



Smart  
connections.

## Assistenza e condizioni di garanzia

PIKO-Inverter

## Assistenza e condizioni di garanzia

### **Inverter PIKO**

### **Garanzia ricambi di 5 anni**

#### **Gentile cliente,**

Con l'inverter PIKO Lei ha acquistato un prodotto di qualità. La KOSTAL Solar Electric GmbH garantisce il corretto funzionamento e l'assenza di vizi dell'inverter. Queste condizioni di garanzia valgono esclusivamente per l'inverter PIKO e non per gli accessori ad esso collegabili, quali ad es. batteria, sensore, ecc.

Se, nonostante la scrupolosità nei lavori e il controllo dopo l'installazione dell'inverter, si verificasse un problema, siamo a Sua disposizione con il nostro servizio di assistenza.

Se, nonostante la nostra consulenza non riuscisse a mettere in funzione l'inverter senza errori o se durante il funzionamento dovessero insorgere dei guasti, dovrà allora necessariamente incaricare una ditta specializzata affinché il problema sia risolto. L'azienda specializzata è il Suo fornitore incaricato. Egli è in grado di stabilire se l'inverter ha un difetto e deve pertanto essere sostituito. Vogliamo sottolineare che soltanto persone con la necessaria preparazione tecnica e la dovuta autorizzazione da parte del gestore della rete elettrica competente per il Suo impianto fotovoltaico possono eseguire lavori sulla rete elettrica e aprire la scatola dell'inverter.

Il dispositivo sopra citato avrà una garanzia del produttore di 5 anni, valida a partire dalla data di acquisto e comunque non superiore ai 66 mesi dalla consegna da parte di KOSTAL Solar Electric GmbH.

## Servizio di sostituzione

La sostituzione per Lei è molto semplice. La sua azienda specializzata contatta il nostro centro assistenza tramite l'assistenza telefonica e richiede un inverter sostitutivo oppure presenta online una [richiesta di reclamo e assistenza](#) nella nostra homepage alla sezione Produkte & Service > Servicebereich (Prodotti & assistenza > area assistenza clienti). Le domande di assistenza presentate online hanno la priorità per l'elaborazione. Per poter accettare ed elaborare il reclamo sono necessarie le seguenti informazioni:

- Tipo di dispositivo e numero di serie
- Copia dello scontrino di acquisto
- Data della messa in servizio
- Segnalazione del messaggio di errore sul display (se presente) e altri dati inerenti al guasto
- I file di log dell'inverter (ulteriori informazioni sulla lettura dei file di log sono disponibili nelle istruzioni per l'uso dell'inverter)
- Indicazioni dettagliate circa l'intero impianto (dispositivi, moduli, collegamento stringa, dati di accesso corrente CC (correnti, tensioni) ecc.)
- In alcuni casi l'assistenza Le invia una scheda relativa all'inverter: La preghiamo di restituircela debitamente compilata

In breve tempo riceverà da noi un dispositivo equivalente. Alla spedizione del dispositivo sostitutivo, la garanzia sarà automaticamente trasferita dal Suo inverter originale a quello sostitutivo. Pertanto è necessario che l'installatore specializzato utilizzi esclusivamente questo dispositivo per la sostituzione.

Il dispositivo sostitutivo di norma viene inviato con un coperchio apposito per il trasporto. Esso dovrà essere sostituito con il coperchio originale al momento dell'installazione.

Per quanto riguarda i dati tecnici delle prestazioni, il dispositivo sostitutivo sarà complessivamente equivalente al Suo inverter originario, a meno che, nel corso di un ulteriore sviluppo, si siano verificate esigenze tecniche che abbiano reso necessaria una modifica. Si tratta di dispositivi sottoposti a riparazione, che hanno lo stesso elevato standard qualitativo di quelli di serie. Non è possibile escludere completamente eventuali lievi tracce di utilizzo presenti negli apparecchi sostitutivi.

La preghiamo di considerare che la causa effettiva del guasto può venire accertata direttamente soltanto presso il produttore. Una sostituzione consigliata dalla nostra assistenza non implica pertanto automaticamente che si tratti di un caso rientrante in garanzia. La decisione definitiva sulla garanzia rimane prerogativa di KOSTAL Solar Electric GmbH.

La Sua ditta specializzata provvede a smontare l'apparecchio difettoso e a montare quello sostitutivo. Quindi l'installatore mette in funzione l'apparecchio sostitutivo. L'apparecchio difettoso sarà poi prelevato nell'imballaggio originale dell'apparecchio sostitutivo dal nostro corriere.

Nella Service Guide (pagina 10) troverà tutte le informazioni necessarie per la procedura.

## Esclusione della garanzia

Tuttavia siamo costretti a rifiutare i servizi di garanzia nei seguenti casi:

- installazione, manutenzione o utilizzo del dispositivo non eseguiti correttamente
- Manutenzione carente o non eseguita correttamente (es. mancanza di controllo e pulizia delle ventole)
- Utilizzo non conforme e/o errato luogo di installazione dell'inverter
- L'inverter è stato installato in un Paese per il quale non vi era l'autorizzazione (vedere Validità geografica a pagina 8)
- Interventi, modifiche o tentativi di riparazione
- Danni causati durante il trasporto
- Aerazione insufficiente del dispositivo
- Non osservanza delle pertinenti disposizioni in materia di sicurezza e specifiche del paese (CEI ecc.)
- I danni causati da forza maggiore o influenze esterne, come ad es. causati da eventi atmosferici, fulmine, sovratensione, incendio, inquinamento ambientale, grandine, inondazione, anomalie dell'impianto, morsi di animali
- Errata progettazione e/o configurazione dell'impianto fotovoltaico
- Errori di funzionamento o danni che sono stati causati da utilizzo di prodotti esterni non autorizzati
- Dispositivi nei quali non è stato possibile riscontrare degli errori durante il controllo nella sede del costruttore

Considerate che danni di qualsiasi tipo che insorgono nell'oggetto della garanzia per i motivi sopra citati o per altri motivi (ad es. nell'impianto solare) non sono coperti dalla garanzia.

Per i danni contingenti al trasporto nonché tutti gli altri danni causati dopo il trasferimento di rischio, e per i danni derivanti da imballaggio non conforme da parte dell'ordinante, decade l'obbligo di garanzia e si esclude qualsiasi forma di responsabilità.

La garanzia ricambi non comprende eventuali difetti estetici che non compromettono la capacità produttiva.

È Sua responsabilità anche l'osservanza delle norme di sicurezza pertinenti (es. ai sensi della CEI) o delle condizioni stabilite dal gestore della rete per l'allacciamento alla rete elettrica. A questo proposito, rispondiamo soltanto se siamo corresponsabili del danno ai sensi delle disposizioni legali. Rispondiamo tuttavia soltanto in rapporto alla parte di colpa a noi attribuibile.

Le richieste che esulano dai diritti indicati nelle condizioni di garanzia, non sono parte della garanzia ricambi, a meno che una responsabilità della KOSTAL Solar Electric GmbH non sia prevista obbligatoriamente per legge. Ciò riguarda in particolare i diritti al risarcimento per danni generati direttamente o indirettamente dal difetto dell'apparecchio, costi derivanti dallo smontaggio e montaggio o il diritto al risarcimento per la mancata immissione in rete o il mancato autoconsumo e simili. In presenza di tali rivendicazioni dovrà rivolgersi al venditore dell'apparecchio. Resta invariato il diritto di eventuali rivendicazioni ai sensi della legge sulla responsabilità per danno da prodotti.

## Costi per la sostituzione

Lei riceverà il dispositivo sostitutivo gratuitamente, a condizione che l'inverter difettoso ci venga rispedito entro la scadenza indicata dal ricevimento del dispositivo sostitutivo e che il difetto sia coperto dalla garanzia conformemente alle nostre condizioni di cui sopra. Ovviamente in tal caso anche il corriere da noi incaricato è a nostre spese. La KOSTAL Solar Electric GmbH non si assume i costi di trasporto e i diritti doganali da e verso fornitori oltremare, né da e verso Paesi al di fuori della UE, se in essi non si trova una società di distribuzione KOSTAL Solar Electric (v. punto "Validità geografica"). Per le isole valgono condizioni particolari, da richiedere al momento del reclamo.

Inoltre, a titolo di cortesia, rimborseremo al Suo installatore specializzato un importo forfettario per la sostituzione dell'inverter. L'attuale importo forfettario a seguito di sostituzione è indicato nella nostra homepage in [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > [Download](#) > [Servizio](#) > Informazione sui servizi e listino. Tenete presente che questo importo forfettario comprende solo i costi dell'azienda specializzata più prossima. Non sono coperti da garanzia i costi di viaggio e soggiorno che insorgono in caso di incarico a un'azienda specializzata situata più lontano. Siamo lieti di aiutarvi nella scelta dell'azienda specializzata adeguata.

Maggiori importi forfettari a seguito di sostituzione possono essere inclusi in fattura solo ed esclusivamente in casi motivati e comunque previo consenso di KOSTAL Solar Electric GmbH. Diversamente ci riserviamo il diritto di ridurre l'importo della fattura di quanto non dovuto.

Qualora, durante il periodo di garanzia, si presenti un difetto di cui non siamo responsabili (esclusione di garanzia), vi sarà addebitato in fattura un importo forfettario per la riparazione e la spedizione ad un prezzo di favore. Tale prezzo di favore tuttavia viene accordato unicamente dopo il ricevimento del dispositivo difettoso pronto per la riparazione. Per il dispositivo sostitutivo continua ovviamente a valere la garanzia originale nella stessa entità. Nel frattempo, qualora sia stato già riconosciuto il forfait previsto all'installatore per la sostituzione, ne sarà richiesta la restituzione dell'importo.

Qualora non ricevessimo indietro il dispositivo difettoso, vi addebiteremo il prezzo di vendita finale più i costi di trasporto. In tal caso, anziché la normale garanzia potremmo accordare solo 2 anni di garanzia legale sull'inverter di ricambio.

Tutti i rimborsi possono essere effettuati solo se la procedura è stata concordata precedentemente con KOSTAL Solar Electric GmbH.

## **Validità geografica**

Queste condizioni di garanzia valgono per tutti i Paesi autorizzati in conformità al nostro elenco dei Paesi della KOSTAL Solar Electric GmbH. L'elenco dei Paesi è indicato nella nostra homepage in [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > [Download](#) > [Servizio](#) > [Paesi autorizzati](#).

## **Trasferimento di proprietà**

KOSTAL Solar Electric GmbH mantiene la proprietà dell'inverter sostitutivo fino al ricevimento del dispositivo difettoso o, in caso di acquisto, fino al pagamento del prezzo d'acquisto indicato in fattura. Analogamente, la proprietà del dispositivo difettoso passa alla KOSTAL Solar Electric GmbH al ricevimento dell'apparecchio sostitutivo.

## **Acquisto di un inverter di ricambio**

Lei ha acquistato un inverter di ricambio in seguito alla scadenza della garanzia. Per questo dispositivo Le spetta la garanzia legale di 2 anni a partire dalla data di consegna dell'inverter. Per l'acquisto di un inverter sostitutivo è necessario l'invio del modulo d'ordine firmato.

## **Importo forfettario applicato per la diagnosi**

In caso di dispositivi sostituiti nell'ambito del nostro servizio di sostituzione entro il periodo di garanzia, ma che, a seguito di attività di diagnosi e controllo non presentano alcuna anomalia, sarà addebitato un importo forfettario per l'analisi. Il prezzo attualmente valido è indicato nella nostra homepage sotto [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > [Download](#) > [Servicio](#). Tenga presente che la causa effettiva del guasto può venire accertata direttamente soltanto presso il produttore. Una sostituzione consigliata dalla nostra hotline non implica pertanto automaticamente che si tratti di un caso di garanzia.

## **Importo forfettario per pulizia**

Il dispositivo difettoso deve essere riconsegnato pulito. Gli inverter sporchi di polvere, vernice, spore, muffa, vegetazione, ammoniacca o simili, possono venire analizzati e riparati soltanto dopo un'adeguata pulizia. In simili casi vi addebitiamo un importo forfettario per la pulizia effettuata.

## Responsabilità

La legge prescrive 2 anni di garanzia dal momento dell'acquisto dell'inverter. I Suoi diritti di garanzia legale non sono limitati dalla nostra garanzia.

Solo per il rimborso danni limitiamo la nostra responsabilità – ciò comprende anche la responsabilità dei nostri collaboratori o incaricati – ai danni causati intenzionalmente o riconducibili a negligenza grave. Questa limitazione di responsabilità non vale tuttavia in caso di danni alle persone (lesioni fisiche o morte). Essa non vale neanche se ci trovassimo a rispondere in base a norme legali non modificabili contrattualmente, vale a dire vincolanti, anche senza colpa.

## Estensione della garanzia

Desidera una sicurezza ancora maggiore? Nessun problema. Entro i primi 2 anni dalla data di acquisto dell'inverter Le offriamo per il nuovo dispositivo, a condizioni vantaggiose, un'estensione della garanzia a 5, 10 o 15 anni. Se desidera avvalersi di questa offerta, Le chiediamo gentilmente di stipulare l'estensione della garanzia tramite il nostro KOSTAL Solar Webshop. Lo trova nella nostra homepage all'indirizzo [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com).

Le auguriamo di avere sempre una buona resa energetica con l'inverter PIKO!

Freiburg im Breisgau, Germania  
La Sua  
KOSTAL Solar Electric GmbH



Werner Palm  
(amministratore)



Dr. Manfred Gerhard  
(amministratore)

## Service Guide per le aziende specializzate

### 5 passi per sostituire il Suo inverter

- 1.**  **Richiedere l'apparecchio sostitutivo**

Contattare la nostra assistenza telefonica o utilizzare la modalità presentazione reclamo/richiesta di assistenza [online](#). Tenga pronte le seguenti informazioni: tipo di dispositivo, numero seriale, data della messa in servizio, indicazioni sul collegamento e tipo di modulo. Ancora meglio se si conosce l'evento visualizzato nel display e si è in grado di farne una breve descrizione.
- 2.**  **Ricevimento dell'apparecchio sostitutivo**

Se non possiamo aiutarla telefonicamente, Le inviamo entro breve tempo un dispositivo sostitutivo sottoposto a revisione generale. Nel pacchetto trova anche un modulo di reso (RMA) con una data per il ritiro del Suo dispositivo difettoso, indicazioni importanti per il reso e l'etichetta staccabile per il reso.
- 3.**  **Imballare l'inverter difettoso**

Fino alla data indicata per il ritiro, tenga l'inverter difettoso, con il coperchio di trasporto contrassegnato con etichetta rossa, imballato nella confezione originale del dispositivo sostitutivo. Applichi l'etichetta per merce resa sul pacchetto in alto.
- 4.**  **Verificare la disponibilità alla spedizione per la data del ritiro**

Controllare che la data da noi indicata per il ritiro vada bene e che l'indirizzo per il ritiro indicato nell'etichetta di reso sia corretto. È tutto a posto? Allora manca solo più il punto 5.
- 5.**  **Consegna del pacco al corriere**

Consegna il tagliando in basso del modulo di reso al corriere e si faccia firmare l'avvenuto ritiro sul modulo di reso stesso. I costi di trasporto sono a nostro carico.

## Customer service

Paese	Telefono	E-mail	Lingua
Germania	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE / EN
Svizzera	+41 32 5800 225	service-solar@kostal.com	DE / EN
Francia	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grecia	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Italia	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Spagna	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN
Turchia	+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.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

[www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com)