

Inverter KOSTAL



Condizioni di assistenza e garanzia

Condizioni di assistenza e garanzia

Garanzia di sostituzione inverter KOSTAL

Validità a partire dal: 01/07/2026

Gentile cliente,

Con un inverter KOSTAL ha acquistato un prodotto di qualità. KOSTAL Solar Electric GmbH garantisce il corretto funzionamento e l'assenza di difetti nell'inverter. Queste condizioni di garanzia si applicano esclusivamente ai tipi elencati di seguito e non agli accessori collegabili come la batteria, i sensori, ecc. La garanzia è esclusa anche in caso di uso 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, più 5 anni di Smart Warranty plus

Per gli inverter KOSTAL viene fornita una garanzia del produttore valida a partire dalla prima messa in servizio. Può essere estesa gratuitamente fino a un totale di **10 anni (5+5)** tramite la KOSTAL Smart Warranty (5 anni) e la KOSTAL Smart Warranty plus (ulteriori 5 anni; escluso l'inverter PIKO CI). Può attivare la garanzia KOSTAL Lei stesso o farlo fare al Suo installatore tramite il nostro **KOSTAL Solar Web-shop**. Per la Smart Warranty Plus di 5 anni deve inoltre registrare il Suo dispositivo nel nostro KOSTAL Solar Portal. 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

¹ Eccezione Svizzera e Turchia. Questi Paesi sono trattati come Paesi UE.

- Copia dello scontrino di acquisto
- Verbale di messa in servizio e data della messa in servizio
- Messaggio di errore (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 stringhe, valori in ingresso DC (correnti, tensioni), ecc.)
- In alcuni casi il servizio assistenza Le invia un'apposita scheda che dovrà esserci rispedita debitamente compilata.

Di norma Le inviamo un dispositivo sostitutivo equivalente in breve tempo. In casi particolari, KOSTAL Solar Electric si riserva il diritto di modificare la procedura cosicché il Suo installatore potrebbe dover prima inviare il dispositivo difettoso. Nei Paesi non UE¹ il Suo dispositivo sarà ritirato per la riparazione presso il Suo partner locale o il rivenditore UE o riceverà da noi un dispositivo sostitutivo equivalente. In caso di invio di un dispositivo sostitutivo, il periodo di garanzia del Suo inverter originale viene automaticamente trasferito al dispositivo sostitutivo. La Sua azienda specializzata può utilizzare solo questo dispositivo per la sostituzione.

Per gli inverter fotovoltaici KOSTAL PIKO 3.0-20, PIKO EPC e PIKO BA il dispositivo sostitutivo viene di norma inviato con un coperchio per il trasporto. Esso dovrà essere sostituito con il coperchio originale al momento dell'installazione.

I dati delle prestazioni del dispositivo sostitutivo sono almeno equivalenti al Suo inverter originale, a meno che nel corso di un ulteriore sviluppo non sia stata necessaria una modifica tecnica. Il dispositivo sostitutivo di norma non è un dispositivo nuovo, bensì un dispositivo sottoposto a riparazione che presenta lo stesso elevato standard di qualità di un dispositivo di serie. Non è possibile eliminare completamente eventuali lievi tracce di utilizzo nei dispositivi sostitutivi.

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.

Il vostro installatore specializzato provvederà a smontare l'apparecchio difettoso e a installare quello sostitutivo. Si occuperà inoltre della messa in funzione dell'apparecchio sostitutivo. L'apparecchio difettoso verrà poi ritirato dal nostro corriere presso il vostro installatore specializzato o direttamente a casa vostra, all'interno dell'imballaggio originale dell'apparecchio sostitutivo; in alternativa, dovrete organizzare voi stessi il ritiro utilizzando i documenti allegati. In casi particolari, KOSTAL Solar Electric si riserva il diritto di modificare la procedura, in modo che il vostro installatore debba prima inviare l'apparecchio difettoso.

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 9** troverà tutte le informazioni necessarie sulla procedura.

Esclusione della garanzia

Tuttavia, siamo costretti a rifiutare le prestazioni di garanzia nei seguenti casi:

- Installazione, manutenzione o utilizzo impropri dell'apparecchio
- Aggiornamenti del software non eseguiti (vedi Aggiornamenti del software)
- Errori software o impostazioni non conformi nel sistema non sono coperti dalla garanzia.
- Nessuna manutenzione o non eseguita correttamente (es. mancanza di controllo e pulizia delle ventole)
- Uso improprio o luogo di installazione errato
- L'inverter ha superato il numero di ore di funzionamento massimo nel funzionamento di back up/con corrente di riserva della rete. Il numero di ore di funzionamento massimo nel funzionamento di back up/con corrente di riserva della rete è riportato nel manuale del prodotto.
- Installazione o funzionamento in un Paese non autorizzato da KOSTAL (vedi "Validità geografica")
- Interventi, modifiche o tentativi di riparazione
(per gli inverter PIKO IQ, PLENTICORE e PIKO CI 50/60 si può aprire solo l'area di connessione)
- 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
- Errata progettazione e/o configurazione dell'impianto fotovoltaico
- 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 prega di notare che i danni di qualsiasi tipo causati dai motivi sopra indicati all'oggetto della garanzia o ad altri elementi (ad es. all'impianto solare, ai veicoli a motore) non sono coperti dalla garanzia.

Per i danni da trasporto, nonché per tutti gli altri danni causati dopo il momento del trasferimento del rischio e per i danni derivanti da un imballaggio non corretto da parte dell'acquirente, decade l'obbligo di garanzia e viene esclusa qualsiasi responsabilità.

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

Oltre al funzionamento sicuro, siete voi stessi responsabili della corretta installazione, ampliamento, modifica e manutenzione dell'impianto elettrico a valle del fusibile di allacciamento domestico. Per garantire ciò, l'impianto elettrico deve, tra l'altro, essere conforme alle regole tecniche generalmente riconosciute. In questo caso, siamo responsabili solo se siamo corresponsabili del danno ai sensi delle disposizioni di legge. Tuttavia, la nostra responsabilità è limitata alla misura della nostra corresponsabilità.

I diritti che vanno oltre quelli indicati nelle condizioni di garanzia non rientrano nella garanzia di sostituzione, a meno che la responsabilità di KOSTAL Solar Electric GmbH non sia espressamente prevista dalla legge. Ciò riguarda in particolare le richieste di risarcimento per danni causati direttamente o indirettamente dal difetto dell'apparecchio, per i costi sostenuti per la rimozione e l'installazione o il diritto al risarcimento per mancata immissione in rete o mancato autoconsumo e simili. Eventuali diritti ai sensi della legge sulla responsabilità del produttore rimangono invariati.

Aggiornamento software

Per le serie di prodotti PIKO, PLENTICORE, PIKO IQ e PIKO CI immesse sul mercato per la prima volta dopo il 1° gennaio 2021 vale quanto segue:

- Se il titolare della garanzia ha acconsentito all'accesso online da parte di KOSTAL Solar Electric GmbH, gli aggiornamenti possono essere eseguiti automaticamente da KOSTAL Solar Electric GmbH. Il presupposto per l'accesso online è la creazione di una connessione di rete con il prodotto registrato, la completa messa in funzione, compreso il collegamento al KOSTAL Solar Portal, nonché il mantenimento e la fornitura gratuiti di una connessione Internet da parte del titolare della garanzia. Non appena viene diagnosticato un malfunzionamento che richiede l'intervento di KOSTAL Solar Electric GmbH per evitare un guasto, questo può essere risolto, se necessario, tramite manutenzione remota. Di conseguenza, è possibile evitare ulteriori problemi tecnici e danni al prodotto, nonché avviare online le prime contromisure a seconda del malfunzionamento riscontrato.
- Se il beneficiario della garanzia non ha acconsentito all'accesso online da parte di KOSTAL Solar Electric GmbH, in alternativa gli aggiornamenti software possono essere installati autonomamente dal beneficiario della garanzia. A tal fine, KOSTAL Solar Electric GmbH mette a disposizione esclusivamente l'aggiornamento software a titolo gratuito. I costi aggiuntivi per l'esecuzione dell'aggiornamento da parte di un'azienda di installazione (spese di viaggio, ore di lavoro, ecc.) non sono a carico di KOSTAL Solar Electric GmbH e devono essere sostenuti dal titolare della garanzia.
- Gli aggiornamenti software vengono sempre pubblicati da KOSTAL Solar Electric GmbH all'indirizzo **www.kostal-solar-electric.com > Download > Prodotto > Aggiornamento**. Il titolare della garanzia è tenuto a consultare regolarmente (almeno ogni 3 mesi) le pubblicazioni e a provvedere all'installazione degli aggiornamenti software necessari. Gli aggiornamenti software non includono solo modifiche relative alla sicurezza e al funzionamento, ma anche miglioramenti alle interfacce, correzioni di bug noti e nuove funzionalità in continuo aggiornamento. L'installazione tempestiva degli aggiornamenti software garantisce quindi le migliori prestazioni possibili e la massima assistibilità del prodotto registrato. In caso di mancata installazione degli aggiornamenti, la garanzia potrebbe decadere. Per i nostri inverter ibridi (PIKO IQ e PLENTICORE), utilizzate la funzione di aggiornamento automatico per non perdere nessun aggiornamento. È responsabilità del titolare della garanzia provvedere al mantenimento della connessione a Internet durante il periodo di validità della garanzia.

Costi di sostituzione per i Paesi UE con Smart Warranty (1-5 anni)

Il dispositivo sostitutivo è gratuito nei primi 5 anni con la Smart Warranty se l'inverter difettoso ci viene inviato entro il periodo specificato dopo aver ricevuto il dispositivo sostitutivo e il difetto è coperto dalla garanzia in conformità con le 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 dell'inverter. 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.

Costi di sostituzione per i Paesi UE con Smart Warranty plus (6-10 anni)

A partire dal 6° anno dalla prima messa in servizio, dispone di una garanzia di riparazione del dispositivo difettoso. Riceverà il dispositivo sostitutivo riparato gratuitamente entro il 6°-10° anno se l'inverter difettoso ci viene inviato a Sue spese e il difetto è coperto dalla garanzia in conformità con le nostre condizioni di cui sopra. I costi di sostituzione, i costi di trasporto di andata e ritorno e altri costi dell'azienda specializzata non sono coperti da questa garanzia Smart Warranty plus.

Costi di sostituzione per i Paesi non UE² con Smart Warranty (1-5 anni)

Riceverà il dispositivo sostitutivo gratuitamente, a condizione che l'inverter difettoso venga rispedito 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.

Costi di sostituzione per i Paesi non UE³ con Smart Warranty plus (6-10 anni)

A partire dal 6° anno dalla prima messa in servizio, dispone di una garanzia di riparazione del dispositivo difettoso. Riceverà il dispositivo sostitutivo riparato gratuitamente entro il 6°-10° anno se l'inverter difettoso ci viene inviato a Sue spese e il difetto è coperto dalla garanzia in conformità con le nostre condizioni di cui sopra. I costi di sostituzione, i costi di trasporto di andata e ritorno e altri costi dell'azienda specializzata non sono coperti da questa garanzia Smart Warranty plus.

² Eccezione Svizzera e Turchia. Questi Paesi sono trattati come Paesi UE.

³ Eccezione Svizzera e Turchia. Questi Paesi sono trattati come Paesi UE.

Principi generali

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 (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, vi addebiteremo il prezzo del dispositivo più i costi di trasporto. In tal caso, anziché la normale garanzia Le viene accordata solo la 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 e se è stata presentata entro 6 mesi dal ricevimento dell'esito dell'analisi.

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.

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 a partire dalla data di consegna dell'inverter. Requisito per l'acquisto di un inverter sostitutivo è l'invio di un 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 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.

L'estensione della garanzia si applica esclusivamente a PIKO CI

Desidera una sicurezza ancora maggiore? Nessun problema. Per il PIKO CI Le offriamo entro i primi 2 anni dalla data di acquisto dell'inverter un'**estensione della garanzia** a 5 anni a condizioni vantaggiose. Se desidera avvalersi di questa offerta, Le chiediamo gentilmente di stipulare l'estensione della garanzia tramite il nostro **KOSTAL Solar Webshop**. Lo trova sul nostro sito web all'indirizzo www.kostal-solar-electric.com. Quindi può comodamente stampare il documento di estensione della garanzia. Le chiediamo di conservarlo con cura insieme alla fattura di acquisto del Suo inverter.

Per gli inverter KOSTAL della serie PIKO CI va tenuto presente quanto segue. Se ha registrato questi inverter entro 6 mesi dalla data di acquisto o 12 mesi dalla consegna da parte di KOSTAL Solar Electric GmbH sul **KOSTAL Solar Webshop**, La premiamo con un'estensione gratuita della KOSTAL Smart Warranty di ulteriori 3 anni che Le consentirà di godere di una garanzia di 10 anni per il Suo inverter.

Le auguriamo grandi soddisfazioni con il Suo dispositivo!

La Sua KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (Direttore Generale)

©2025, KOSTAL Solar Electric GmbH

Contenuto e grafica 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 specializzate in impianti elettrici

Valido per gli inverter all'interno dell'UE con Smart Warranty



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, verbale di prima messa in servizio, data della messa in servizio, indicazioni sul collegamento e tipo di moduli. Si prega di indicare possibilmente l'evento visualizzato sul display, se noto, e di descrivere brevemente il guasto.



Ricevimento del dispositivo sostitutivo

Se non possiamo aiutarla telefonicamente, Le invieremo in breve tempo un dispositivo sostitutivo sottoposto a revisione generale senza accessori. Nel pacco troverà un modulo di reso (RMA) per la restituzione gratuita del dispositivo difettoso al nostro partner per il servizio assistenza.



Imballaggio del dispositivo difettoso

Imballi il dispositivo difettoso nella confezione originale del dispositivo sostitutivo. Applichi l'etichetta per merce resa sul pacco.



Concordare la data di ritiro

Concordi in modo rapido e semplice un data di ritiro direttamente con il corriere online. Informazioni in merito sono disponibili sul sito del corriere.



Consegna del pacco al corriere

Consegna il dispositivo imballato al corriere. La consegna del pacco verrà confermata elettronicamente dall'operatore. Naturalmente, utilizzando il modulo di reso i costi di trasporto ci vengono automaticamente addebitati. Lo stato della spedizione è tracciabile in qualsiasi momento con il numero di tracking del corriere.

Importante: Con la Smart Warranty plus, Lei o il Suo installatore siete responsabili della spedizione del dispositivo difettoso in un imballaggio adeguato.

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**.

