

KOSTAL-invertteri



Huolto- ja takuehdot

Huolto- ja takuehdot

KOSTAL-invertterin vaihtotakuu

Voimassa alkaen: 1.3.2024

Arvoisa asiakkaamme

Olet hankkinut KOSTAL-invertterin myötä laatutuotteen. KOSTAL Solar Electric GmbH antaa takuun invertterin toimintakyvystä ja virheettömyydestä. Nämä takuehdot ovat voimassa ainoastaan alla mainituille malleille, eivätkä ne koske liitettäviä lisävarusteita, kuten esim. akkua, antureita. Takuu on poissuljettu myös siinä tapauksessa, että laitetta on käsitelty väärin.

Jos havaitset huolellisesta työstä ja valvonnasta huolimatta ongelmia laitteen asennuksen aikana tai sen jälkeen, ole yhteydessä ammattiliikkeeseen.

Jos ammattiliike ei onnistu ottamaan laitetta käyttöön virheettömästi tai korjaamaan käytönaikaisia vikoja, asiakastukemme auttaa puhelimitse ammattiliikettä. Ammattiliike on edustajasi. Se voi määrittää, onko laitteessa vika ja onko se sen vuoksi vaihdettava. Huomaa, että vain henkilöt, joilla on tarvittava asiantuntemus ja laitteestasi vastaavan sähköverkonhaltijan lupa, saavat tehdä sähköverkkoon kohdistuvia töitä.

5 vuoden KOSTAL Smart Warranty, ja 5 vuoden Smart Warranty plus

Saat KOSTAL-invertterille valmistajan takuun ensimmäisestä käyttöönotosta alkaen. Takuuta voidaan laajentaa maksutta yhteensä **10 vuoteen** (5+5) KOSTAL Smart Warranty -takuun (5 vuotta) ja KOSTAL Smart Warranty plus -takuun (5 vuotta lisää; PIKO CI -laitetta lukuun ottamatta) avulla. Voit aktivoida KOSTAL-takuun itse tai asentajasi voi tehdä sen **KOSTAL Solar Webshop** -verkkokaupan kautta. Viiden (5) vuoden Smart Warranty Plus -takuuta varten sinun on myös rekisteröitävä laitteesi KOSTAL Solar Portal -aurinkosähköportaaliin. Tämä voidaan tehdä vain ensimmäisten kuuden (6) kuukauden sisällä ostosta tai 12 kuukauden sisällä KOSTAL Solar Electric GmbH:n toimituksesta. Smart Warranty -takuu ei vaikuta lakisääteiseen takuuseen.

Vaihtopalvelu

Vaihto on tehty sinulle helpoksi. Ammattiliikkeesi ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme ja pyytää vaihtoa tai laatii verkossa huoltopyynnön kotisivuillamme kohdassa **Service and support (Huolto & tuki)** > Contact (Yhteydenotto).

Muissa kuin EU-maissa¹ ammattiliikkeesi on otettava yhteyttä paikalliseen kumppaniimme, tai EU-myyjään, jos paikallista kumppania ei ole. Tämä taas ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme ja pyytää laitteen vaihtoa tai korjausta.

Reklamaation vastaanottamista ja käsittelyä varten tarvitaan seuraavat tiedot:

- laitetyyppi ja sarjanumero

¹ Poikkeuksena Sveitsi ja Turkki. Näitä maita käsitellään kuten EU-maita.

- ostotositteen kopio
- käyttöönottoprotokolla ja käyttöönoton päivämäärä
- virheilmoitus (jos olemassa) ja muut vikaa koskevat tiedot
- invertterin lokitiedot (lisätiedot lokitietojen lukemiseen ovat invertterin käyttöohjeessa)
- yksityiskohtaiset tiedot koko laitteistosta (laitteet, moduulit, ketjujen kytkentä, DC-tulotiedot [virrat, jännitteet] jne.)
- Huolto lähettää asiakkaalle usein myös ilmoituslomakkeen, jonka pyydämme lähettämään täytettynä meille takaisin.

Saat meiltä normaalitapauksessa pikaisesti ensin vastaavan vaihtolaitteen. KOSTAL Solar Electric pidättää oikeuden muuttaa menettelyä erityistapauksissa siten, että asentajan on ensin palautettava viallinen laite. Muissa kuin EU-maissa¹ laitteesi haetaan korjattavaksi paikalliselta kumppanilta tai EU-jälleenmyyjältä tai se saa meiltä vastaavan vaihtolaitteen. Lähetettäessä vaihtolaite alkuperäisen invertterisi takuu-aika siirtyy automaattisesti vaihtolaitteeseen. Ammattiliikkeesi saa käyttää vaihtoon vain tätä laitetta.

KOSTAL-aurinkosähköinverttereiden PIKO 3.0-20, PIKO EPC ja PIKO BA vaihtolaite lähetetään yleensä kuljetuskannella varustettuna. Kuljetuskansi vaihdetaan asennuksen yhteydessä alkuperäiskanteen.

Vaihtolaite vastaa teknisiltä suoritusiedoiltaan vähintään alkuperäistä invertteriäsi, paitsi jos siihen on jouduttu tekemään muutoksia teknisistä syistä jatkokehityksen aikana. Vaihtolaitteet eivät ole yleensä uusia laitteita, vaan korjattuja laitteita, joilla on samat korkeat laatuvaatimukset kuin vakiolaitteilla. Vaihtolaitteessa saattaa joskus näkyä vähäisiä käytön jälkiä.

Huomaathan, että vain valmistaja voi määrittää tosiasiallisen vian syyn. Asiakastukemme suosittelema vaihto ei siis tarkoita automaattisesti, että kyseessä on takuutapaus. Lopullisen päätöksen takuusta tekee KOSTAL Solar Electric GmbH.

Ammattiliikkeesi purkaa viallisen laitteen ja asentaa vaihtolaitteen. Ammattiliike ottaa vaihtolaitteen käyttöön. Pakettipalvelumme hakee sitten viallisen laitteen vaihtolaitteen alkuperäispakkauksessa ammattiliikkeeltäsi tai sinun luotasi, taikka sinun on järjestettävä toimitus mukana tulevien asiakirjojen avulla (PIKO MP, MP plus). KOSTAL Solar Electric pidättää oikeuden muuttaa menettelyä erityistapauksissa siten, että asentajan on ensin palautettava viallinen laite.

Muissa kuin EU-maissa viallinen laite on lähetettävä paikalliselle kumppanillemme tai jälleenmyyjälle, taikka korjaustapauksessa ammattiliikkeesi purkaa viallisen laitteen ja lähettää sen EU-jälleenmyyjälle.

Kohdasta  **Huolto-opas, Sivu 9** löydät kaikki tarvittavat tiedot menettelystä.

Takuun poissulkeminen

Meidän on suljettava takuupalvelut pois seuraavissa tapauksissa:

- laitteen epäasianmukainen asennus, huolto tai käyttö
- ohjelmistopäivityksiä ei ole tehty (katso ohjelmistopäivitykset)
- ei huoltoa tai epäasianmukainen huolto (esim. tuulettimen puutteellinen tarkastus ja puhdistus)
- määräystenvastainen käyttö ja/tai väärä asennuspaikka

- invertteri on ylittänyt varakäytössä / verkon varavirtalähteenä suurimman sallitun käyttötuntimäärän. Suurin sallittu käyttötuntimäärä varakäytössä / verkon varavirtalähteenä on ilmoitettu tuotteen käyttöohjeessa
- asennus tai käyttö maassa, jota KOSTAL ei ole hyväksynyt (katso kohta ”Maantieteelliset alueet”)
- kajoamiset, muutokset tai korjausyritykset (inverttereissä PIKO IQ, PLENTICORE ja PIKO CI 50/60 saa avata vain liitântätilan)
- kuljetusvauriot
- laitteen riittämätön tuuletus
- sellaisten voimassa olevien ja tunnustettujen tekniikan sääntöjen huomiotta jättäminen, joissa on määritelty asennusta ja turvallisuustekniikkaa koskevia määräyksiä (esim. kansainvälinen DIN-IEC, eurooppalainen DIN-EN, kansallinen DIN-VDE)
- voimakkaan väkivallan tai ulkoisten vaikutusten, esim. myrskyn, salamaniskun, ylijännitteen, tulipalon, ympäristökuormitusten, raekuurojen, tulvan, viallisten johtojen tai eläimen puremien aiheuttamat vauriot
- aurinkosähköjärjestelmän viallinen suunnittelu tai konfiguraatio
- vikatoiminnot tai vauriot, jotka ovat aiheutuneet käytettäessä muita kuin hyväksytyjä muiden valmistajien tuotteita
- laitteet, joista ei voida löytää vikaa valmistajan tehtaalla tarkastettaessa

Huomaathan, että takuu ei kata mitään vahinkoja, jotka ovat syntyneet yllä mainituista syistä takuukohteeseen tai siihen liittyvään osaan (esim. aurinkosähköjärjestelmään, moottoriajoneuvoihin).

Kuljetusvaurioiden sekä kaikkien muiden riskin siirron ajankohdan jälkeen aiheutuneiden vahinkojen ja tilaajan virheellisestä pakkaamisesta johtuvien vahinkojen osalta takuovelvoite raukeaa ja kaikki vastuu on poissuljettu.

Vaihtotakuu ei myöskään kata laitteen ulkonäköön liittyviä puutteita, jotka eivät vaikuta energiansyöttöön.

Sinä itse olet vastuussa turvallisen käytön lisäksi myös rakennuksen sulakkeen takana olevan sähkölaitteiston asiallisesta asentamisesta, laajentamisesta, muuttamisesta ja kunnossapidosta. Tämän takaamiseksi muun muassa sähkölaitteiston on vastattava tekniikan yleisesti tunnustettuja sääntöjä. Olemme vastuussa vain silloin, kun olemme yhteisvastuussa vahingosta lain määräysten tarkoittamalla tavalla. Olemme vastuussa kuitenkin vain suhteessa yhteisvastuusuuteemme.

Takuuehdoissa nimetyt oikeudet ylittävät vaatimukset eivät ole vaihtotakuun sisältöä, ellei KOSTAL Solar Electric GmbH:n vastuu ole laissa määritelty. Tämä koskee erityisesti sellaisiin vahinkoihin kohdistuvia korvausvaatimuksia, jotka syntyvät laitteen välittömästä tai välillisestä puutteesta, purkamisesta ja asentamisesta syntyneistä kuluista tai vahingonkorvausvaatimusta tapahtumatta jääneestä verkkoonsyötöstä tai tapahtumatta jääneestä omasta kulutuksesta ja vastaavasta. Sanotulla ei ole vaikutusta mahdollisiin tuotevastuulain mukaisiin vaatimuksiin.

Ohjelmistopäivitys

PIKO-, PLENTICORE plus-, PIKO IQ- ja PIKO CI -tuotesarjoihin, jotka on saatettu markkinoille ensimmäisen kerran 1. tammikuuta 2021 jälkeen, sovelletaan seuraavaa:

- Jos takuun haltija on antanut suostumuksensa KOSTAL Solar Electric GmbH:n verkkokäytölle, KOSTAL Solar Electric GmbH voi suorittaa päivitykset automaattisesti. Verkkokäytön edellytyksenä on verkkoyhteyden luominen takuun kattamaan tuotteeseen, täydellinen käyttöönotto, mukaan lukien linkitys KOSTAL Solar Portal -aurinkosähköportaaliin, sekä takuun haltijan maksuton Internet-yhteyden ylläpito ja käyttöönotto.
Hetimit kun havaitaan häiriö, joka edellyttää KOSTAL Solar Electric GmbH:n toimenpiteitä vian estämiseksi, se voidaan tarvittaessa korjata etähuollolla. Näin voidaan välttää laajemmat tekniset ongelmat ja tuotteen vaurioituminen sekä myös käynnistää verkon kautta ensimmäiset vastatoimet todetusta virheellisestä toiminnasta riippuen.
- Jos takuun haltija ei ole suostunut KOSTAL Solar Electric GmbH:n verkkokäyttöön, hän voi vaihtoehtoisesti asentaa ohjelmistopäivitykset itsenäisesti. KOSTAL Solar Electric GmbH toimittaa tähän tarkoitukseen ainoastaan maksuttoman ohjelmistopäivityksen. KOSTAL Solar Electric GmbH ei vastaa ylimääräisistä kustannuksista, jotka aiheutuvat asennusyrityksen suorittamasta päivityksestä (matkakulut, työaika jne.), vaan takuun haltijan on maksettava ne.
- KOSTAL Solar Electric GmbH julkaisee ohjelmistopäivitykset aina osoitteessa **www.kostal-solar-electric.com > Download (Lataa) > Products (Tuote) > Update (Päivitys)**. Takuun haltija on vastuussa julkaisujen säännöllisestä (vähintään 3 kuukauden välein) tarkastamisesta ja vaadittujen ohjelmistopäivitysten asentamisesta. Ohjelmistopäivitykset sisältävät tietoturvan ja toimintojen kannalta tärkeiden mukautusten lisäksi myös rajapintojen parannuksia, tunnettujen virheiden korjauksia ja jatkuvasti uusia toimintoja. Ohjelmistopäivitysten oikea-aikainen asentaminen takaa näin parhaan mahdollisen suorituskyvyn ja huoltotuen kyseiselle tuotteelle. Puuttuvat päivitykset voivat mahdollisesti mitätöidä takuun. Käytä hybridi-inverttereidemme (PIKO IQ ja PLENTICORE plus, PLENTICORE BI) yhteydessä automaattista päivitystoimintoa varmistaaksesi, ettei yksikään päivitys jää väliin. On takuun haltijan vastuulla varmistaa, että internet-yhteys pysyy yllä takuun voimassaoloaikana.

Smart Warranty -takukseen (1–5 vuotta) liittyvät vaihtokustannukset EU-maissa

Saat Smart Warranty -takuulla vaihtolaitteen ilmaiseksi ensimmäisten 5 vuoden ajan, jos viallinen invertteri lähetetään meille ilmoitetun määräajan sisällä vaihtolaitteen vastaanottamisen jälkeen ja vika kuuluu takuun piiriin yllä mainittujen ehtojen mukaisesti. Tällöin myös käyttämämme pakettipalvelu on sinulle luonnollisesti ilmaista. Kuitenkaan kuljetuskustannuksia tai tullimaksuja EU:n merentakaisista maista tai EU:n merentakaisiin maihin eikä EU:n ulkopuolisista maista tai EU:n ulkopuolisiin maihin ei korvata, jos niissä ei ole KOSTAL Solar Electricin myyntiyrittystä (katso kohta ”Maantieteelliset alueet”). Kaikkia saaria koskevat pääsääntöisesti erityissäädökset (kysy asiasta erikseen).

Lisäksi korvaamme hyvän tahdon eleenä ammattiliikkeessäsi invertterin vaihdosta kiinteän summan. Vaihdosta hyvitetävät kiinteät summat ovat koska tahansa katsottavissa kotisivuillamme osoitteessa **www.kostal-solar-electric.com > Download (Lataa) > Products (Tuotteet) > Country (Maa) >**

Service (Huolto) > Service information and prices (Tietoa huollosta ja hinnat). Huomaathan, että kyseinen kiinteä summa koskee vain lähimmän ammattiliikkeen kustannuksia. Takuu ei kata matka- ja oleskelukustannuksia, jotka syntyvät kauempana olevan ammattiliikkeen käyttämisestä. Autamme sinua mielellämme valitsemaan sopivan ammattiliikkeen.

Vaihdosta hyvitetäviä kiinteitä summia korkeammat summat voidaan laskuttaa KOSTAL Solar Electric GmbH:ltä ainoastaan siitä etukäteen sopimalla ja ainoastaan erityisesti perustelluissa tapauksissa. Muutoin pidätämme itsellämme oikeuden alentaa laskua.

Smart Warranty plus -takukseen (6–10 vuotta) liittyvät vaihtokustannukset EU-maissa

Kuudennesta (6.) vuodesta alkaen ensimmäisen käyttöönoton jälkeen on voimassa viallisen laitteen korjaustakuu. Vaihtolaitteesi korjataan maksutta 6.–10. vuoden aikana, jos viallinen invertteri lähetetään meille omalla kustannuksellasi ja vika kuuluu takuun piiriin yllä mainittujen ehtojen mukaisesti. Tämä Smart Warranty plus -takuu ei kata vaihtokustannuksia, meno- ja paluukuljetuksen rahtikustannuksia eikä ammattiliikkeen muita kustannuksia.

Smart Warranty-takukseen (1–5 vuotta) liittyvät vaihtokustannukset muissa kuin EU-maissa²

Saat vaihtolaitteen ilmaiseksi, jos viallinen invertteri lähetetään meille ilmoitetun määräajan sisällä sen jälkeen, kun paikallinen kumppanimme on ottanut vaihtolaitteen vastaan ja vika kuuluu takuun piiriin yllä mainittujen ehtojen mukaisesti.

Smart Warranty plus -takukseen (6–10 vuotta) liittyvät vaihtokustannukset muissa kuin EU-maissa³

Kuudennesta (6.) vuodesta alkaen ensimmäisen käyttöönoton jälkeen on voimassa viallisen laitteen korjaustakuu. Vaihtolaitteesi korjataan maksutta 6.–10. vuoden aikana, jos viallinen invertteri lähetetään meille omalla kustannuksellasi ja vika kuuluu takuun piiriin yllä mainittujen ehtojen mukaisesti. Tämä Smart Warranty plus -takuu ei kata vaihtokustannuksia, meno- ja paluukuljetuksen rahtikustannuksia eikä ammattiliikkeen muita kustannuksia.

Yleistä

Kuljetuskustannuksia tai tullimaksuja EU:n merentakaisista maista tai EU:n merentakaisiin maihin taikka EU:n ulkopuolisista maista tai EU:n ulkopuolisiin maihin ei kuitenkaan korvata, jos niissä ei ole KOSTAL Solar Electricin myyntiyrittystä (Maantieteelliset alueet). Kaikkia saaria koskevat pääsääntöisesti erityissäädökset (kysy asiasta erikseen).

Takuu ei kata matka- ja oleskelukustannuksia eikä asennuskustannuksia paikan päällä, jotka syntyvät kauempana olevan ammattiliikkeen käyttämisestä.

² Poikkeuksena Sveitsi ja Turkki. Näitä maita käsitellään kuten EU-maita.

³ Poikkeuksena Sveitsi ja Turkki. Näitä maita käsitellään kuten EU-maita.

Jos takuuajana ilmenee vika, josta emme vastaa (takuun poissulkeminen), laskutamme korjauksen ja lähetysten sinulta tavanomaista edullisemmalla hinnalla. Tavanomaista edullisempi hinta on käytettävissäsi kuitenkin vain silloin, jos viallinen laite lähetetään meille takaisin ja laite on korjauskelpoisessa kunnossa. Vaihtolaitetta koskee luonnollisestikin alkuperäinen takuu sen alkuperäisellä laajuudella.

Jos emme saa viallista laitetta takaisin, laskutamme sinulta laitteen hinnan sekä kuljetuskustannukset. Tässä tapauksessa saat takuun sijasta vain lakisääteisen takuun vaihtoinvertterille.

Korvaukset voidaan suorittaa vain silloin, kun asiasta on sovittu KOSTAL Solar Electric GmbH:n kanssa etukäteen ja korvauksia haetaan kuuden (6) kuukauden sisään analyysitulosten saamisesta.

Maantieteelliset alueet

Nämä takuuehdot koskevat kaikkia KOSTAL Solar Electric GmbH:n maaluettelossa olevia hyväksytyjä maita. Maaluettelo löytyy koska tahansa kotisivuiltamme osoitteesta www.kostal-solar-electric.com > **Download (Lataa) > Products (Tuotteet) > Country (Maa) > Operating manual (Käyttöohje) > Released countries (Hyväksytyt maat)**.

Omistuksen siirto

KOSTAL Solar Electric GmbH pidättää itsellään oikeuden vaihtolaitteen omistukseen pääsääntöisesti viallisen laitteen vastaanottoon saakka, tai laitteen ostamisen tapauksessa laskutetun myyntihinnan maksamiseen saakka. Kaikissa tapauksissa viallisen laitteen omistus siirtyy KOSTAL Solar Electric GmbH:lle, kun vaihtolaite on vastaanotettu.

Vaihtoinvertterin ostaminen

Olet ostanut vaihtoinvertterin takuun päättymisen jälkeen. Tälle laitteelle kuuluu lainmukainen takuu invertterin toimituspäivästä alkaen. Edellytys vaihtoinvertterin ostamiselle on allekirjoitetun tilauslomakkeen lähettäminen.

Tarkastusmaksu

Laskutamme tarkastusmaksun laitteista, jotka on vaihdettu vaihtopalvelumme kautta takuun aikana ja joista tarkastettaessa tai analysoitaessa ei löydy vikoja. Tämänhetkisen hinnan voi tarkastaa kotisivuiltamme osoitteessa www.kostal-solar-electric.com > **Download (Lataa) > Products (Tuotteet) > Service (Huolto) > Service information and prices (Tietoa huollosta ja hinnat)**.

Huomaathan, että vain valmistaja voi määrittää tosiasiallisen vian syyn. Asiakaspalvelumme suosittelema vaihto ei siis tarkoita automaattisesti, että kyseessä on takuutapaus.

Puhdistusmaksu

Lähetä viallinen laite meille puhtaana takaisin. Pölyn, värin, itiöiden, homeen, kasvien, ammoniakkikaasujen tai muiden vastaavien likaamat laitteet voidaan analysoida ja korjata vasta puhdistamisen jälkeen. Tällaisissa tapauksissa laskutamme sinulta puhdistusmaksun.

Vastuu

Rajoitamme vain vahingonkorvauksen osalta vastuumme tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettuun vahinkoon. Vastuu koskee sekä työntekijöitämme että toimeksiannon saaneita tahoja. Vastuunrajoitus ei kuitenkaan koske henkilövahinkoja (ruumiinvamma tai kuolema). Se ei myöskään koske tapauksia, jos olisimme sopimuksellisesti ei-muutoskelpoisten eli pakottavien lain määräysten mukaisesti vastuussa tuottamuksesta riippumatta siitä, olemmeko niihin syyllisiä.

Takuun pidennys koskee vain PIKO CI -sarjaa

Haluatko entistä parempaa turvaa? Se onnistuu kyllä. Tarjoamme PIKO CI -laitteellesi ensimmäisten kahden (2) vuoden sisällä invertterin ostopäivästä alkaen edullisin ehdoin **takuunpidennyksen** viidellä (5) vuodella. Jos haluat käyttää tarjouksemme, pyydämme sinua suorittamaan takuun pidennyksen **KOSTAL Solar Webshop** -verkkokaupassamme. Verkkokauppa on kotisivuillamme osoitteessa **www.kostal-solar-electric.com**. Voit tulostaa takuunpidennysasiakirjan sen jälkeen kätevästi. Säilytäthän sen ja invertterin ostotositteen aina hyvässä tallessa.

PIKO CI -sarjan KOSTAL-inverttereihin liittyen on huomioitava seuraavat seikat. Jos rekisteröit nämä invertterit kuuden (6) ensimmäisen kuukauden aikana ostopäivästä alkaen tai 12 kuukauden sisällä KOSTAL Solar Electric GmbH:n tekemästä toimituksesta lähtien **KOSTAL Solar Webshop** -verkkokaupassa, saat kiitoksena ilmaisen KOSTAL Smart Warranty -takuunpidennyksen kolmeksi (3) lisävuodeksi ja voit siten hyödyntää invertterillesi myös 10 vuoden takuuta.

Toivotamme sinulle paljon iloa laitteesi kanssa!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (toimitusjohtaja)

©2024, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Sisältö ja esitysmuoto ovat maailmanlaajuisesti suojattuja. Monistaminen, eteenpäin luovuttaminen ja hyväksikäyttäminen on kiellettyä ilman lupaa myös osittain tehtynä. Kaikki oikeudet – myös teolliset oikeudet – pidätetään.

Huolto-opas

sähköalan ammattiliikkeille

**Koskee seuraavia laitteita EU:n alueella Smart Warranty -takuun yhteydessä:
PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE**



Vaihtolaitteen pyytäminen

Ota yhteyttä huoltopalveluumme tai tee reklamaatio/huoltoilmoitus **verkossa**. Ota valmiiksi seuraavat tiedot esille: laitteen tyyppi, sarjanumero, käyttöönottoprotokolla, käyttöönottopäivä, tiedot kytkennästä ja moduulityyppi. Ihanteellisessa tapauksessa kerrot meille näytössä näkyvän tapahtuman, jos se on tiedossa, ja annat lyhyen kuvauksen viasta.



Vaihtolaitteen vastaanottaminen

Jos emme pysty auttamaan sinua puhelimitse, lähetämme pikaisesti vaihtolaitteen ilman lisävarusteita. Paketissa on palautuslappu (RMA), jossa on viallisen laitteen noutoajankohta, tärkeitä tietoja palautuksen käsittelystä sekä irrotettava palautustarra.



Viallisen invertterin pakkaaminen

Pakkaa viallinen invertteri annettuun noutoajankohtaan mennessä vaihtolaitteen alkuperäispakkaukseen. Liimaa palautustarra paketin päälle. Inverttereissä PIKO BA, PIKO 3.0-20 ja PIKO EPC sinun on lisäksi korvattava tavallinen kansi punaisella merkityllä kuljetuskannella.



Lähetysvalmiuden tarkastaminen noutoajankohtaan mennessä

Tarkasta, sopiiko ilmoittamamme noutoajankohta sinulle ja onko palautustarrassa oleva nouto-osoite oikein. Sopiiko kaikki sinulle? Sitten voit siirtyä kohtaan 5.



Paketin luovuttaminen pakettipalvelulle

Anna palautuslapun alempi osa pakettipalvelulle ja pyydä kuittaamaan paketin luovutus palautuslappuun. Me vastaamme mielellämme kuljetuskustannuksista.

Tärkeää: Smart Warranty plus -takuussa sinä ja/tai asentajasi vastaa viallisen laitteen lähettämisestä sopivassa pakkauksessa.

Koskee seuraavia laitteita EU:n alueella Smart Warranty -takuun yhteydessä: PIKO MP, PIKO MP plus



Vaihtolaitteen pyytäminen

Ota yhteyttä huoltopalveluumme tai tee reklamaatio/huoltoilmoitus **verkossa**. Ota valmiiksi seuraavat tiedot esille: laitteen tyyppi, sarjanumero, käyttöönottoprotokolla, käyttöönottopäivä, tiedot kytkennästä ja moduulityyppi. Ihanteellisessa tapauksessa kerrot meille näytössä näkyvän tapahtuman, jos se on tiedossa, ja annat lyhyen kuvauksen viasta.



Vaihtolaitteen vastaanottaminen

Jos emme pysty auttamaan sinua puhelimitse, lähetämme pikaisesti yleishuolletun vaihtolaitteen ilman lisävarusteita. Paketissa on palautuslappu (RMA), jonka avulla voit lähettää viallisen laitteen takaisin huoltokumppanimme kautta.



Viallisen invertterin pakkaaminen

Pakkaa viallinen invertteri vaihtolaitteen alkuperäispakkaukseen. Liimaa palautustarra paketin päälle.



Noutoajankohdan sopiminen

Sovi noutoajankohta helposti ja nopeasti suoraan UPS:n kanssa puhelimitse +49 (0)1806 882 663 (Saksa). Muiden maiden puhelinnumerot ovat UPS:n yhteystiedoissa osoitteessa www.ups.com.



Paketin luovuttaminen pakettipalvelulle

Luovuta pakattu invertteri pakettipalvelulle. Se kuittaa paketin vastaanottamisen sähköisesti. Luonnollisestikin me vastaamme automaattisesti kuljetuskustannuksista, jotka syntyvät palautuslappua käyttämällä. Voit seurata lähetyksesi tilaa UPS:n kotisivuilla seurantanumeron avulla koska tahansa.

Tärkeää: Smart Warranty plus -takuussa sinä ja/tai asentajasi vastaa viallisen laitteen lähettämisestä sopivassa pakkauksessa.

Huoltopalvelu

Löydät yhteyshenkilöt ja yhteystiedot, kuten sähköpostiosoitteen ja palvelunumerot, kotisivuiltamme osoitteesta www.kostal-solar-electric.com > *Service and support (Huolto & tuki)* > *Contact (Yhteydenotto)*.

