

KOSTAL-Wallbox



Estendi la garanzia
GRATUITAMENTE!
su shop.kostal-solar-electric.com

Assistenza e condizioni di garanzia

Condizioni di assistenza e garanzia

Garanzia di sostituzione wallbox KOSTAL

Validità a partire da: 01/04/2022

Gentile cliente,

Con una wallbox KOSTAL ha acquistato un prodotto di qualità. KOSTAL Solar Electric GmbH garantisce il corretto funzionamento e l'assenza di difetti nella wallbox KOSTAL. Queste condizioni di garanzia si applicano esclusivamente ai tipi menzionati di seguito e non agli accessori collegabili come contatori di energia, cavi di ricarica, sensori ecc. La garanzia è esclusa anche in caso di trattamento improprio del dispositivo.

Se, nonostante una lavorazione e un controllo scrupolosi si verificasse un problema al dispositivo dopo l'installazione, La preghiamo di rivolgersi alla Sua azienda specializzata.

Se anch'essa non fosse in grado di mettere in funzione il dispositivo senza errori o di rimuovere i guasti durante il funzionamento, forniremo alla Sua azienda specializzata la nostra assistenza telefonica.

L'azienda specializzata è l'installatore da Lei incaricato. Egli è in grado di stabilire se il dispositivo ha un difetto e deve pertanto essere sostituito. Facciamo presente che soltanto persone con la necessaria preparazione tecnica e la dovuta autorizzazione da parte del distributore della rete elettrica competente per il Suo dispositivo solare possono eseguire lavori sulla rete elettrica.

5 anni di KOSTAL Smart Warranty

Per le wallbox KOSTAL viene fornita una garanzia del produttore valida a partire dalla prima messa in servizio. È possibile estenderla gratuitamente con la nostra KOSTAL Smart Warranty di 5 anni. Può attivare la garanzia KOSTAL Lei stesso o farlo fare al Suo installatore tramite il nostro **KOSTAL Solar Webshop**. Ciò deve tuttavia avvenire entro i primi 6 mesi dall'acquisto o 12 mesi dalla consegna da parte di KOSTAL Solar Electric GmbH. La garanzia legale non è influenzata dalla Smart Warranty.

Servizio di sostituzione

La sostituzione per Lei è molto semplice. La Sua azienda specializzata contatta la nostra assistenza telefonica e richiede una sostituzione oppure invia online una richiesta di assistenza dalla nostra homepage nella sezione **Assistenza e supporto** > Contatti.

Nei Paesi non UE¹ la Sua azienda specializzata deve rivolgersi a un nostro partner locale o, in mancanza di un contatto locale, al rivenditore UE che potrà rivolgersi all'assistenza telefonica del servizio clienti e richiedere una sostituzione e/o una riparazione del dispositivo.

Per poter accettare ed elaborare il reclamo sono necessarie le seguenti informazioni:

- Tipo di dispositivo e numero seriale
- Copia dello scontrino di acquisto

¹ Eccezione Svizzera. Questo Paese è trattato come Paese UE.

- Data della messa in servizio
- Messaggio di errore (se presente) e altri dati inerenti al guasto
- Informazioni dettagliate sull'intero sistema (dispositivi, correnti, tensioni, ecc.)
- In alcuni casi il servizio assistenza Le invia un'apposita scheda che dovrà esserci rispedita debitamente compilata.

Riceverà da noi una wallbox sostitutiva in breve tempo. Nei Paesi non UE¹ il Suo dispositivo verrà ritirato presso il Suo partner locale o il rivenditore UE o riceverà da noi un dispositivo sostitutivo. In caso di invio della wallbox, il periodo di garanzia della Sua wallbox originale viene automaticamente trasferito al dispositivo sostitutivo. La Sua azienda specializzata può utilizzare solo questa wallbox per la sostituzione.

La preghiamo di considerare che la causa effettiva del guasto può essere accertata soltanto dal produttore. Una sostituzione consigliata dal nostro centro assistenza non implica pertanto che si tratti automaticamente di un caso coperto da garanzia. La decisione definitiva in merito alla garanzia spetta a KOSTAL Solar Electric GmbH.

La Sua azienda specializzata provvede a smontare il dispositivo difettoso e a installare quello sostitutivo. Quindi l'installatore mette in funzione il dispositivo sostitutivo. La wallbox difettosa verrà poi ritirata nell'imballaggio originale del dispositivo sostitutivo dal nostro corriere presso la Sua azienda specializzata o da Lei direttamente, oppure il trasporto dovrà essere organizzato da Lei con l'ausilio dei documenti allegati.

Nei Paesi non UE, il dispositivo difettoso deve essere inviato al nostro partner locale o al rivenditore o, in caso di riparazione, il dispositivo difettoso viene smontato dalla Sua azienda specializzata e spedito al rivenditore UE.

Su  **Service Guide, Pagina 8** troverà tutte le informazioni necessarie sulla procedura.

Esclusione della garanzia

Nei seguenti casi siamo costretti a rifiutare i servizi di garanzia:

- Installazione, manutenzione o utilizzo del dispositivo non eseguiti correttamente
- Uso improprio o luogo di installazione errato
- Installazione o funzionamento in un Paese non autorizzato da KOSTAL (vedi "Validità geografica")
- Interventi, modifiche o tentativi di riparazione
- Danni causati durante il trasporto
- Aerazione insufficiente del dispositivo
- Mancata osservanza delle regole tecniche vigenti in materia nelle quali sono stabilite le disposizioni inerenti all'installazione e alla sicurezza tecnica (es. DIN-IEC internazionali; DIN-EN europee, DIN-VDE nazionali).
- Danni causati da forza maggiore o influenze esterne, come ad es. danni da temporale, fulmine, sovratensione, incendio, inquinamento ambientale, grandine, inondazione, difetti dei cavi, morsi di animali

- Errori di funzionamento o danni causati dall'utilizzo di prodotti di terzi non autorizzati
- Dispositivi nei quali non è stato possibile riscontrare alcun guasto durante il controllo nella sede del costruttore.

Si fa presente che qualsiasi tipo di danno all'oggetto in garanzia o altro (ad es. all'impianto fotovoltaico, ad autoveicoli) derivante dalle cause sopra indicate non è coperto dalla garanzia.

Per i danni legati al trasporto nonché tutti gli altri danni causati dopo il passaggio del rischio, e per i danni derivanti da un imballaggio improprio da parte dell'ordinante, non sussiste alcun obbligo di garanzia e si esclude ogni responsabilità.

La garanzia di sostituzione non comprende eventuali difetti estetici che non compromettono la funzione di ricarica.

Lei stesso è responsabile, oltre che di un funzionamento sicuro, anche della corretta installazione, ampliamento, modifica e manutenzione dell'impianto elettrico a partire dall'interruttore di collegamento della casa. Per garantire ciò, l'impianto elettrico deve anche soddisfare i requisiti delle regole tecniche generalmente riconosciute. 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 di sostituzione, a meno che una responsabilità di 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 del dispositivo, costi derivanti dalla disinstallazione e installazione o il diritto al risarcimento per la mancata immissione in rete o il mancato autoconsumo e simili. Resta invariato il diritto di eventuali rivendicazioni ai sensi della legge sulla responsabilità per danno da prodotti.

Costi per la sostituzione in Paesi UE

Riceverà il dispositivo sostitutivo gratuitamente, a condizione che la wallbox difettosa ci venga rispedita entro la scadenza indicata al 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. KOSTAL Solar Electric GmbH non si assume i costi di trasporto e i diritti doganali da e verso territori UE d'oltremare, né da e verso Paesi al di fuori della UE dove non vi sia una società di distribuzione KOSTAL Solar Electric (v. capitolo "Validità geografica"). Per le isole valgono condizioni particolari, da richiedere al momento del reclamo.

Inoltre, per correttezza, rimborseremo al Suo installatore specializzato un importo forfettario per la sostituzione della wallbox. L'attuale importo forfettario a seguito di sostituzione è indicato sul nostro sito web all'indirizzo **www.kostal-solar-electric.com > Download > Prodotto > Paese > Assistenza > Informazioni sui servizi e sul listino prezzi**. Facciamo presente che questo importo forfettario comprende solo i costi dell'azienda specializzata più vicina. Non sono coperti da garanzia i costi di viaggio e soggiorno che insorgono in caso di incarico a un'azienda specializzata situata più lontano. Saremo lieti di aiutarvi nella scelta di un'azienda specializzata adeguata.

Importi forfettari superiori a seguito di una 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 della quantità non dovuta.

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. Per il dispositivo sostitutivo continua ovviamente a valere la garanzia originale nella stessa entità. Nel frattempo, qualora sia già stato riconosciuto l'importo forfettario previsto a seguito di sostituzione, sarà richiesta la restituzione dell'importo.

Qualora non ricevessimo indietro il dispositivo difettoso, Le addebiteremo il prezzo del dispositivo e i costi di trasporto. In questo caso, riceverà solo la garanzia legale sul dispositivo sostitutivo invece della garanzia.

Tutti i rimborsi possono essere effettuati solo se la procedura è stata concordata precedentemente con KOSTAL Solar Electric GmbH e se è stata presentata entro 6 mesi dal ricevimento dell'esito dell'analisi.

Costi per la sostituzione in Paesi non UE²

Riceverà il dispositivo sostitutivo gratuitamente, a condizione che la wallbox difettosa venga rispedita al nostro partner locale entro la scadenza indicata al ricevimento del dispositivo sostitutivo e che il difetto sia coperto dalla garanzia conformemente alle nostre condizioni di cui sopra.

KOSTAL Solar Electric GmbH non si assume i costi di trasporto e i diritti doganali da e verso territori UE d'oltremare, né da e verso Paesi al di fuori della UE dove non vi sia una società di distribuzione KOSTAL Solar Electric (v. capitolo "Validità geografica"). Per le isole valgono condizioni particolari, da richiedere al momento del reclamo.

Non sono coperti da garanzia i costi di viaggio e soggiorno e i costi di montaggio e installazione in loco, che insorgono in caso di incarico ad un'azienda specializzata situata più lontana.

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. Questo prezzo di favore tuttavia è a Sua disposizione solo se il dispositivo difettoso ci viene restituito ed è riparabile. Per il dispositivo sostitutivo continua ovviamente a valere la garanzia originale nella stessa entità.

Qualora non ricevessimo indietro il dispositivo difettoso, Le addebiteremo il prezzo del dispositivo e i costi di trasporto. In questo caso, riceverà solo la garanzia legale sul dispositivo sostitutivo invece della garanzia.

Tutti i rimborsi possono essere effettuati solo se la procedura è stata concordata precedentemente con KOSTAL Solar Electric GmbH e se è stata presentata entro 6 mesi dal ricevimento dell'esito dell'analisi.

² Eccezione Svizzera. Questo Paese è trattato come Paese UE.

Validità geografica

Queste condizioni di garanzia valgono per tutti i Paesi autorizzati in conformità al nostro elenco dei Paesi di KOSTAL Solar Electric GmbH. L'elenco dei Paesi è riportato sul nostro sito web all'indirizzo www.kostal-solar-electric.com > **Download** > **Prodotto** > **Paese** > **Istruzioni per l'uso** > **Paesi autorizzati / Released countries**.

Trasferimento di proprietà

KOSTAL Solar Electric GmbH si riserva la proprietà del dispositivo sostitutivo fino al ricevimento del dispositivo difettoso o, in caso di acquisto, fino al pagamento del prezzo d'acquisto indicato in fattura. In tutti i casi la proprietà del dispositivo difettoso passa a KOSTAL Solar Electric GmbH al momento della ricezione del dispositivo di ricambio da parte del cliente.

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 in vigore è indicato sul nostro sito web all'indirizzo www.kostal-solar-electric.com > **Download** > **Prodotto** > **Assistenza** > **Informazioni sui servizi e listino prezzi**. La preghiamo di considerare che la causa effettiva del guasto può essere accertata soltanto dal produttore. Una sostituzione consigliata dalla nostra assistenza telefonica non implica pertanto che si tratti automaticamente di un caso in garanzia.

Importo forfettario per pulizia

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

Responsabilità

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.

Le auguriamo grandi soddisfazioni con il Suo dispositivo!

La Sua KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (Direttore Generale)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Contenuto e rappresentazione sono protetti a livello mondiale. È vietata la copia, la riproduzione o l'utilizzo, anche solo parziale, senza previo consenso. Tutti i diritti sono riservati, incl. domanda di registrazione del marchio.

Service Guide

per le aziende elettriche specializzate

Valido per le wallbox all'interno dell'UE



Richiedere un dispositivo sostitutivo

Contatti la nostra assistenza telefonica o presenti il reclamo/la richiesta di assistenza online. Tenga pronte le seguenti informazioni: Tipo di dispositivo, numero seriale, data della messa in servizio. Si prega di indicare possibilmente l'evento, se noto, e di descrivere brevemente il guasto.



Ricevimento del dispositivo sostitutivo

Se non possiamo aiutarla telefonicamente, Le invieremo in breve tempo un dispositivo senza accessori. Nel pacco troverà un modulo di reso (RMA) con una data per il ritiro del dispositivo difettoso, indicazioni importanti per il reso e l'etichetta staccabile per il reso.



Imballare una wallbox difettosa

Fino alla data indicata per il ritiro, tenga la wallbox difettosa imballata nella confezione originale del dispositivo sostitutivo. Applichi l'etichetta per merce resa sul pacco.



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.



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.

Assistenza telefonica

Le persone e i dati di contatto come l'e-mail e i numeri di telefono della nostra assistenza telefonica si possono trovare sul nostro sito web all'indirizzo www.kostal-solar-electric.com > **Assistenza e supporto** > **Contatti**.

