SOLAR ELECTRIC

KOSTAL

KOSTAL-Wechselrichter



Aktivieren und ZUSÄTZLICHE JAHRE KOSTENLOSE GARANTIE erhalten!
unter shop.kostal-solar-electric.com

Service- und Garantiebedingungen

Service- und Garantiebedingungen

Austauschgarantie KOSTAL-Wechselrichter

Gültigkeit ab: 01.11.2022

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie haben mit einem KOSTAL-Wechselrichter ein Qualitätsprodukt erworben. Die KOSTAL Solar Electric GmbH garantiert Ihnen die Funktionsfähigkeit und Sachmängelfreiheit des Wechselrichters. Diese Garantiebedingungen gelten ausschließlich für die unten genannten Typen und nicht für anschließbares Zubehör wie z. B. Batterie, Sensoren etc. Die Garantie ist ferner ausgeschlossen, sofern eine unsachgemäße Behandlung des Gerätes vorliegt.

Sollte es trotz gewissenhafter Verarbeitung und Kontrolle während oder nach der Installation bei Ihrem Gerät zu einem Problem kommen, wenden Sie sich bitte an Ihren Fachbetrieb.

Falls es Ihrem Fachbetrieb nicht gelingt, das Gerät fehlerfrei in Betrieb zu nehmen oder im laufenden Betrieb Störungen zu beheben, helfen wir Ihrem Fachbetrieb durch unseren telefonischen Customer Support. Der Fachbetrieb ist Ihr Beauftragter. Er kann feststellen, ob das Gerät einen Fehler hat und deshalb ausgetauscht werden muss. Bitte beachten Sie, dass nur Personen mit der erforderlichen Fachkunde und Zulassung durch den für Ihr Gerät zuständigen Stromnetzbetreiber Arbeiten am Stromnetz durchführen.

5 Jahre KOSTAL Smart Warranty, plus 5 Jahre Smart Warranty plus

Für KOSTAL-Wechselrichter erhalten Sie eine Herstellergarantie ab Erstinbetriebnahme. Diese können Sie kostenlos auf insgesamt **10 Jahre** (5+5) über die KOSTAL Smart Warranty (5 Jahre) und der KOSTAL Smart Warranty plus (zusätzlich 5 Jahre; ausgenommen PIKO CI) erweitern. Die Aktivierung der KOSTAL-Garantie können Sie selber oder Ihr Installateur über unseren **KOSTAL Solar Webshop** durchführen. Für die 5 Jahre Smart Warranty Plus müssen Sie Ihr Gerät zusätzlich in unserem KOSTAL Solar Portal registrieren. Dies kann nur innerhalb der ersten 6 Monate nach Kauf oder 12 Monate nach Auslieferung durch die KOSTAL Solar Electric GmbH erfolgen. Die gesetzliche Gewährleistung ist von der Smart Warranty davon nicht betroffen.

Austauschservice

Der Austausch ist für Sie einfach. Ihr Fachbetrieb meldet sich bei unserer Customer Support Hotline an und beantragt einen Austausch oder erstellt online eine Serviceanfrage auf unserer Homepage unter **Service & Support** > Kontakt.

In Nicht-EU-Ländern[1] muss sich Ihr Fachunternehmen an unseren lokalen Partner oder, falls kein lokaler Kontakt besteht, an den EU-Händler wenden. Er wird sich an die Kundendienst-Hotline wenden und einen Austausch bzw. eine Reparatur des Gerätes anfordern.

Für die Reklamationsannahme und -bearbeitung werden folgende Informationen benötigt:

[1] Ausnahme Schweiz und Türkei. Diese Länder werden wie EU-Länder behandelt.

© 2022 KOSTAL Solar Electric GmbH

- Gerätetyp und Seriennummer
- Kopie des Kaufbelegs
- Inbetriebnahmeprotokoll und Inbetriebnahmedatum
- Fehlermeldung (falls vorhanden) und sonstige Angaben zur Störung
- Die Logdaten des Wechselrichters (weitere Informationen zum Auslesen der Logdaten finden Sie in der Betriebsanleitung des Wechselrichters)
- Detaillierte Angaben zur Gesamtanlage (Geräte, Module, String-Verschaltung, DC-Eingangsdaten [Ströme, Spannungen] etc.)
- In manchen Fällen sendet Ihnen der Service noch einen Meldebogen zu, den Sie bitte ausgefüllt an uns zurücksenden.

Von uns erhalten Sie im Normalfall kurzfristig vorab ein gleichwertiges Austauschgerät. Die KOSTAL Solar Electric behält sich in besonderen Fällen eine Änderung des Ablaufs vor, sodass Ihr Installateur zuerst das defekte Gerät einschicken muss. In Nicht-EU-Ländern[1] wird Ihr Gerät zur Reparatur bei Ihrem lokalen Partner bzw. dem EU-Händler abgeholt oder er erhält von uns ein gleichwertiges Austauschgerät. Beim Versand des Austauschgerätes wird die Garantiezeit Ihres ursprünglichen Wechselrichters automatisch auf das Austauschgerät übertragen. Ihr Fachbetrieb darf nur dieses Gerät für den Austausch verwenden.

Bei den KOSTAL-Solarwechselrichtern PIKO 3.0-20, PIKO EPC und PIKO BA wird das Austauschgerät in der Regel mit einem Transportdeckel versendet. Dieser wird bei der Installation mit dem Originaldeckel getauscht.

Das Austauschgerät entspricht von den technischen Leistungsdaten her mindestens Ihrem ursprünglichen Wechselrichter, es sei denn, im Zuge einer Weiterentwicklung war aus technischen Gründen eine Modifikation erforderlich. Bei dem Austauschgerät handelt es sich in der Regel nicht um Neugeräte, sondern um instand gesetzte Geräte, die einen gleich hohen Qualitätsstandard haben wie Seriengeräte. Geringfügige Gebrauchsspuren lassen sich bei Austauschgeräten nicht immer ausschließen.

Bitte beachten Sie, dass die tatsächliche Ausfallursache nur direkt beim Hersteller festgestellt werden kann. Ein durch unseren Customer Support empfohlener Austausch impliziert daher nicht automatisch, dass es sich um einen Garantiefall handelt. Die endgültige Garantieentscheidung verbleibt bei der KOSTAL Solar Electric GmbH.

Ihr Fachbetrieb baut das defekte Gerät aus und das Austauschgerät ein. Er nimmt das Austauschgerät in Betrieb. Das defekte Gerät wird dann in der Originalverpackung des Austauschgerätes von unserem Paketdienst bei Ihrem Fachbetrieb oder Ihnen abgeholt bzw. muss von Ihnen mithilfe der beiliegenden Dokumente organisiert werden (PIKO MP, MP plus). Die KOSTAL Solar Electric behält sich in besonderen Fällen eine Änderung des Ablaufs vor, sodass Ihr Installateur zuerst das defekte Gerät einschicken muss.

In Nicht-EU-Ländern muss das defekte Gerät an unseren lokalen Partner oder Händler gesendet werden, oder im Falle einer Reparatur wird das defekte Gerät von Ihrer Fachfirma demontiert und an den EU-Händler gesendet.

Unter **Service-Guide, Seite 10** finden Sie alle notwendigen Informationen zum Ablauf.

© 2022 KOSTAL Solar Electric GmbH

Ausschluss der Garantie

Die Garantieleistungen müssen wir in folgenden Fällen jedoch ablehnen:

- Unsachgemäße Installation, Wartung oder Bedienung des Gerätes
- Software-Updates wurden nicht durchgeführt (siehe Software-Updates)
- Keine oder unsachgemäße Wartung (z. B. mangelnde Überprüfung und Reinigung der Lüfter)
- Nicht bestimmungsgemäße Verwendung bzw. falscher Montageort
- Installation oder Betrieb in einem nicht von KOSTAL freigegebenen Land (siehe „Geographische Gültigkeit“)
- Eingriffe, Änderungen oder Reparaturversuche
  (bei den Wechselrichtern PIKO IQ, PLENTICORE und PIKO CI 50/60 darf nur der Anschlussraum geöffnet werden)
- Transportschäden
- Unzureichende Belüftung des Gerätes
- Nichtbeachtung gültiger und anerkannter Regeln der Technik, in denen installations- und sicherheitstechnische Vorschriften festgelegt sind. (z. B. international DIN-IEC, europäisch DIN-EN, national DIN-VDE)
- Schäden durch höhere Gewalt oder externe Einflüsse, z. B. Sturmschäden, Blitzschlag, Überspannung, Feuer, Umweltbelastungen, Hagel, Hochwasser, Leitungsdefekte, Tierbisse
- Fehlerhafte Auslegung bzw. Konfiguration der Photovoltaikanlage
- Fehlfunktionen oder Schäden, die durch die Verwendung nicht freigegebener Fremdprodukte verursacht wurden
- Geräte, bei denen im Herstellerwerk bei der Überprüfung kein Fehler festgestellt werden kann

Bitte beachten Sie, dass Schäden jeglicher Art, die aus den oben genannten Gründen am Garantiegegenstand oder darüber hinaus (bspw. an der Solaranlage, Kraftfahrzeugen) entstehen, nicht von der Garantie umfasst sind.

Für Transportschäden sowie alle anderen Schäden, die nach dem Zeitpunkt des Gefahrenübergangs verursacht wurden, und Schäden aus unsachgemäßer Verpackung durch den Besteller entfällt die Garantiepflicht, und es wird jede Haftung ausgeschlossen.

Die Austauschgarantie umfasst ebenfalls keine Schönheitsmängel, die die Energieeinspeisung nicht beeinflussen.

Sie selbst sind neben einem sicheren Betrieb auch für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Instandhaltung der elektrischen Anlage hinter der Hausanschlusssicherung verantwortlich. Um dies zu gewährleisten, muss unter anderem die elektrische Anlage den allgemein anerkannten Regeln der Technik entsprechen. Hier haften wir nur dann, wenn wir für den Schaden im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen mitverantwortlich sind. Wir haften jedoch nur im Verhältnis unseres Mitverschuldens.

© 2022 KOSTAL Solar Electric GmbH

Ansprüche, die über die in den Garantiebedingungen genannten Rechte hinausgehen, sind nicht Inhalt der Austauschgarantie, sofern eine Haftung der KOSTAL Solar Electric GmbH nicht zwingend gesetzlich vorgeschrieben ist. Dies betrifft insbesondere Ersatzansprüche für Schäden, die unmittelbar oder mittelbar durch den Mangel des Gerätes entstehen, für durch den Aus- und Einbau entstandene Kosten oder Anspruch auf Entschädigung für nicht stattgefundene Netzeinspeisung oder nicht stattgefundenen Eigenverbrauch und dergleichen. Etwaige Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

Software Update

Für die Produktserie PIKO, Plenticore plus, PIKO IQ und PIKO CI die nach 1. Januar 2021 erstmals in Verkehr gebracht wurden, gilt:

- Hat der Garantieberechtigte dem Online-Zugriff der KOSTAL Solar Electric GmbH zugestimmt, können Updates automatisch von der KOSTAL Solar Electric GmbH durchgeführt werden. Voraussetzung für einen Online-Zugriff ist die Herstellung einer Netzwerkverbindung mit dem erfassten Produkt, die vollständige Inbetriebnahme inklusive Verknüpfung mit dem KOSTAL Solar Portal und die kostenlose Aufrechterhaltung und Bereitstellung einer Internetverbindung durch den Garantieberechtigten.
  Sobald eine Störung diagnostiziert wird, welche zur Vermeidung eines Defekts einen Eingriff der KOSTAL Solar Electric GmbH erforderlich macht, kann dieser ggf. per Fernwartung behoben werden. Folglich können weitergehende technische Probleme und Schäden an dem Produkt vermieden sowie auch abhängig vom festgestellten Fehlverhalten erste Gegenmaßnahmen online eingeleitet werden.
- Hat der Garantieberechtigte dem Online-Zugriff der KOSTAL Solar Electric GmbH nicht zugestimmt, können als Alternative die Software-Updates vom Garantieberechtigten selbstständig eingespielt werden. Die KOSTAL Solar Electric GmbH stellt hierfür ausschließlich das Software-Update kostenlos zur Verfügung. Die Mehrkosten für die Updatedurchführung durch einen Installationsbetrieb (Fahrtkosten, Arbeitszeit etc.), werden von der KOSTAL Solar Electric GmbH nicht übernommen und hat der Garantieberechtigte selbst zu tragen.
- Software-Updates werden von der KOSTAL Solar Electric GmbH stets unter ***www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Update*** veröffentlicht. Der Garantieberechtigte ist dafür verantwortlich regelmäßig (zumindest alle 3 Monate) Einsicht in die Veröffentlichungen zu nehmen und sich um das Einspielen der erforderlichen Software-Updates zu kümmern. Software-Updates beinhalten nicht nur sicherheits-und funktionsrelevante Anpassungen, sondern auch Verbesserungen zu Schnittstellen, bekannte Bug-Behebungen sowie laufend neue Funktionen. Das rechtzeitige Einspielen von Software Updates gewährleistet somit die bestmögliche Performance und Serviceunterstützbarkeit des erfassten Produktes. Bei mangelndem Updates kann die Garantie ggfs. erlöschen. Nutzen Sie bei unseren Hybrid-Wechselrichtern (PIKO IQ und PLENTICOREplus, PLENTICORE BI) die Auto-Update Funktion, um kein Update zu verpassen. Es liegt in der Verantwortung des Garantieberechtigten für die Aufrechterhaltung der Internetanbindung während der Garantielaufzeit zu sorgen.

© 2022 KOSTAL Solar Electric GmbH

Austauschkosten für EU-Länder bei Smart Warranty (1-5 Jahr)

Sie erhalten das Austauschgerät innerhalb der ersten 5 Jahre mit der Smart Warranty kostenfrei, wenn uns der defekte Wechselrichter innerhalb der angegebenen Frist nach Empfang des Austauschgerätes zugesandt wird und der Defekt gemäß unseren o.g. Bedingungen von der Garantie umfasst ist. Dann ist selbstverständlich auch der von uns beauftragte Paketdienst für Sie kostenfrei. Nicht übernommen werden jedoch Transportkosten und Zollgebühren von bzw. in EU-Überseegebiete(n) sowie von bzw. in Länder(n) außerhalb der EU, sofern sich in diesen keine KOSTAL Solar Electric Vertriebsgesellschaft befindet (siehe Punkt „Geographische Gültigkeit“). Für alle Inseln gelten grundsätzlich Sonderregelungen (bitte anfragen).

Darüber hinaus werden wir Ihrem Fachbetrieb im Wege der Kulanz für den Austausch des Wechselrichters eine Pauschale erstatten. Die aktuelle Austauschpauschale können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter ***www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Land > Service >*** **Service Informationen und Preise** abrufen. Bitte beachten Sie, dass diese Pauschale nur die Kosten des nächst gelegenen Fachbetriebes umfasst. Von der Garantie nicht abgedeckt sind Reise- und Aufenthaltskosten, die durch die Beauftragung eines entfernt gelegenen Fachbetriebes entstehen. Bei der Auswahl eines geeigneten Fachbetriebes sind wir Ihnen gerne behilflich.

Höhere Austauschpauschalen können der KOSTAL Solar Electric GmbH nur nach vorheriger Zustimmung und auch nur in besonders begründeten Fällen in Rechnung gestellt werden. Ansonsten behalten wir uns vor, die Rechnung entsprechend zu kürzen.

Austauschkosten für EU-Länder bei Smart Warranty plus (6-10 Jahr)

Ab dem 6. Jahr nach Erstinbetriebnahme haben Sie eine Reparaturgarantie auf das Defektgerät. Sie erhalten das Austauschgerät innerhalb des 6. bis 10. Jahres kostenfrei repariert, wenn uns der defekte Wechselrichter auf Ihre Kosten zugesandt wird und der Defekt gemäß unseren o.g. Bedingungen von der Garantie umfasst ist. Die Austauschkosten, Frachtkosten für Hin- und Rücktransport sowie weitere Kosten des Fachbetriebes wird durch diese Smart Warranty plus 5 Garantie nicht abgedeckt.

Austauschkosten für nicht EU-Länder[2] bei Smart Warranty (1-5 Jahr)

Sie erhalten das Austauschgerät kostenfrei, wenn uns der defekte Wechselrichter innerhalb der angegebenen Frist nach Empfang des Austauschgerätes an unseren Partner vor Ort eingeschickt wurde und der Defekt gemäß unseren o.g. Bedingungen von der Garantie umfasst ist.

[2] Ausnahme Schweiz und Türkei. Diese Länder werden wie EU-Länder behandelt.

© 2022 KOSTAL Solar Electric GmbH

Austauschkosten für nicht EU-Länder[3] bei Smart Warranty plus (6-10 Jahre)

Ab dem 6. Jahr nach Erstinbetriebnahme haben Sie eine Reparaturgarantie auf das Defektgerät. Sie erhalten das Austauschgerät innerhalb des 6. bis 10. Jahres kostenfrei repariert, wenn uns der defekte Wechselrichter auf Ihre Kosten zugesandt wird und der Defekt gemäß unseren o.g. Bedingungen von der Garantie umfasst ist. Die Austauschkosten, Frachtkosten für Hin- und Rücktransport sowie weitere Kosten des Fachbetriebes wird durch diese Smart Warranty plus 5 Garantie nicht abgedeckt.

Grundsätzlich

Nicht übernommen werden jedoch Transportkosten und Zollgebühren von bzw. in EU-Überseegebiete(n) sowie von bzw. in Länder(n) außerhalb der EU, sofern sich in diesen keine KOSTAL Solar Electric Vertriebsgesellschaft befindet (Geographische Gültigkeit). Für alle Inseln gelten grundsätzlich Sonderregelungen (bitte anfragen).

Von der Garantie nicht abgedeckt sind Reise- und Aufenthaltskosten sowie die Montage- und Installationskosten vor Ort, die durch die Beauftragung eines entfernt gelegenen Fachbetriebes entstehen.

Falls innerhalb der Garantiezeit ein Defekt vorliegt, den wir nicht zu vertreten haben (Garantieausschluss), stellen wir Ihnen eine Reparaturpauschale und den Versand zu einem Vorzugspreis in Rechnung. Dieser Vorzugspreis steht Ihnen jedoch nur dann zur Verfügung, wenn das defekte Gerät an uns zurückgesendet wird und sich in reparaturfähigem Zustand befindet. Für das Austauschgerät gilt selbstverständlich die ursprüngliche Garantie in gleichem Umfang weiter.

Sollten wir dieses Defektgerät nicht zurückerhalten, stellen wir Ihnen den Gerätepreis zzgl. Transportkosten in Rechnung. In diesem Fall erhalten Sie statt der Garantie lediglich die gesetzliche Gewährleistung auf den Austausch-Wechselrichter.

Sämtliche Erstattungen können nur dann geleistet werden, wenn das Vorgehen im Voraus mit der KOSTAL Solar Electric GmbH abgesprochen wurde und innerhalb von 6 Monaten nach Erhalt des Analyseergebnisses eingereicht wird.

Geographische Gültigkeit

Diese Garantiebedingungen gelten für alle freigegebenen Länder gemäß unserer Länderliste der KOSTAL Solar Electric GmbH. Die Länderliste können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter ***www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Land > Betriebsanleitung >*** **Freigegebene Länder / Released countries** abrufen.

Eigentumsübergang

Die KOSTAL Solar Electric GmbH behält sich für das Austauschgerät grundsätzlich das Eigentum bis zum Erhalt des Defektgerätes bzw. bei käuflichem Erwerb bis zur Zahlung des in Rechnung gestellten Kaufpreises vor. In allen Fällen geht das Eigentum des Defektgerätes bei Erhalt des Austauschgerätes auf die KOSTAL Solar Electric GmbH über.

---

[3] Ausnahme Schweiz und Türkei. Diese Länder werden wie EU-Länder behandelt.

© 2022 KOSTAL Solar Electric GmbH

Erwerb eines Austausch-Wechselrichters

Sie haben einen Austausch-Wechselrichter nach Ablauf der Garantie käuflich erworben. Für dieses Gerät steht Ihnen die gesetzliche Gewährleistung ab Auslieferdatum des Wechselrichters zu. Voraussetzung für den Erwerb eines Austausch-Wechselrichters ist die Übersendung eines unterzeichneten Bestellformulars.

Überprüfungspauschale

Bei Geräten, die im Rahmen unseres Austauschservices innerhalb der Garantie getauscht wurden, aber bei Überprüfung bzw. Analyse keinen Fehler aufweisen, berechnen wir eine Überprüfungspauschale. Den derzeit gültigen Preis finden Sie auf unserer Homepage unter ***www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Service >*** **Service Informationen und Preise**. Bitte beachten Sie, dass die tatsächliche Ausfallursache nur direkt beim Hersteller festgestellt werden kann. Ein durch unsere Hotline empfohlener Austausch impliziert daher nicht automatisch, dass es sich um einen Garantiefall handelt.

Reinigungspauschale

Bitte senden Sie uns das Defektgerät in einem sauberen Zustand zurück. Durch Staub, Farbe, Sporen, Schimmel, Pflanzenbewuchs, Ammoniakgase o. Ä. verunreinigte Geräte können erst nach vorheriger Reinigung analysiert und repariert werden. In solchen Fällen berechnen wir Ihnen eine Reinigungspauschale.

Haftung

Nur für den Schadensersatz beschränken wir unsere Haftung – dies schließt die Haftung unserer Mitarbeiter oder Beauftragten mit ein – auf vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldete Schäden. Diese Haftungsbeschränkung gilt jedoch nicht bei Personenschäden (Körperverletzung oder Tod). Sie gilt auch nicht, wenn wir aufgrund vertraglich nicht abänderbarer, d. h. zwingender gesetzlicher Vorschriften auch ohne Verschulden haften würden.

Garantieverlängerung gilt ausschließlich für PIKO CI

Sie möchten noch mehr Sicherheit? Kein Problem. Wir bieten Ihnen für Ihr PIKO CI innerhalb der ersten 2 Jahre nach Kaufdatum des Wechselrichters zu günstigen Bedingungen eine Garantieverlängerung um 5 Jahre an. Wenn Sie von diesem Angebot Gebrauch machen möchten, dann bitten wir Sie, die Garantieverlängerung über unseren **KOSTAL Solar Webshop** abzuschließen. Diesen finden Sie auf unserer Homepage unter **www.kostal-solar-electric.com**. Das Garantieverlängerungsdokument können Sie dann ganz bequem ausdrucken. Bitte bewahren Sie dieses zusammen mit dem Kaufbeleg Ihres Wechselrichters stets gut auf.

Folgendes ist bei den KOSTAL-Wechselrichtern der Serie PIKO CI zu beachten. Wenn Sie sich bei diesen Wechselrichtern innerhalb der ersten 6 Monate nach Kaufdatum bzw. 12 Monate nach Auslieferung durch die KOSTAL Solar Electric GmbH im **KOSTAL Solar Webshop** registriert haben, belohnen wir Sie dafür mit unserer kostenlosen KOSTAL Smart Warranty Garantieverlängerung um weitere 3 Jahre und somit können Sie auch 10 Jahre Garantieleistung für Ihren Wechselrichter in Anspruch nehmen.

© 2022 KOSTAL Solar Electric GmbH

Wir wünschen Ihnen viel Freude mit Ihrem Gerät!

Ihre KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (Geschäftsführer)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Inhalt und Darstellung sind weltweit geschützt. Vervielfältigung, Weitergabe oder Verwertung ist ohne Zustimmung auch auszugsweise verboten. Alle Rechte – inkl. Schutzrechtsanmeldungen – sind vorbehalten.

Service-Guide

für Elektro-Fachbetriebe

Gültig für folgende Geräte innerhalb der EU bei Smart Warranty: PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE



Austauschgerät anfordern

Kontaktieren Sie unsere Service-Hotline oder nutzen Sie die Möglichkeit, Ihre Reklamation/Servicemeldung **online** aufzugeben. Halten Sie bitte folgende Informationen bereit: Gerätetyp, Seriennummer, Inbetriebnahmeprotokoll, Inbetriebnahmedatum, Angaben zur Verschaltung und Modultyp. Im Idealfall nennen Sie uns bitte das im Display angezeigte Ereignis, sofern bekannt, und geben Sie uns eine kurze Fehlerbeschreibung.



Austauschgerät in Empfang nehmen

Falls wir Ihnen telefonisch nicht weiterhelfen können, versenden wir kurzfristig ein Austauschgerät ohne Zubehör. Im Paket finden Sie einen Retourenschein (RMA) mit einem Abholtermin für Ihr Defektgerät, wichtigen Hinweisen zur Retourenabwicklung sowie einem abziehbaren Retourenetikett.



Defekten Wechselrichter verpacken

Packen Sie den defekten Wechselrichter bis zum vorgegebenen Abholtermin in die Originalverpackung des Austauschgerätes. Kleben Sie das Retourenetikett oben auf das Paket. Beim PIKO BA, PIKO 3.0-20 und PIKO EPC tauschen Sie zusätzlich den normalen Deckel gegen den rot gekennzeichneten Transportdeckel aus.



Versandbereitschaft zum Abholtermin prüfen

Prüfen Sie bitte, ob der von uns vorgegebene Abholtermin für Sie passt und ob die Abholadresse, wie im Retourenetikett angezeigt, korrekt ist. Für Sie passt alles? Dann folgt nur noch Schritt 5.



Paketübergabe an Paketdienst

Überreichen Sie den unteren Abschnitt des Retourenscheins dem Paketdienst und lassen Sie sich die Übergabe auf dem Retourenschein quittieren. Die Transportkosten übernehmen wir gerne für Sie.

Wichtig: Bei der Smart Warranty plus sind Sie bzw. Ihr Installateur für den Versand des Defektgerätes in einer geeigneten Verpackung verantwortlich.

© 2022 KOSTAL Solar Electric GmbH

Gültig für folgende Geräte innerhalb der EU bei Smart Warranty: PIKO MP, PIKO MP plus



Austauschgerät anfordern

Kontaktieren Sie unsere Service-Hotline oder nutzen Sie die Möglichkeit, Ihre Reklamation/Servicemeldung **online** aufzugeben. Halten Sie bitte folgende Informationen bereit: Gerätetyp, Seriennummer, Inbetriebnahmeprotokoll, Inbetriebnahmedatum, Angaben zur Verschaltung und Modultyp. Im Idealfall nennen Sie uns bitte das im Display angezeigte Ereignis, sofern bekannt, und geben Sie uns eine kurze Fehlerbeschreibung.



Austauschgerät in Empfang nehmen

Falls wir Ihnen telefonisch nicht weiterhelfen können, versenden wir kurzfristig ein generalüberholtes Austauschgerät ohne Zubehör. Im Paket finden Sie einen Retourenschein (RMA) für die kostenlose Rücksendung des Defektgerätes über unseren Servicepartner.



Defekten Wechselrichter verpacken

Packen Sie den defekten Wechselrichter in die Originalverpackung des Austauschgerätes. Kleben Sie das Retourenetikett oben auf das Paket.



Abholtermin vereinbaren

Vereinbaren Sie einfach und schnell einen Abholtermin direkt mit UPS unter der Telefonnummer +49 (0)1806 882 663 (Deutschland). Weitere Telefonnummern für andere Länder finden Sie unter den UPS-Kontaktinformationen unter **www.ups.com**.



Paketübergabe an Paketdienst

Überreichen Sie den verpackten Wechselrichter dem Paketdienst. Dieser wird die Annahme des Pakets elektronisch quittieren. Natürlich werden die Transportkosten durch die Verwendung des Retourenscheins automatisch durch uns übernommen. Den Status Ihrer Sendung können Sie über die Trackingnummer jederzeit auf der UPS-Homepage verfolgen.

Wichtig: Bei der Smart Warranty plus sind Sie bzw. Ihr Installateur für den Versand des Defektgerätes in einer geeigneten Verpackung verantwortlich.

© 2022 KOSTAL Solar Electric GmbH

Service-Hotline

Ansprechpartner und Kontaktdaten wie E-Mail und Telefonnummern unserer Service-Hotline finden Sie auf unserer Homepage unter **www.kostal-solar-electric.com** > ***Service & Support*** > ***Kontakt***.

© 2022 KOSTAL Solar Electric GmbH

www.kostal-solar-electric.com

11/2022 - DE - DOC02239562-0005 - Technische Änderungen und Irrtümer vorbehalten.
Aktuelle Informationen finden Sie unter www.kostal-solar-electric.com. Hersteller: KOSTAL Industrie Elektrik GmbH, Hagen, Deutschland