



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, Modem, 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. 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
- Detaillierte Angaben zur Gesamtanlage (Geräte, Module, String-Verschaltung, DC-Eingangsdaten (Ströme, Spannungen), etc.)

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.

Das Austauschgerät entspricht von den technischen Leistungsdaten mindestens Ihrem ursprünglichen Wechselrichter. Hierbei 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 KOSTAL.

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 Ihnen abgeholt.

Im PIKO Service Guide (Seite 7) finden Sie alle notwendigen Informationen zum Ablauf.

## Ausschluss der Garantie

Wo wir für den Ausfall Ihres Wechselrichters nicht verantwortlich gemacht werden können, müssen wir die Leistungen aus der Garantie und auch aus der gesetzlichen Gewährleistung oder Haftung ablehnen. 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
- Eingriffe, Änderungen oder Reparaturversuche
- Der Deckel des Wechselrichters darf nicht demontiert werden.
- Transportschäden
- Unzureichende Belüftung des Gerätes
- Nichtbeachtung der einschlägigen und länderspezifischen Sicherheitsvorschriften (VDE u.a.)
- Schäden durch höhere Gewalt, z.B. Sturmschäden, Blitzschlag, Überspannung, Feuer, Umweltbelastungen, Hagel, Hochwasser, Leitungsdefekte
- Fehlerhafte Auslegung bzw. Konfiguration der Photovoltaikanlage

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 Garantiepflcht, 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**

Im Garantiefall tragen wir die Austauschkosten. Das heißt, Sie erhalten das Austauschgerät kostenfrei, wenn uns der defekte Wechselrichter innerhalb von maximal 5 Arbeitstagen nach Empfang des Austauschgerätes zugesandt wird und wir den Defekt gemäß unseren Garantiebedingungen zu vertreten haben. Dann ist selbstverständlich auch der von uns beauftragte Paketservice 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](http://www.kostal-solar-electric.com) > Download > Service 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 Austauschkosten 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. Den aktuellen Preis können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > Download > Service abrufen. 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 Länder, für welche der PIKO-Wechselrichter zertifiziert ist.

## **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 Austausch-Wechselrichters ist die Rücksendung des Defektgerätes. Sollten Sie uns dieses Defektgerät nicht innerhalb von 5 Arbeitstagen zurücksenden, erhalten Sie hierfür eine Nachbelastung der Differenz des Austauschgerätepreises zum empfohlenen Endverkaufspreis.

## **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](http://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 Erwerb 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 innerhalb der ersten 2 Jahre nach Erwerb des Wechselrichters zu günstigen Bedingungen eine Garantieverlängerung auf 10 bzw. 20 Jahre an. Wenn Sie von diesem Angebot Gebrauch machen möchten, dann bitten wir Sie, den Garantieverlängerungsantrag ausgefüllt und unterschrieben an uns zurückzusenden (per Post oder Telefax). Diesen finden Sie auf unserer Homepage unter [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > Download > Service. Bitte fügen Sie auch den Kaufbeleg bei. Wir senden Ihnen dann eine entsprechende Rechnung zu, und nach Zahlungseingang wird Ihre Garantieverlängerung bei uns registriert. Bitte bewahren Sie diese zusammen mit dem Kaufbeleg Ihres Wechselrichters stets gut auf.

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

Freiburg im Breisgau, Deutschland

Ihre

KOSTAL Solar Electric GmbH



Werner Palm  
(Geschäftsführer)



Axel Zimmermann  
(Geschäftsführer)

## Service Guide für Fachbetriebe

### 5 Schritte zu Ihrem Wechselrichter-Ersatz

1.



#### Austauschgerät anfordern

Kontaktieren Sie unsere Servicehotline. Halten Sie bitte folgende Informationen bereit: Gerätetyp, Seriennummer, Inbetriebnahmedatum, Angaben zur Verschaltung und Modultyp. Noch besser, wenn Sie auch den im Display angezeigten Fehlercode wissen.

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 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 RMA an den Paketdienst und lassen Sie sich die Übergabe auf dem RMA quittieren. Die Transportkosten übernehmen wir gerne für Sie.

## Servicehotline

Land	Telefon	E-mail
Deutschland, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Estland, Großbritannien (UK), Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Moldawien, Niederlande, Österreich, Polen, Rumänien, Schweden, Slowakei, Sloweni- en, Tschechische Republik	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com*
Schweiz	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com*
Frankreich Belgien, Luxemburg	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com
Griechenland	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com
Italien	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com
Spanien Portugal	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com
Türkei	+90 212 803 06 26	service-solar-tr@kostal.com

\* Die Korrespondenz bitten wir – wenn möglich – in deutscher oder englischer Sprache an uns zu richten.

# 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 - 930  
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.Ε.  
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  
Güneşli-İstanbul  
Türkiye  
Telefon: +90 212 803 06 24  
Faks: +90 212 803 06 25