

KOSTAL-Wallbox



**Aktiver EKSTRA ÅR
GRATIS GARANTI!**
på shop.kostal-solar-electric.com

Service- og garantibetingelser

Service- og garantibetingelser

Udskiftningsgaranti KOSTAL-wallbox

Gælder fra: 01-04-2022

Kære kunde

Med købet af en KOSTAL-wallbox har du erhvervet et kvalitetsprodukt. KOSTAL Solar Electric GmbH garanterer funktionsevnen for KOSTAL-wallbox, og at den ikke er behæftet med mangler. Disse garanti-betingelser gælder udelukkende for de nedenstående typer og ikke for tilbehør, der kan tilsluttes, som f.eks. elmålere, ladekabler, sensorer osv. Garantien bortfalder derudover, hvis der foreligger en uhen-sigtsmæssig håndtering af apparatet.

Hvis der trods omhyggelig forarbejdning og kontrol under eller efter installationen skulle opstå et pro-blem med apparatet, skal du kontakte en fagmand.

Hvis det ikke lykkes for din fagmand at tage apparatet i brug uden fejl eller at afhjælpe fejl under driften, hjælper vi din fagmand via vores telefoniske customer support. Fagmanden er din bemyndigede. Denne kan også konstatere, om apparatet har en fejl og derfor skal udskiftes. Sørg for, at kun personer med den nødvendige faglige viden og tilladelse fra den strømforsyningsvirksomhed, der er ansvarlig for dit apparat, gennemfører arbejde på strømforsyningsnettet.

5 års KOSTAL Smart Warranty

For KOSTAL-wallboxe gælder en producentgaranti fra første idrifttagning. Denne kan du udvide gratis til vores 5 års KOSTAL Smart Warranty. Aktiveringen af KOSTAL-garantien kan du eller din installatør gen-nemføre via vores **KOSTAL Solar webshop**. Dette kan kun ske inden for de første 6 måneder efter køb eller 12 måneder efter udlevering via KOSTAL Solar Electric GmbH. Den lovpligtige garanti påvirkes ikke af Smart Warranty.

Udskiftningservice

Udskiftningen er let for dig. Din fagmand kontakter vores customer support-hotline og anmoder om en udskiftning eller udarbejder online en serviceforespørgsel på vores hjemmeside under **Service & Sup-port** > Kontakt.

I ikke EU-lande¹ skal din fagvirksomhed kontakte vores lokale partner eller, hvis der ikke er lokal kon-takt, henvende sig til EU-forhandleren. Han skal henvende sig til kundeservice-hotlinen og rekvirere en udskiftning eller en reparation af apparatet.

Vi har brug for nedenstående informationer i forbindelse med modtagelse og behandling af reklamatio-ner:

- Apparattype og serienummer
- Kopi af kvittering

¹ Undtagelse Schweiz. Dette land behandles som et EU-land.

- Idrifttagningsdato
- Fejlmeddelelse (hvis en sådan findes) og andre oplysninger om fejlen
- Detaljerede oplysninger om hele anlægget (apparater, strøm, spændinger etc.)
- I nogle tilfælde tilsender servicen endnu et skema, som vi beder dig udfylde og returnere til os.

Du modtager snart en anden wallbox. I ikke EU-lande¹ afhentes dit apparat hos din lokale partner eller EU-forhandleren eller vedkommende får et udskiftningsapparat af os. Ved forsendelse af en wallbox overføres garantitiden for din oprindelige wallbox automatisk til udskiftningsapparatet. Din fagmand må kun anvende denne wallbox til udskiftningen.

Vær opmærksom på, at den egentlige årsag til apparatsvigt kun kan konstateres direkte ved producenten. En udskiftning, der anbefales af vores customer support, medfører derfor ikke automatisk, at det drejer sig om en garantisag. Den definitive garantiavgørelse forbliver hos KOSTAL Solar Electric GmbH.

Din fagmand afmonterer det defekte apparat og monterer i stedet udskiftningsapparatet. Han tager udskiftningsapparatet i drift. Den defekte wallbox afhentes derefter i udskiftningsapparatets originalembalage af vores pakkeservice hos din fagmand eller hos dig eller skal organiseres af dig ved hjælp af de vedlagte dokumenter.

I ikke EU-lande skal det defekte apparat sendes til vores lokale partner eller forhandler, eller i tilfælde af en reparation afmonteres det defekte apparat af dit specialfirma og sendes til EU-forhandleren.

Under **📄 Service-guide, Side 7** står alle nødvendige informationer om forløbet.

Bortfald af garantien

Vores garantiydelse bortfalder dog i følgende tilfælde:

- U hensigtsmæssig installation, vedligeholdelse eller betjening af apparatet
- Ikke tilsigtet anvendelse eller forkert monteringssted
- Installation eller drift i et land, der ikke er frigivet af KOSTAL (se "Geografisk gyldighed")
- Indgreb, ændringer eller reparationsforsøg
- Transportskader
- Utilstrækkelig udluftning af apparatet
- Misligholdelse af gældende og anerkendte regler inden for teknikken, hvor der er fastsat installations- og sikkerhedstekniske forskrifter (f.eks. internationalt DIN-IEC, europæisk DIN-EN, nationalt DIN-VDE)
- Skader pga. force majeure eller eksterne påvirkninger, f.eks. stormskader, lynnedslag, overspænding, brand, miljøbelastninger, hagl, højvande, defekte ledninger, dyrebid
- Fejlfunktioner eller skader, der er blevet forårsaget ved anvendelse af ikke godkendte produkter fra tredjemand
- Apparater, hvor der på producentens fabrik ved kontrollen ikke kan konstateres nogen fejl

Vær opmærksom på at enhver form for skader, der af ovennævnte årsager opstår på genstanden for garantien eller derudover (f.eks. på solcelleanlægget, motorkøretøjer), ikke er omfattet af garantien.

Ved transportskader samt alle andre skader, der blev forårsaget efter tidspunktet for risikoovergangen, og ved skader pga. kundens u hensigtsmæssige emballering bortfalder garantipligten og ethvert ansvar.

Udskiftningsgarantien omfatter ligeledes ingen skønhedsmangler, der ikke påvirker ladefunktionen.

Du er også selv ud over en sikker drift ansvarlig for korrekt opførelse, udvidelse, ændring og service af det elektriske anlæg bag hustilslutningssikringen. For at garantere dette skal blandt andet det elektriske anlæg svare til de generelt anerkendte regler inden for teknikken. Her påtager vi os kun ansvaret, hvis vi iht. de lovmæssige bestemmelser har medansvar for skaden. Vi påtager os dog kun ansvaret mht. vores medvirken.

Krav, der går ud over de rettigheder, der nævnes i garantibetingelserne, er ikke med i udskiftningsgarantien, såfremt det ikke er lovmæssigt foreskrevet, at KOSTAL Solar Electric har ansvaret. Dette vedrører specielt erstatningskrav for skader, der opstår direkte eller indirekte pga. apparatets mangel, for omkostninger, der opstår pga. afmontering og montering eller krav på erstatning for ikke sket strømtilførsel eller ikke sket eget forbrug eller lignende. Eventuelle krav iht. produktansvarsloven berøres ikke heraf.

Udskiftningsomkostninger for EU-lande

Du får udskiftningsapparatet uden omkostninger, hvis vi får den defekte wallbox tilsendt inden for den angivne frist efter modtagelse af udskiftningsapparatet, og defekten iht. vores ovenstående betingelser er omfattet af garantien. I dette tilfælde er den pakkeservice, som vi sender, naturligvis også gratis for dig. Transportomkostninger og toldafgifter fra eller til oversøiske EU-områder samt fra og til lande uden for EU dækkes dog ikke, såfremt der ikke findes et KOSTAL Solar Electric salgsselskab i disse (se kapitlet "Geografisk gyldighed"). For alle øer gælder grundlæggende specialregler (forespørg om dette).

Derudover refunderer vi et fast beløb for din fagmand som kulance for udskiftning af wallboxen. Den aktuelle udskiftningspris kan du altid hente på vores hjemmeside under **www.kostal-solar-electric.com > Download > Product (Produkt) > Country (Land) > Service > Service information and prices (Serviceinformationer og priser)**. Vær opmærksom på, at dette standardbeløb kun omfatter omkostningerne til nærmeste fagmand. Garantien dækker ikke rejse- og opholdsomkostninger, der opstår ved overdragelse til en fagmand, der ligger længere væk. Vi hjælper gerne ved valg af en egnet fagmand.

Højere udskiftningspriser kan kun opkræves af KOSTAL Solar Electric GmbH efter forudgående tilsagn og også kun i særligt begrundede tilfælde. Ellers forbeholder vi os retten til at reducere fakturaen tilsvarende.

Hvis der inden for garantiperioden foreligger en defekt, som vi ikke har ansvaret for (bortfald af garanti), fakturerer vi dig et fast beløb for reparation og en særpris for forsendelsen. Den oprindelige garanti gælder naturligvis fortsat i samme omfang for udskiftningsapparatet. En eventuel allerede refunderet udskiftningspris kræver vi i dette tilfælde tilbagebetalt.

Hvis vi ikke modtager det defekte apparat, fakturerer vi apparatets pris plus transportomkostninger. I dette tilfælde modtager du i stedet for garantien blot den lovpligtige garanti på udskiftningsapparatet.

Samtlige refusioner kan kun ydes, hvis metoden på forhånd er aftalt med KOSTAL Solar Electric GmbH og indleveres inden for 6 måneder efter modtagelse af analyseresultatet.

Udskiftningsomkostninger for ikke EU-lande ²

Du får udskiftningsapparatet uden omkostninger, hvis den defekte wallbox inden for den angivne frist efter modtagelse af udskiftningsapparatet er blevet sendt til vores partner på stedet, og defekten iht. ovenstående betingelser er omfattet af garantien.

Transportomkostninger og toldafgifter fra eller til oversøiske EU-områder samt fra og til lande uden for EU dækkes dog ikke, såfremt der ikke findes et KOSTAL Solar Electric salgsselskab i disse (se kapitlet "Geografisk gyldighed"). For alle øer gælder grundlæggende specialregler (forespørg om dette).

Garantien dækker ikke rejse- og opholdsomkostninger samt monterings- og installationsomkostninger på stedet, der opstår ved overdragelse til en fagmand, der ligger længere væk.

Hvis der inden for garantiperioden foreligger en defekt, som vi ikke har ansvaret for (bortfald af garanti), fakturerer vi dig et fast beløb for reparation og en særpris for forsendelsen. Denne særpris er dog kun til rådighed, hvis det defekte apparat sendes tilbage til os og kan repareres. Den oprindelige garanti gælder naturligvis fortsat i samme omfang for udskiftningsapparatet.

Hvis vi ikke modtager det defekte apparat, fakturerer vi apparatets pris plus transportomkostninger. I dette tilfælde modtager du i stedet for garantien blot den lovpligtige garanti på udskiftningsapparatet.

Samtlige refusioner kan kun ydes, hvis metoden på forhånd er aftalt med KOSTAL Solar Electric GmbH og indleveres inden for 6 måneder efter modtagelse af analyseresultatet.

Geografisk gyldighed

Disse garantibetingelser gælder for alle godkendte lande iht. vores landeliste for KOSTAL Solar Electric GmbH. Du kan altid hente landelisten på vores hjemmeside under www.kostal-solar-electric.com > **Download** > **Product (Produkt)** > **Country (Land)** > **Operating instructions (Driftsvejledning)** > **Fri-givne lande / Released countries**.

Overdragelse af ejendomsretten

KOSTAL Solar Electric GmbH forbeholder sig principielt ejendomsretten for udskiftningsapparatet, indtil det defekte apparat modtages eller ved køb, når den fakturerede købspris betales. I alle tilfælde overdrages ejendomsretten til det defekte apparat til KOSTAL Solar Electric GmbH ved modtagelse af udskiftningsapparatet.

Fast kontrolgebyr

Ved apparater, der i forbindelse med vores udskiftningservice er blevet udskiftet inden for garantien, men ved kontrol eller analyse ikke har nogen fejl, beregner vi et fast kontrolgebyr. Den aktuelt gældende pris står på vores hjemmeside under www.kostal-solar-electric.com > **Download** > **Products (Produkt)** > **Service** > **Service information and prices (Serviceinformationer og priser)**. Vær op-

² Undtagelse Schweiz. Dette land behandles som et EU-land.

mærksom på, at den egentlige årsag til apparatsvigt kun kan konstateres direkte ved producenten. En udskiftning, der anbefales af vores hotline, medfører derfor ikke automatisk, at det drejer sig om en garantisag.

Fast rengøringspris

Returner det defekte apparat i ren tilstand. Apparater, der er forurenede med støv, farve, sporer, skimmel, plantevækst, ammoniakgas og lignende kan først analyseres og repareres efter forudgående rengøring. I sådanne tilfælde beregner vi en fast rengøringspris.

Ansvar

Kun i forbindelse med skadeserstatning begrænser vi vores ansvar – dette omfatter vores medarbejders og bemyndigedes ansvar – i forbindelse med forsætlige skader eller skader, der skyldes grov uagtsomhed. Denne ansvarsbegrænsning gælder dog ikke ved personskader (legemsbeskadigelse eller død). Den gælder heller ikke, hvis vi ville hæfte på grund af kontraktlige dvs. ufravigelige, lovmæssige forskrifter, der ikke kan ændres, selv om vi var uden skyld.

Vi ønsker dig god fornøjelse med dit apparat!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (administrerende direktør)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Indhold og layout er beskyttet globalt. Mangfoldiggørelse, videregivelse eller salg også delvist er forbudt uden tilladelse. Alle rettigheder – inkl. patentansøgninger – forbeholdes.

Service-guide

til elektronikspecialister

Gælder for wallboxe inden for EU



Rekvirering af et udskiftningsapparat

Kontakt vores service-hotline eller benyt muligheden for at indlevere din reklamation/ servicemeddelelse online. Hav følgende informationer klar: Apparattype, serienummer, idrifttagningsdato. Hvis det er muligt, må du meget gerne oplyse hændelsen, hvis du er bekendt med den, og angive en kort fejlbeskrivelse.



Modtagelse af et udskiftningsapparat

Hvis vi ikke kan hjælpe dig videre via telefonen, sender vi hurtigt et udskiftningsapparat uden tilbehør. I pakken ligger retursedlen (RMA) med en afhentningsdato for dit defekte apparat, vigtige henvisninger om returafvikling samt en aftagelig returetiket.



Emballering af defekt wallbox

Indpak den defekte wallbox i udskiftningsapparatets originalemballage, så den er klar til den angivne afhentningsdato. Klæb returetiketten fast øverst på pakken.



Kontrol af, at apparatet er klar til forsendelse på afhentningsdatoen

Kontrollér, om den angivne afhentningsdato passer dig, og om afhentningsadressen, der står på returetiketten, er korrekt. Passer alt? Så mangler kun trin 5.



Pakkeoverdragelse til pakkeservice

Giv det nederste stykke af retursedlen til pakkeservicen, og få en kvittering for overdragelsen på retursedlen. Vi betaler gerne transportomkostningerne.

Service-hotline

Du kan finde kontaktperson og kontaktdata som e-mail og telefonnumre på vores service-hotline på vores hjemmeside under www.kostal-solar-electric.com > **Service & Support** > **Contact (Kontakt)**.

