfrute de su equipo!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (Director General)

©2024, KOSTAL Solar Electric GmbH.

El contenido y la representación están protegidos a escala mundial. Se prohíbe la reproducción, transmisión o utilización, incluso en extracto, sin consentimiento. Todos los derechos reservados –incl. las solicitudes de protección industrial–.

Guía de servicios

para servicios especializados eléctricos

**Válido para los siguientes equipos dentro de la UE con Smart Warranty:
PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE**



Solicitud de equipo de sustitución

Póngase en contacto con nuestra línea directa de atención al cliente o bien utilice la opción de enviar su reclamación/mensaje de servicio **en línea**. Tenga a mano la siguiente información: tipo del dispositivo, número de serie, protocolo de puesta en servicio, fecha de puesta en servicio, indicaciones sobre la conexión y el tipo de módulo. A ser posible, explíquenos el evento que aparece en la pantalla, si lo conoce, y facilítenos una breve descripción del error.



Recepción del equipo de sustitución

En caso de que no podamos seguir ayudándole por teléfono, le enviaremos en un breve plazo un equipo de sustitución sin accesorios. En el paquete encontrará un resguardo de devolución (RMA) con un plazo de recogida para su equipo defectuoso, indicaciones importantes sobre el proceso de devolución y una etiqueta de devolución autoadhesiva.



Embalaje de inversores defectuosos

Embale el inversor defectuoso hasta el plazo de recogida acordado en el embalaje original del equipo de sustitución. Pegue la etiqueta de devolución en la parte superior del paquete. En el PIKO BA, PIKO 3.0-20 y PIKO EPC cambie además la tapa normal por la tapa de transporte marcada en color rojo.



Comprobar la disponibilidad para el envío en el plazo de recogida

Le rogamos compruebe si el plazo de recogida fijado por nosotros le va bien y si la dirección de recogida indicada en la etiqueta de devolución es correcta. ¿Le va todo bien? Entonces solo falta el paso 5.



Entrega del paquete al servicio de mensajería

Entregue la última sección del resguardo de devolución al servicio de mensajería y espere a que le confirmen la entrega del resguardo de devolución. Los gastos de transporte corren por nuestra cuenta.

Importante: Con la Smart Warranty plus, usted o su instalador son responsables de enviar el equipo defectuoso en un embalaje adecuado.

Válido para los siguientes equipos dentro de la UE con Smart Warranty: PIKO MP, PIKO MP plus



Solicitud de equipo de sustitución

Póngase en contacto con nuestra línea directa de atención al cliente o bien utilice la opción de enviar su reclamación/mensaje de servicio **en línea**. Tenga a mano la siguiente información: tipo del dispositivo, número de serie, protocolo de puesta en servicio, fecha de puesta en servicio, indicaciones sobre la conexión y el tipo de módulo. A ser posible, explíquenos el evento que aparece en la pantalla, si lo conoce, y facilítenos una breve descripción del error.



Recepción del equipo de sustitución

En caso de que no podamos seguir ayudándole por teléfono, le enviaremos en un breve plazo un equipo de sustitución reparado sin accesorios. En el paquete encontrará un resguardo de devolución (RMA) para la devolución gratuita del equipo defectuoso a través de nuestro socio del servicio técnico.



Embalaje de inversores defectuosos

Embale el inversor defectuoso en el embalaje original del equipo de sustitución. Pegue la etiqueta de devolución en la parte superior del paquete.



Acuerdo del plazo de recogida

Acuerde fácil y rápidamente un plazo de recogida directamente con UPS llamando al teléfono +49 (0)1806 882 663 (Alemania). Encontrará otros números de teléfono para otros países en la información de contacto de UPS en www.ups.com.



Entrega del paquete al servicio de mensajería

Entregue el inversor embalado al servicio de paquetería. Este confirmará la aceptación del paquete de forma electrónica. Por supuesto, si utiliza el resguardo de devolución los costes de transporte correrán automáticamente a nuestro cargo. Si lo desea, puede consultar en cualquier momento el estado su envío mediante el número de seguimiento en la página web de UPS.

Importante: Con la Smart Warranty plus, usted o su instalador son responsables de enviar el equipo defectuoso en un embalaje adecuado.

Línea directa de atención al cliente

Las personas de contacto y los datos de contacto, como el correo electrónico y los números de teléfono de nuestra línea directa de atención al cliente, se encuentran en nuestra página web en www.kostal-solar-electric.com > **Servicio y asistencia** > **Contacto**.

