SOLAR ELECTRIC

KOSTAL

Smart connections.

Condições de assistência e de garantia

Inversor solar KOSTAL

Condições de assistência e de garantia

Garantia de troca Inversor solar KOSTAL

Validade a partir de: 01.01.2019

Estimado cliente,

Com o inversor solar KOSTAL adquiriu um produto de qualidade. A KOSTAL Solar Electric GmbH assegura-lhe a funcionalidade do inversor e a inexistência de defeitos materiais no mesmo. Estas condições de garantia aplicam-se exclusivamente aos tipos de inversor solar KOSTAL mencionados em baixo e não aos acessórios que podem ser conectados ao mesmo, por exemplo, bateria, sensores, etc.

Se apesar do rigoroso processamento e controlo ocorrer um problema durante ou após a instalação do seu inversor, contacte a sua empresa especializada.

Se a sua empresa especializada não conseguir colocar o inversor em funcionamento sem qualquer falha ou eliminar avarias durante a operação, prestar-lhe-emos o apoio necessário através do nosso serviço de apoio ao cliente. A empresa especializada é o seu representante. Ela pode verificar se o inversor tem uma falha e se tem, por isso, de ser substituído. Tenha em consideração que apenas pessoas devidamente especializadas e autorizadas pela entidade exploradora da rede elétrica responsável pela sua unidade solar podem realizar trabalhos na rede elétrica.

2 anos de garantia de troca mais 3 anos de KOSTAL Smart Warranty

Para o inversor solar KOSTAL receberá uma garantia do fabricante de 2 anos a contar da data de compra, limitada, no entanto, a 30 meses a partir do fornecimento pela KOSTAL Solar Electric GmbH. Pode ampliar esta garantia gratuitamente para a nossa KOSTAL Smart Warranty de 5 anos (2+3), registando o seu inversor solar KOSTAL na nossa loja online KOSTAL Solar ou solicitando ao seu instalador que o faça. Esta ampliação só pode ser solicitada durante os primeiros 6 meses após a compra ou nos 12 meses seguintes ao fornecimento pela KOSTAL Solar Electric GmbH.

Serviço de troca

A troca é muito simples para o cliente. A empresa especializada contacta a nossa linha de apoio ao cliente e solicita um inversor de troca ou cria online um pedido de assistência na nossa homepage, em Service & Support > Servicebereich (Serviço & Assistência > Área de serviço).

Nos países não-membros da UE[1], a empresa especializada tem de contactar o nosso parceiro local ou, caso não exista um contacto local, o distribuidor da UE do inversor. Este terá de contactar a linha de apoio ao cliente e solicitar um inversor de troca ou a reparação do inversor.

Para a aceitação e o processamento da reclamação são necessárias as seguintes informações:

- Tipo de aparelho e número de série
- Cópia do comprovativo de compra
- Data de colocação em funcionamento
- Mensagem de erro no display (se disponível) e outras informações sobre a avaria
- Os dados de registo do inversor (encontra mais informações sobre a leitura dos dados de registo no manual de instruções do inversor)
- Informações detalhadas sobre toda a unidade (aparelhos, módulos, configuração de strings, dados de entrada CC (correntes e tensões), etc.)
- Nalguns casos, a assistência técnica envia-lhe ainda um formulário de notificação do inversor que deverá preencher e devolver-nos

Receberá da nossa parte um aparelho de substituição equivalente dentro de pouco tempo. Nos países não-membros da UE[1] o aparelho será recolhido pelo seu parceiro local ou pelo distribuidor da UE, ou ele receberá da nossa parte um aparelho de troca equivalente. Ao enviar o aparelho de troca, o prazo de garantia do seu inversor original é transferido automaticamente para o aparelho de troca. A sua empresa especializada só pode utilizar este aparelho para a troca.

Nos inversores solares KOSTAL PIKO 3.0-20, PIKO EPC e PIKO BA, o aparelho de troca é, por norma, enviado com uma tampa de transporte. Esta é substituída durante a instalação pela tampa original.

[1] Exceção Suíça e Turquia. Estes países são tratados como um país da UE.

Os valores de potência do aparelho de troca correspondem, no mínimo, aos do inversor original, a não ser que tenha sido necessária uma modificação em virtude dos requisitos técnicos de um aperfeiçoamento. O aparelho de substituição é geralmente um aparelho reparado que possui um padrão de qualidade tão elevado como o dos aparelhos de série. Porém, nos aparelhos de troca nem sempre é possível evitar pequenos vestígios de utilização.

Tenha em consideração que a verdadeira causa da falha só pode ser determinada diretamente no fabricante. Por isso, se o nosso serviço de apoio ao cliente recomendar uma troca, tal não implica automaticamente que se trate de um caso de garantia. A decisão definitiva relativa à garantia é da responsabilidade da KOSTAL Solar Electric GmbH.

A empresa especializada desmonta o aparelho com defeito, monta o aparelho de troca e coloca o aparelho de troca em funcionamento. O aparelho com defeito é então recolhido pela nossa empresa de transporte, na empresa especializada ou na sua empresa, na embalagem original do aparelho de troca ou tem de ser organizado por si com a ajuda dos documentos anexados (PIKO MP, MP plus). Nos países não-membros da UE, o aparelho com defeito tem de ser enviado para o nosso parceiro ou distribuidor local, ou, em caso de reparação, o aparelho com defeito é desmontado pela empresa especializada e enviado para o distribuidor da UE.

Encontra todas as informações necessárias sobre o processo nos países da UE no guia de assistência (na Página 6 ou Página 7).

Exclusão da garantia

No entanto, vemo-nos obrigados a rejeitar a prestação dos serviços de garantia nos seguintes casos:

- Instalação, manutenção ou operação inadequada do aparelho
- Falta de manutenção ou manutenção inadequada (p. ex., falta de verificação e de limpeza dos ventiladores)
- Utilização inadequada ou local de montagem incorreto do inversor
- Instalação ou operação num país não aprovado pela KOSTAL (consulte a aplicabilidade geográfica na Página 4)
- Intervenções, alterações ou tentativas de reparação
- Danos de transporte
- Ventilação insuficiente do aparelho
- Inobservância das regras de engenharia válidas e reconhecidas nas quais estão definidas disposições técnicas de segurança e de instalação (p. ex., normas DIN-IEC internacionais; DIN-EN europeias, DIN-VDE nacionais)
- Danos resultantes de casos de força maior ou de influências externas, p. ex. danos causados por tempestades, quedas de raios, sobretensão, incêndios, poluição ambiental, granizo, inundações, defeitos nos cabos, mordeduras de animais
- Dimensionamento ou configuração incorretos da unidade fotovoltaica
- Falhas de funcionamento ou danos resultantes da utilização de produtos de terceiros não autorizados
- Aparelhos nos quais não é possível detetar quaisquer defeitos aquando da verificação nas instalações do fabricante

Tenha em consideração que quaisquer tipos de danos no objeto da garantia, ou para além do mesmo (por exemplo, na unidade solar), resultantes dos motivos acima mencionados não estão abrangidos pela garantia.

A obrigação de prestação de garantia não se aplica a danos de transporte e a todos os outros danos ocorridos após o momento da transferência de riscos, bem como a danos resultantes do acondicionamento inadequado por parte do cliente, excluindo-se qualquer responsabilidade legal.

A garantia de troca também não abrange quaisquer defeitos estéticos que não influenciem a alimentação de energia.

Para além de uma operação segura, a instalação, ampliação, modificação e manutenção corretas da instalação elétrica por detrás do fusível da ligação doméstica também são da sua responsabilidade enquanto cliente. Para que tal seja possível, a instalação elétrica tem de corresponder, entre outros, às regras de engenharia geralmente reconhecidas. Neste caso, responsabilizamo-nos apenas se formos corresponsáveis pelos danos nos termos das disposições legais. No entanto, responsabilizamo-nos somente na proporção da nossa corresponsabilidade.

Reivindicações que excedam os direitos mencionados nas condições de garantia não são objeto da garantia de troca, a não ser que exista uma responsabilidade obrigatória da KOSTAL Solar Electric GmbH estipulada legalmente. Isto diz respeito, em especial, aos direitos de indemnização por danos resultantes de defeitos indiretos ou diretos do aparelho, por custos incorridos na desmontagem e montagem ou ao direito a indemnização pela falta de injeção de rede ou autoconsumo não verificado e semelhantes. Eventuais direitos nos termos da lei alemã de responsabilidade pelo produto permanecem inalterados.

Custos de troca para países da UE

O cliente recebe o aparelho de troca sem custos adicionais, desde que o inversor com defeito nos seja enviado dentro do prazo indicado após a receção do aparelho de troca e que o defeito esteja abrangido pela garantia de acordo com as nossas condições estipuladas acima. Neste caso, o serviço da empresa de transporte por nós contratado também não terá, naturalmente, quaisquer custos para o cliente. No entanto, não são suportados os custos de transporte e as taxas aduaneiras de ou para os territórios ultramarinos da UE, bem como de e para países fora da UE, se não existir nesses países qualquer sociedade comercial KOSTAL Solar Electric (ver o ponto "Aplicabilidade geográfica"). De forma geral, aplicam-se regulamentações especiais para todas as ilhas (consulte-nos).

Além disso, reembolsaremos, por cortesia, uma taxa à sua empresa especializada pela troca do inversor. A taxa fixa para troca atual pode ser consultada a qualquer momento na nossa homepage www.kostal-solar-electric.com > Download, em Produkt > Land > Service Service Informationen und Preise (Produto > País > Serviço > Informações sobre serviços e preços). Tenha em consideração que esta taxa abrange apenas os custos da empresa especializada geograficamente mais próxima. A garantia não cobre custos de deslocação e estadia resultantes da contratação de uma empresa especializada distante. Teremos todo o gosto em ajudá-lo na seleção de uma empresa especializada adequada.

Taxas fixas para troca mais elevadas só podem ser cobradas à KOSTAL Solar Electric GmbH mediante autorização prévia e apenas em casos devidamente fundamentados. Caso contrário, reservamo-nos o direito de reduzir a fatura de forma correspondente.

Se durante o período de garantia ocorrer um defeito que não seja da nossa responsabilidade (exclusão da garantia), a KOSTAL cobrará uma taxa de reparação e as despesas de envio por um preço especial. Para o aparelho de troca aplica-se naturalmente a garantia original com as mesmas condições. Neste caso, solicitaremos a restituição de uma taxa fixa para troca que já tenha sido eventualmente paga.

Se não nos for devolvido o aparelho com defeito, ser-lhe-á cobrado o preço do aparelho acrescido dos custos de transporte. Neste caso, em vez da garantia, apenas terá direito a uma garantia legal de 2 anos para o inversor de substituição.

Eventuais reembolsos só podem ser efetuados se o procedimento tiver sido acordado previamente com a KOSTAL Solar Electric GmbH e se este tiver sido submetido num período de 6 meses após receção do resultado da análise.

Custos de troca para países não-membros da UE[1]

O cliente recebe o aparelho de troca sem custos adicionais, desde que o inversor com defeito tenha sido enviado para o nosso parceiro no local dentro do prazo indicado após a receção do aparelho de troca e que o defeito esteja abrangido pela garantia de acordo com as nossas condições estipuladas acima.

No entanto, não são suportados os custos de transporte e as taxas aduaneiras de ou para os territórios ultramarinos da UE, bem como de e para países fora da UE, se não existir nesses países qualquer sociedade comercial KOSTAL Solar Electric (ver o ponto "Aplicabilidade geográfica"). De forma geral, aplicam-se regulamentações especiais para todas as ilhas (consulte-nos).

A garantia não cobre custos de deslocação e estadia, bem como custos de montagem e instalação no local, resultantes da contratação de uma empresa especializada distante.

Se durante o período de garantia ocorrer um defeito que não seja da nossa responsabilidade (exclusão da garantia), a KOSTAL cobrará uma taxa de reparação e as despesas de envio por um preço especial. No entanto, só poderá beneficiar deste preço especial se o aparelho com defeito nos for devolvido e se encontrar em estado passível de reparação. Para o aparelho de troca aplica-se naturalmente a garantia original com as mesmas condições.

Se não nos for devolvido o aparelho com defeito, ser-lhe-á cobrado o preço do aparelho acrescido dos custos de transporte. Neste caso, em vez da garantia, apenas terá direito a uma garantia legal de 2 anos para o inversor de substituição.

Eventuais reembolsos só podem ser efetuados se o procedimento tiver sido acordado previamente com a KOSTAL Solar Electric GmbH e se este tiver sido submetido num período de 6 meses após receção do resultado da análise.

Aplicabilidade geográfica

Estas condições de garantia são válidas para todos os países autorizados de acordo com a lista de países da KOSTAL Solar Electric GmbH. Pode consultar a lista de países a qualquer momento na nossa homepage www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Land > Betriebsanleitung > "Freigegebene Länder / Released countries" (Produto > País > Manual de instruções > "Países autorizados").

[1] Exceção Suíça e Turquia. Estes países são tratados como um país da UE.

Transferência de propriedade

A KOSTAL Solar Electric GmbH retém a propriedade do inversor de substituição até à receção do aparelho com defeito ou, em caso de aquisição, até ao pagamento do preço de compra faturado. Em todo o caso, a propriedade do aparelho com defeito é transferida para a KOSTAL Solar Electric GmbH aquando da receção do aparelho com defeito.

Aquisição de um inversor de substituição

Adquiriu um inversor de substituição depois de expirada a garantia. Para este aparelho, tem direito à garantia legal de 2 anos a partir da data de fornecimento do inversor. Condição prévia para a aquisição de um inversor de troca é o envio de um formulário de pedido assinado.

Taxa de verificação

Para aparelhos que tenham sido substituídos no âmbito do nosso serviço de troca, dentro do período de garantia, mas que não apresentem qualquer falha durante a verificação e análise, cobramos uma taxa de verificação. Pode consultar o preço atualmente válido na nossa homepage www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Land > Service > Service Informationen und Preise (Produto > País > Serviço > Informações sobre serviços e preços). Tenha em consideração que a verdadeira causa da falha só pode ser determinada diretamente no fabricante. Por isso, se a nossa linha de assistência recomendar uma troca, tal não implica automaticamente que se trate de um caso de garantia.

Taxa de limpeza

Devolva-nos o aparelho com defeito em estado limpo. Os inversores sujos com pó, tinta, esporos, bolor, camadas de vegetação, gases de amoníaco ou semelhantes só podem ser analisados e reparados após uma limpeza prévia. Nestes casos, cobrar-lhe-emos uma taxa de limpeza.

Responsabilidade

A nossa responsabilidade legal apenas é limitada em caso de indemnização resultante de danos por dolo ou negligência grave, incluindo a responsabilidade legal dos nossos colaboradores ou representantes. No entanto, esta limitação da responsabilidade não se aplica a danos pessoais (lesões corporais ou morte). Ela também não se aplica se nos for imputada responsabilidade por motivos contratuais inalteráveis, isto é, por normas legais obrigatórias, mesmo sem culpa.

Prolongamento da garantia

Gostaria de ter ainda mais segurança? Não se preocupe. Para o seu aparelho novo, oferecemos-lhe durante os primeiros 2 anos após a data de compra do inversor um prolongamento da garantia para 5, 10 ou 15 anos com condições favoráveis. Se pretender usufruir desta oferta, basta celebrar o acordo de prolongamento da garantia através da nossa loja online KOSTAL Solar. Este encontra-se na nossa homepage, em www.kostal-solar-electric.com. Pode imprimir o documento de prolongamento da garantia muito confortavelmente. Guarde-o sempre bem juntamente com o comprovativo de compra do seu inversor.

Nos inversores solares KOSTAL das séries PIKO MP plus, PIKO IQ e PLENTICORE plus deverá observar o seguinte. Se tiver efetuado o registo para estes inversores na loja online KOSTAL Solar durante os primeiros 6 meses após a data de compra ou nos 12 meses seguintes ao fornecimento pela KOSTAL Solar Electric GmbH, recompensamo-lo com o nosso prolongamento de garantia gratuito KOSTAL Smart Warranty por mais 3 anos, podendo assim beneficiar também de uma garantia de 10, 15 ou 20 anos para o seu inversor. Se não se registar na loja online KOSTAL Solar, este prolongamento sofre sempre uma redução de 3 anos (para 7, 12 ou 17 anos).

Desejamos-lhe uma boa produção de energia com o seu inversor!

A sua KOSTAL Solar Electric GmbH

Dr. Manfred Gerhard (Diretor Geral)

© Copyright 2019, KOSTAL Solar Electric GmbH.
O conteúdo e a representação estão protegidos a nível internacional. Não é permitida qualquer reprodução, difusão ou utilização, mesmo que parcial, sem a devida autorização. Reservados todos os direitos, incluindo o registo de direito de propriedade.

Guia de assistência para empresas especializadas na área elétrica

Válido para PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO IQ, PLENTICORE plus dentro da UE

Solicitar um aparelho de troca

Contacte-nos através da nossa linha de assistência técnica ou faça a sua reclamação/o seu pedido de assistência online. Tenha os seguintes dados à mão: tipo de aparelho, número de série, data de colocação em funcionamento, informações sobre conexões e tipo de módulo. Melhor ainda se souber o resultado exibido no display e nos puder fazer uma breve descrição do erro.

Receção do aparelho de troca

No caso de não nos ser possível prestar ajuda por telefone, expedimos a curto prazo um aparelho de troca sujeito a uma revisão geral sem acessórios. O pacote inclui uma guia de devolução (RMA) com uma data de recolha do aparelho com defeito, indicações importantes sobre o processo de devolução e uma etiqueta autocolante para a devolução.

Embalar o inversor com defeito

Embale o inversor com defeito até à data de recolha indicada dentro da embalagem original do aparelho de troca. Cole a etiqueta para a devolução na parte superior da embalagem. No caso do PIKO BA, PIKO 3.0-20 e PIKO EPC troque adicionalmente a tampa normal pela tampa de transporte identificada a vermelho.

Verificar a disponibilidade para a expedição na data de recolha

Verifique se a data de recolha por nós definida é conveniente para si e se o endereço de recolha indicado na etiqueta para a devolução está correto. Está tudo correto? Então falta apenas o passo 5.

Entrega do pacote à empresa de transporte

Entregue a secção inferior da guia de devolução à empresa de transporte e solicite a confirmação de entrega na guia de devolução. Os custos de transporte são suportados pela KOSTAL.

Linha de assistência técnica

País	Telefone	E-mail	Idioma
Alemanha	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Suíça	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
França	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grécia	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Itália	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Espanha	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN
Turquia	+90 212 803 06 26	service-solar-tr@kostal.com	TR / EN

Guia de assistência para empresas especializadas na área elétrica

Válido para PIKO MP, PIKO MP plus dentro da UE

Solicitar um aparelho de troca

Contacte-nos através da nossa linha de assistência técnica ou faça a sua reclamação/o seu pedido de assistência online. Tenha os seguintes dados à mão: tipo de aparelho, número de série, data de colocação em funcionamento, informações sobre conexões e tipo de módulo. Melhor ainda se souber o resultado exibido no display e nos puder fazer uma breve descrição do erro.

Receção do aparelho de troca

No caso de não nos ser possível prestar ajuda por telefone, expedimos a curto prazo um aparelho de troca sujeito a uma revisão geral sem acessórios. A embalagem inclui uma guia de devolução (RMA) para a devolução gratuita do aparelho com defeito através do nosso assistente técnico.

Embalar o inversor com defeito

Embale o inversor com defeito dentro da embalagem original do aparelho de troca. Cole a etiqueta para a devolução na parte superior da embalagem.

Acordar a data de recolha

Acorde a data de recolha de forma simples e rápida diretamente com a UPS através do número de telefone +49 (0)1806 882 663 (Alemanha). Pode encontrar outros números de telefone para outros países nas informações de contacto UPS em www.ups.com.

Entrega do pacote à empresa de transporte

Entregue o inversor embalado à empresa de transporte. Esta confirma a receção do pacote eletronicamente. Os custos de transporte através da utilização da guia de devolução são, naturalmente, assumidos automaticamente por nós. Pode seguir o estado do envio a qualquer momento na homepage da UPS através do número de seguimento.

Linha de assistência técnica

País	Telefone	E-mail	Idioma
Alemanha	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Suíça	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
França	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grécia	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Itália	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Espanha	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN
Turquia	+90 212 803 06 26	service-solar-tr@kostal.com	TR / 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.E.
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

KOSTAL Solar Electric Turkey
Mahmutbey Mah. Taşocağı Yolu
No:3 (B Blok), Ağaoğlu My Office212,
Kat:16, Ofis No: 269
Bağcılar - İstanbul
Türkiye
Telefon: +90 212 803 06 24
Faks: +90 212 803 06 25

KOSTAL (Shanghai) Management Co., Ltd
Yuan Gao Road 77, Anting, Jiading,
201814 Shanghai, China
Tel: +86 21 5957 0077-7189
Fax: +86 21 5957 8294

www.kostal-solar-electric.com

01/2019-DOC02239571-0000 - Reservado o direito a alterações técnicas e erros.
Encontrará informações atuais em www.kostal-solar-electric.com. Fabricante: KOSTAL Industrie Elektrik GmbH, Hagen, Alemanha