



Intelligent
verbinden.

Service- und Garantiebedingungen

PIKO-Wechselrichter

Service- und Garantiebedingungen

5 Jahre Austauschgarantie PIKO-Wechselrichter

Sehr geehrte Kundin! Sehr geehrter Kunde!

Sie haben mit dem PIKO-Wechselrichter ein Qualitätserzeugnis erworben. Die KOSTAL Solar Electric GmbH garantiert Ihnen die Funktionsfähigkeit und Sachmängelfreiheit des Wechselrichters. Diese Garantiebedingungen gelten ausschließlich für den PIKO-Wechselrichter und nicht für anschließbares Zubehör wie z.B. Batterie, Sensor etc.

Sollte es trotz gewissenhafter Verarbeitung und Kontrolle nach der Installation Ihres Wechselrichters zu einem Problem kommen, helfen wir Ihnen durch unseren Customer Support.

Falls es Ihnen auch mit Hilfe unserer Beratung nicht gelingt, den Wechselrichter fehlerfrei in Betrieb zu nehmen, dann sollten Sie unbedingt einen Fachbetrieb mit der Beseitigung der Störung beauftragen. Der Fachbetrieb ist Ihr Beauftragter. Er kann feststellen, ob der Wechselrichter einen Fehler hat und deshalb ausgetauscht werden muss. Bitte beachten Sie, dass nur Personen mit der erforderlichen Fachkunde und Zulassung durch den für Ihre Solaranlage zuständigen Stromnetzbetreiber Arbeiten am Stromnetz durchführen.

Für das oben genannte Gerät erhalten Sie eine Herstellergarantie von 5 Jahren ab Kaufdatum, höchstens jedoch 66 Monate ab Auslieferung durch die KOSTAL Solar Electric GmbH.

Austauschservice

Der Austausch ist für Sie einfach. Ihr Fachbetrieb meldet sich bei unserer Customer Support Hotline und beantragt einen Austausch-Wechselrichter oder erstellt online eine [Reklamations- und Serviceanfrage](#) auf unsere Homepage unter Produkte & Service > Servicebereich. Servicemeldungen die online aufgegeben werden, werden priorisiert behandelt. Für die Reklamationsannahme und -bearbeitung werden folgende Informationen benötigt:

- Gerätetyp und Seriennummer
- Kopie des Kaufbelegs
- Inbetriebnahmedatum
- Fehlermeldung im Display (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 Wechselrichter Meldebogen zu, den Sie bitte ausgefüllt an uns zurücksenden

Von uns erhalten Sie kurzfristig ein gleichwertiges Gerät. Beim Versand des Austauschgerätes erfolgt eine automatische Übertragung der Garantiezeit Ihres ursprünglichen Wechselrichters auf das Austauschgerät. Daher ist es notwendig, dass Ihr Fachbetrieb nur dieses Gerät für den Austausch verwendet.

In der Regel wird das Austauschgerät mit einem Transportdeckel versendet. Dieser wird bei der Installation mit dem Originaldeckel getauscht.

Das Austauschgerät entspricht von den technischen Leistungsdaten mindestens Ihrem ursprünglichen Wechselrichter, es sei denn, es hat im Zuge einer Weiterentwicklung technische Erfordernisse gegeben, die eine Modifikation notwendig gemacht haben. Bei dem Austauschgerät handelt es sich in der Regel um instandgesetzte 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. Den Transportdeckel des Austauschgerätes schraubt er auf das Defektgerät. Er nimmt das Austauschgerät in Betrieb. Das defekte Gerät wird dann in der Originalverpackung des Austauschgerätes von unserem Paketdienst bei Ihnen abgeholt.

Im PIKO Service Guide (Seite 9) finden Sie alle notwendigen Informationen zum Ablauf.

Ausschluss der Garantie

Leistungen aus Garantie und gesetzlicher Gewährleistung oder Haftung müssen wir ablehnen, wenn wir nicht für den Ausfall Ihres Wechselrichters verantwortlich gemacht werden können. Ausschlussgründe sind u.a.

- Unsachgemäße Installation, Wartung oder Bedienung des Gerätes
- Keine oder unsachgemäße Wartung (z.B. mangelnde Überprüfung und Reinigung der Lüfter)
- Nicht bestimmungsgemäße Verwendung bzw. falscher Montageort des Wechselrichters
- Der Wechselrichter in einem Land installiert wurde, für das er nicht freigegeben wurde (siehe Geographische Gültigkeit auf Seite 8)
- Eingriffe, Änderungen oder Reparaturversuche
- Transportschäden
- Unzureichende Belüftung des Gerätes
- Nichtbeachtung der einschlägigen und länderspezifischen Sicherheitsvorschriften (VDE u.a.)
- 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

Für Schäden jeglicher Art, die durch Sie oder von Ihnen beauftragte Personen – ganz gleich in welchem Rechtsverhältnis diese zu Ihnen stehen – zu verantworten sind, schließen wir unsererseits ebenfalls die Garantie sowie die Gewährleistung oder Haftung aus. Dies betrifft insbesondere die fehlerhafte Installation oder Inbetriebnahme und Wartung, schädigende Eingriffe, Änderungen oder Reparaturen, die nicht von uns vorgenommen wurden, falsche Verwendung oder unsachgemäßen Betrieb, sowie unzureichende Belüftung des Gerätes usw.

Für Transportschäden sowie alle andere 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 für die Einhaltung der einschlägigen Sicherheitsvorschriften (z.B. nach VDE) oder der Bedingungen des Netzbetreibers für den Anschluss an das Stromnetz verantwortlich. 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.

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. Im Falle solcher Ansprüche wenden Sie sich bitte an Ihren Verkäufer des Gerätes. Etwaige Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

Austauschkosten

Sie erhalten das Austauschgerät kostenfrei, wenn uns der defekte Wechselrichter innerhalb der angegebenen Frist nach Empfang des Austauschgerätes zugesandt wird und wir den Defekt gemäß unseren Garantiebedingungen zu vertreten haben. Dann ist selbstverständlich auch der von uns beauftragte Paketdienst für Sie kostenfrei. 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](#) > [Service](#) > [Service-Preis Info](#) abrufen.

Sie haben sicherlich Verständnis dafür, dass wir diese Kosten nicht erstatten werden, wenn nachweislich kein Garantiefall vorliegt oder gar offensichtlich der Austausch missbräuchlich vorgenommen wurde. 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.

Von der Garantie nicht abgedeckt werden Reise- und Aufenthaltskosten sowie Montage- und Installationskosten vor Ort. Ebenfalls nicht übernommen werden 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).

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. Diesen Vorzugspreis können wir Ihnen allerdings nur dann gewähren, wenn Sie uns im Gegenzug das Defektgerät reparaturfähig zu Verfügung stellen. Ab der Auslieferung des Austauschgerätes steht Ihnen dafür selbstverständlich die 2-jährige gesetzliche Gewährleistung zu. Eine eventuell bereits erstattete Austauschpauschale fordern wir in diesem Fall wieder zurück.

Sollten wir dieses Defektgerät nicht zurückerhalten, stellen wir Ihnen den empfohlenen Endverkaufspreis zzgl. Transportkosten in Rechnung. In diesem Fall erhalten Sie statt der Garantie lediglich 2 Jahre 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.

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](#) > [Service](#) > [Freigegebene Länder](#) abrufen.

Eigentumsübergang

Die KOSTAL Solar Electric GmbH behält sich für den Austausch-Wechselrichter 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 an die KOSTAL Solar Electric GmbH über.

Erwerb eines Austausch-Wechselrichters

Sie haben einen Austausch-Wechselrichter nach Ablauf der Garantie käuflich erworben. Für dieses Gerät steht Ihnen die gesetzliche Gewährleistung von 2 Jahren ab Auslieferdatum des Wechselrichters zu. Voraussetzung für den Erwerb eines Austauschwechselrichters ist die Übersendung eines unterzeichneten Bestellformulars erforderlich.

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](#) > [Service](#). 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 Wechselrichter können erst nach vorheriger Reinigung analysiert und repariert werden. In solchen Fällen berechnen wir Ihnen eine Reinigungspauschale.

Gesetzliche Gewährleistung oder Haftung

Gesetzlich stehen Ihnen 2 Jahre Gewährleistung ab Kaufdatum des Wechselrichters zu. Ihre gesetzlichen Gewährleistungsansprüche werden durch unsere Garantie nicht beschränkt.

Nur für 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 aus vertraglich nicht abänderbaren, d.h. zwingenden gesetzlichen Vorschriften auch ohne Verschulden haften würden.

Garantieverlängerung

Sie möchten noch mehr Sicherheit? Kein Problem. Wir bieten Ihnen für Ihr Neugerät innerhalb der ersten 2 Jahre nach Kaufdatum des Wechselrichters zu günstigen Bedingungen eine Garantieverlängerung um 5, 10 bzw. 15 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.

Wir wünschen Ihnen einen guten Stromertrag mit dem PIKO-Wechselrichter!

Freiburg im Breisgau, Deutschland

Ihre

KOSTAL Solar Electric GmbH



Werner Palm
(Geschäftsführer)



Dr. Manfred Gerhard
(Geschäftsführer)

Service Guide für Elektro-Fachbetriebe

5 Schritte zu Ihrem Wechselrichter-Ersatz

1.



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, Inbetriebnahmedatum, Angaben zur Verschaltung und Modultyp. Noch besser, wenn Sie das im Display angezeigten Ereignis wissen und uns eine kurze Fehlerbeschreibung geben können.

2.



Austauschgerät in Empfang nehmen

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

3.



Defekten Wechselrichter verpacken

Packen Sie den defekten Wechselrichter mit dem rot gekennzeichneten Transportdeckel bis zum vorgegebenen Abholtermin in die Originalverpackung des Austauschgerätes. Kleben Sie das Retourenetikett oben auf das Paket.

4.



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.

5.



Paketübergabe an Paketdienst

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

Service Hotline

Land	Telefon	E-mail	Sprache
Deutschland	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Schweiz	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
Frankreich	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Griechenland	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Italien	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Spanien	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / EN
Türkei	+90 212 803 06 26	service-solar-tr@kostal.com	TR

KOSTAL

KOSTAL Solar Electric GmbH
Hanferstr. 6
79108 Freiburg i. Br.
Deutschland
Telefon: +49 761 47744 - 100
Fax: +49 761 47744 - 111

www.kostal-solar-electric.com