



Garantie KOSTAL Smart Warranty
Enregistrez-vous et bénéficiez de
5 ans de garantie

shop.kostal-solar-electric.com/fr/kostal-smart-warranty.html

Smart
connections.

Conditions de garantie et de service

Onduleurs photovoltaïques KOSTAL

Conditions de garantie et de service

Garantie de remplacement Onduleurs photovoltaïques KOSTAL

Date de début de validité : 01/01/2019

Chère cliente, cher client,

Nous vous remercions d'avoir choisi un onduleur photovoltaïque KOSTAL et d'avoir ainsi opté pour un produit de qualité. KOSTAL Solar Electric GmbH vous garantit son bon fonctionnement et l'absence de vices. Les présentes conditions de garantie sont uniquement valables pour les modèles d'onduleurs photovoltaïques KOSTAL ci-dessous et ne s'appliquent pas aux accessoires raccordés comme la batterie, les capteurs, etc.

Si, malgré tout le soin apporté à sa fabrication et à son contrôle, votre onduleur présente un défaut lors de son installation ou après celle-ci, veuillez vous adresser à votre installateur spécialisé.

Si ce dernier ne parvient pas à le mettre en service correctement ou s'il n'arrive pas à éliminer un dysfonctionnement, notre service clientèle se tient à sa disposition pour l'aider. Votre installateur spécialisé est à votre service. Il est en mesure d'établir si l'onduleur présente un vice et s'il doit être remplacé. Veuillez également à ce que seules des personnes compétentes et autorisées par le gestionnaire de réseau dont relève votre installation solaire réalisent les travaux sur le réseau électrique.

Garantie de remplacement de 2 ans plus 3 ans de garantie KOSTAL Smart Warranty

Les onduleurs photovoltaïques KOSTAL bénéficient d'une garantie du fabricant de 2 ans à compter de la date d'achat ou de 30 mois maximum à compter de la date de livraison par KOSTAL Solar Electric GmbH. Vous pouvez bénéficier gratuitement de notre garantie KOSTAL Smart Warranty de 5 ans (2 + 3) en enregistrant votre onduleur photovoltaïque ou en le faisant enregistrer par votre installateur dans notre boutique en ligne [KOSTAL Solar Webshop](#). Vous pouvez souscrire cette extension de garantie seulement dans les 6 premiers mois suivant votre achat ou dans les 12 mois après livraison de votre onduleur par KOSTAL Solar Electric GmbH.

Service de remplacement

Le remplacement est une opération simple. Votre installateur spécialisé prend contact avec l'assistance téléphonique de notre service clientèle et demande le remplacement de l'onduleur ou crée en ligne une demande de service sur notre site Internet sous [Service et Assistance > Espace Service](#).

Dans les pays non-membres de l'UE¹, il doit s'adresser à notre partenaire local ou, en l'absence de celui-ci, au revendeur européen de l'onduleur. Il prendra alors contact avec l'assistance téléphonique du service clientèle pour demander le remplacement de l'onduleur ou sa réparation.

Pour la validation et le traitement de votre dossier, les informations suivantes doivent être communiquées :

- Type d'appareil et numéro de série
- Copie du justificatif d'achat
- Date de mise en service
- Message d'erreur affiché à l'écran (le cas échéant) et autres informations concernant le dysfonctionnement
- Les données log de l'onduleur (pour plus d'informations sur l'exportation des données log, consultez le mode d'emploi de l'onduleur)
- Informations détaillées sur l'installation (appareils, panneaux, câblage des strings, données des entrées DC (courants, tensions), etc.)
- Dans certains cas, le service après-vente vous transmet un formulaire de déclaration d'onduleur à nous renvoyer.

Vous recevrez alors rapidement un appareil de remplacement équivalent. Dans les pays non-membres de l'UE¹, le partenaire local ou le revendeur européen procède à l'enlèvement de l'appareil pour le réparer ou nous lui faisons parvenir un appareil de remplacement de même valeur. Lors de l'envoi de l'appareil de remplacement, la durée de garantie de l'onduleur d'origine est automatiquement transférée à celui de remplacement. Votre installateur spécialisé doit seulement utiliser cet appareil pour procéder au remplacement.

Pour les onduleurs photovoltaïques KOSTAL PIKO 3.0-20, PIKO EPC et PIKO BA, l'appareil de remplacement est généralement expédié muni d'un capot de transport. Celui-ci est remplacé par le capot d'origine lors de l'installation.

¹À l'exception de la Suisse et de la Turquie. Ces pays sont traités comme les pays membres de l'UE.

Les données de puissance de l'appareil de remplacement sont au minimum conformes à celles de votre onduleur d'origine, sauf si l'évolution des exigences techniques nous impose de procéder à des modifications. Il s'agit généralement d'appareils réparés dont le niveau de qualité est identique à celui des appareils de série. La présence de légères traces d'utilisation sur les appareils de remplacement ne peut donc être totalement exclue.

Veuillez noter que seul le fabricant est habilité à établir la cause réelle du dysfonctionnement. Le remplacement préconisé par notre service clientèle n'implique donc pas automatiquement que le dysfonctionnement constaté relève de la garantie. La décision de garantie définitive reste du ressort de KOSTAL Solar Electric GmbH.

Votre installateur spécialisé démonte l'appareil défectueux et installe l'onduleur de remplacement. Il procède également à la mise en service de l'appareil de remplacement. Notre transporteur procède ensuite à l'enlèvement de l'appareil défectueux remis dans l'emballage de l'onduleur de remplacement chez vous ou auprès de votre installateur spécialisé, ou vous devez vous charger de ces formalités à l'aide des documents joints (PIKO MP, MP plus). Dans les pays non-membres de l'UE, l'appareil défectueux doit être envoyé à notre partenaire local ou à notre revendeur. En cas de réparation, votre installateur spécialisé le démonte et l'expédie au revendeur européen.

Vous trouverez toutes les informations nécessaires sur le déroulement de cette opération pour les pays membres de l'UE dans le guide de service à la page Page 6 ou Page 7.

Exclusion de garantie

Le droit à garantie est exclu dans les cas suivants :

- installation, maintenance ou utilisation non conforme de l'appareil
- absence de maintenance ou maintenance non conforme (défaut de vérification et de nettoyage des ventilateurs, par exemple) ;
- utilisation non conforme ou lieu de montage incorrect de l'onduleur
- Installation ou mise en service dans un pays non homologué par KOSTAL (voir le paragraphe Validité géographique à la page Page 4)
- Interventions, modifications ou tentatives de réparation
- dommages dus au transport
- ventilation insuffisante de l'appareil
- non-respect des règles techniques reconnues et en vigueur fixant des consignes d'installation et de sécurité (par exemple, normes internationales DIN-CEI, normes européennes DIN-EN, normes nationales DIN-VDE)
- dommages résultant de la force majeure ou d'influences externes (par exemple les dommages causés par les tempêtes, la foudre, les surtensions, les incendies, les pollutions, la grêle, les inondations, les défaillances de ligne électrique, les morsures d'animaux)
- dimensionnement incorrect ou mauvaise configuration de l'installation photovoltaïque
- dysfonctionnements ou dommages provoqués par l'utilisation de produits tiers non homologués
- appareils dont le contrôle en atelier n'indique aucune anomalie

Important : la présente garantie exclut tous les dommages occasionnés à l'objet garanti ou à tout autre objet non garanti (installation solaire, par exemple) résultant de l'une des causes susmentionnées.

L'obligation de garantie ne s'applique pas aux dommages dus au transport, ni à tous autres dommages survenus après la phase de transfert des risques, ni aux dommages résultant d'un conditionnement non conforme. Toute responsabilité est également exclue.

La garantie de remplacement ne couvre pas non plus les petits défauts esthétiques n'ayant aucune incidence sur l'injection d'électricité.

Outre la sécurité de fonctionnement, vous êtes également garant de la mise en place, de l'extension, de la modification et de l'entretien dans les règles de l'art de l'installation électrique en aval du dispositif de sécurité des branchements électriques domestiques. Pour garantir tous ces aspects, l'installation électrique doit notamment être conforme aux règles techniques généralement reconnues. À ce sujet, notre responsabilité n'est alors engagée que si nous portons une part de responsabilité pour les dommages au sens des dispositions légales. Celle-ci se limite toutefois proportionnellement à notre part de responsabilité.

Les droits dépassant le cadre des droits mentionnés dans les présentes conditions de garantie ne font pas partie intégrante de la garantie de remplacement, dès lors que les prescriptions légales obligatoires n'imposent pas la responsabilité de KOSTAL Solar Electric GmbH. Ceci concerne en particulier les droits à indemnités pour les dommages résultant directement ou indirectement d'un vice de l'appareil, les frais liés au démontage et au montage ou le droit à indemnités pour absence d'alimentation du réseau ou d'autoconsommation et autres causes similaires. Les éventuels droits aux termes de la loi sur la responsabilité des produits ne sont pas affectés.

Frais de remplacement dans les pays membres de l'Union européenne

L'appareil de remplacement est fourni gratuitement si l'onduleur défectueux est renvoyé dans le délai indiqué après réception de l'appareil de remplacement et si le dysfonctionnement relève des conditions de garantie susmentionnées. Les frais du service de messagerie mandaté par nos soins sont bien évidemment aussi à notre charge. En revanche, les frais de transport et les droits de douane redevables dans les territoires d'outre-mer de l'Union européenne et dans les pays hors de l'Union européenne dans lesquels il n'existe aucune filiale de KOSTAL Solar Electric (cf. paragraphe « Validité géographique ») ne sont pas pris en charge. Des dispositions spéciales s'appliquent en principe à toutes les îles (nous consulter).

En outre, nous verserons un forfait à votre installateur spécialisé à titre de compensation pour l'échange de l'onduleur. Vous pouvez consulter la liste des forfaits de remplacement sur notre site Internet à l'adresse www.kostal-solar-electric.com > Téléchargement > Produit > Pays > Service > [Informations sur les services et tarifs](#). Notez que ce forfait ne couvre que les frais de l'installateur spécialisé le plus proche. La garantie ne couvre pas les frais de déplacement et d'hébergement d'un installateur spécialisé mandaté pour intervenir, mais non situé à proximité. Nous sommes à votre disposition pour vous aider à trouver un installateur spécialisé.

La facturation de forfaits de remplacement plus élevés n'est possible qu'avec l'accord préalable de KOSTAL Solar Electric GmbH et uniquement dans des cas dûment justifiés. Nous nous réservons sinon le droit de diminuer la facture en conséquence.

En cas de dysfonctionnement ne relevant pas de notre responsabilité (exclusion de garantie) pendant la durée d'application de la garantie, nous vous facturerons un forfait de réparation et l'envoi à un tarif préférentiel. Toute l'étendue de la garantie d'origine continue évidemment de s'appliquer à l'appareil de remplacement. Dans ce cas, nous exigeons le remboursement du forfait de remplacement éventuellement déjà remboursé.

En cas de non-retour de l'appareil défectueux, le prix de l'appareil, majoré des frais de transport, sera facturé. Dans ce cas, l'onduleur de remplacement est soumis à la garantie légale de 2 ans.

Tous les remboursements ne peuvent avoir lieu qu'après accord préalable de KOSTAL Solar Electric GmbH concernant la procédure à suivre et dans un délai de six mois après réception des résultats d'analyse.

Frais de remplacement dans les pays non-membres de l'Union européenne¹

L'appareil de remplacement est fourni gratuitement si l'onduleur défectueux est renvoyé à notre partenaire local dans le délai indiqué après réception de l'appareil de remplacement et si le dysfonctionnement relève des conditions de garantie susmentionnées.

En revanche, les frais de transport et les droits de douane redevables dans les territoires d'outre-mer de l'Union européenne et dans les pays hors de l'Union européenne dans lesquels il n'existe aucune filiale de KOSTAL Solar Electric (cf. paragraphe « Validité géographique ») ne sont pas pris en charge. Des dispositions spéciales s'appliquent en principe à toutes les îles (nous consulter).

La garantie ne couvre pas les frais de déplacement et d'hébergement, ni les frais de montage et d'installation sur place d'un installateur spécialisé mandaté pour intervenir, mais non situé à proximité.

En cas de dysfonctionnement ne relevant pas de notre responsabilité (exclusion de garantie) pendant la durée d'application de la garantie, nous vous facturerons un forfait de réparation et l'envoi à un tarif préférentiel. Toutefois, nous ne pourrions vous consentir ce tarif qu'en échange de l'appareil défectueux réparable. Toute l'étendue de la garantie d'origine continue évidemment de s'appliquer à l'appareil de remplacement.

En cas de non-retour de l'appareil défectueux, le prix de l'appareil, majoré des frais de transport, sera facturé. Dans ce cas, l'onduleur de remplacement est soumis à la garantie légale de 2 ans.

Tous les remboursements ne peuvent avoir lieu qu'après accord préalable de KOSTAL Solar Electric GmbH concernant la procédure à suivre et dans un délai de six mois après réception des résultats d'analyse.

Validité géographique

Les présentes conditions de garantie sont valables pour tous les pays homologués figurant sur la liste des pays établie par KOSTAL Solar Electric GmbH. Vous pouvez consulter la liste des pays sur notre site Internet à l'adresse www.kostal-solar-electric.com/Téléchargement > Produit > Pays > Mode d'emploi > « Pays homologués / Released countries ».

¹À l'exception de la Suisse et de la Turquie. Ces pays sont traités comme les pays membres de l'UE.

Transfert de propriété

KOSTAL Solar Electric GmbH se réserve en principe la propriété de l'onduleur fourni en échange jusqu'à réception de l'appareil défectueux ou, en cas d'achat, jusqu'au paiement du prix de vente indiqué sur la facture. Dans tous les cas, la propriété de l'appareil défectueux est transférée à KOSTAL Solar Electric GmbH dès réception de l'appareil de remplacement.

Achat d'un onduleur de remplacement

Vous avez acheté un onduleur de remplacement au terme de la garantie. Pour cet appareil, vous bénéficiez de la garantie légale de 2 ans à partir de la date de livraison. L'achat d'un onduleur de remplacement est possible à condition de retourner un formulaire de commande signé.

Forfait de révision

Pour les appareils échangés dans le cadre du service de remplacement pendant la garantie et ne présentant aucun défaut lors de la vérification ou de l'analyse, un forfait de révision sera facturé. Vous pouvez consulter les tarifs actuellement en vigueur sur notre site Internet à l'adresse www.kostal-solar-electric.com/Téléchargement > Produit > Pays > Service > [Informations sur les services et tarifs](#). Veuillez noter que seul le fabricant est habilité à établir la cause réelle du dysfonctionnement. Le remplacement préconisé par notre assistance téléphonique n'implique donc pas automatiquement qu'il s'agit d'un cas de garantie.

Forfait de nettoyage

Merci de veiller à la propreté de l'appareil défectueux avant de le renvoyer. Les onduleurs encrassés par la poussière, la peinture, des spores, la moisissure, la végétation, les gaz d'ammoniac et d'autres substances similaires ne peuvent être analysés et réparés qu'après avoir été nettoyés préalablement. Dans ces cas-là, un forfait de nettoyage sera facturé.

Responsabilité

Notre responsabilité, y compris celle de nos salariés ou des personnes que nous avons mandatées, se limite aux dommages intentionnels ou relevant d'une négligence grave uniquement pour les actions en réparation. Toutefois, cette limitation de responsabilité ne s'applique pas en cas de dommages corporels (blessure corporelle ou décès). De même, celle-ci ne s'applique pas si nous sommes tenus d'assumer la responsabilité, même en l'absence de faute, en raison de dispositions légales non modifiables, c'est-à-dire obligatoires.

Extension de la garantie

Vous souhaitez bénéficier d'une sécurité accrue ? C'est possible. Vous pouvez en effet souscrire pour votre onduleur une extension de garantie de 5, 10 ou 15 ans à des conditions avantageuses durant les deux premières années suivant son achat. Si vous souhaitez en bénéficier, nous vous invitons à prolonger votre garantie dans notre boutique en ligne [KOSTAL Solar Webshop](#) sur notre site Internet à l'adresse www.kostal-solar-electric.com. Vous pouvez ensuite imprimer votre attestation d'extension de garantie. Veuillez la conserver précieusement avec le justificatif d'achat de votre onduleur.

Notez également les points suivants concernant les onduleurs photovoltaïques KOSTAL des gammes PIKO MP plus, PIKO IQ et PLENTICORE plus. Si vous vous enregistrez dans notre boutique en ligne [KOSTAL Solar Webshop](#) dans les 6 premiers mois suivant leur date d'achat ou dans les 12 mois après leur livraison par Solar Electric GmbH, nous vous accordons une extension de garantie gratuite de 3 ans dans le cadre de notre garantie KOSTAL Smart Warranty et vous pouvez bénéficier ainsi d'une garantie de 10, 15 ou 20 ans pour votre onduleur. Si vous ne vous enregistrez pas, la garantie est réduite de 3 ans (soit une garantie de 7, 12 ou 17 ans respectivement).

Nous espérons que votre onduleur vous donnera entière satisfaction.

KOSTAL Solar Electric GmbH



Dr. Manfred Gerhard (Gérant de société)

© Copyright 2019, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Le contenu et les illustrations sont protégés au niveau international. Toute reproduction, diffusion ou exploitation sans autorisation, même partielle, est interdite. Tous droits réservés, y compris les demandes de droit de propriété industrielle.

Guide de service pour les installateurs agréés

Valable pour les onduleurs PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO IQ, PLENTICORE plus au sein de l'Union européenne



Demander un appareil de remplacement

Contactez l'assistance téléphonique du service après-vente (SAV) ou effectuez une demande de service/réclamation [en ligne](#). Merci de nous communiquer les informations suivantes : type d'appareil, numéro de série, date de mise en service, informations sur le câblage et type des panneaux. C'est encore mieux si vous pouvez indiquer le code d'erreur affiché à l'écran et faire un rapide compte rendu du problème.



Réceptionner l'appareil de remplacement

En cas d'impossibilité de dépannage par téléphone, un appareil de remplacement entièrement révisé et sans accessoires vous sera expédié dans les plus brefs délais. Le colis contiendra un bon de retour avec la date d'enlèvement de l'appareil défectueux, des informations importantes sur la procédure de retour et une étiquette de retour détachable.



Emballer l'onduleur défectueux

Emballer l'onduleur défectueux avant la date d'enlèvement prévue dans l'emballage d'origine de l'appareil de remplacement. Collez l'étiquette de renvoi sur le dessus du colis. Pour les PIKO BA, PIKO 3.0-20 et PIKO EPC, remplacez également le capot normal par le capot de transport rouge.



Vérifier que tout est prêt pour la date d'enlèvement prévue

Vérifiez que la date d'enlèvement prévue vous convient et que l'adresse d'enlèvement indiquée sur l'étiquette de renvoi est exacte. Tout est bon ? Alors, passez à l'étape 5.



Remettre le colis au service de messagerie

Remettez la partie détachable inférieure du bon de retour au transporteur et faites valider la remise sur le bon. Les frais de transport sont à notre charge.

Assistance téléphonique du service après-vente (SAV)

Pays	Téléphone	E-mail	Langue
Allemagne	+49 761 47744 222	service-solar@kostpar.com	DE / EN
Suisse	+41 32 5800 225	service-solar@kostpar.com	DE / EN
France	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grèce	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Italie	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Espagne	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN
Turquie	+90 212 803 06 26	service-solar-tr@kostal.com	TR / EN

Guide de service pour les installateurs agréés

Valable pour les onduleurs PIKO MP, PIKO MP plus au sein de l'Union européenne



Demander un appareil de remplacement

Contactez l'assistance téléphonique du service après-vente (SAV) ou effectuez une demande de service/réclamation [en ligne](#). Merci de nous communiquer les informations suivantes : type d'appareil, numéro de série, date de mise en service, informations sur le câblage et type des panneaux. C'est encore mieux si vous pouvez indiquer le code d'erreur affiché à l'écran et faire un rapide compte rendu du problème.



Réceptionner l'appareil de remplacement

En cas d'impossibilité de dépannage par téléphone, un appareil de remplacement entièrement révisé et sans accessoires vous sera expédié dans les plus brefs délais. Le colis contiendra un bon de retour pour le retour gratuit de l'appareil défectueux à notre partenaire de service.



Emballer l'onduleur défectueux

Emballer l'onduleur défectueux dans l'emballage d'origine de l'appareil de remplacement. Collez l'étiquette de retour sur le dessus du colis.



Planifier la date et l'heure d'enlèvement

Planifiez en toute simplicité et rapidité la date et l'heure d'enlèvement en appelant directement UPS au +49 (0)1806 882 663 (Allemagne). Vous trouverez les numéros de téléphone des autres pays en consultant les informations de contact d'UPS à l'adresse www.ups.com.



Remettre le colis au service de messagerie

Remettez l'onduleur emballé au service de messagerie. Le conducteur du service de messagerie confirmera électroniquement l'enlèvement du colis. Bien sûr, les frais de port nous sont imputés automatiquement par le biais du bon de retour. Vous pouvez suivre à tout moment l'état de votre envoi en saisissant votre numéro de suivi sur le site d'UPS.

Assistance téléphonique du service après-vente (SAV)

Pays	Téléphone	E-mail	Langue
Allemagne	+49 761 47744 222	service-solar@kostpar.com	DE / EN
Suisse	+41 32 5800 225	service-solar@kostpar.com	DE / EN
France	+33 1 6138 4117	service-solar-fr@kostal.com	FR / EN
Grèce	+30 2310 477 555	service-solar-el@kostal.com	EL / EN
Italie	+39 011 97 82 420	service-solar-it@kostal.com	IT / EN
Espagne	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES / PT / EN
Turquie	+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
Bağcılar - İstanbul
Türkiye
Telefon: +90 212 803 06 24
Faks: +90 212 803 06 25

KOSTAL (Shanghai) Management Co., Ltd
Yuan Gao Road 77, Anting, Jiading,
201814 Shanghai, China
Tel: +86 21 5957 0077-7189
Fax: +86 21 5957 8294

www.kostal-solar-electric.com