



**KOSTAL Smart Warranty**  
Regístrese y consiga 5 años de  
garantía  
[shop.kostal-solar-electric.com/es/kostal-smart-warranty.html](http://shop.kostal-solar-electric.com/es/kostal-smart-warranty.html)

Smart  
connections.

## Condiciones de asistencia técnica y garantía

Inversores solares KOSTAL

# Condiciones de asistencia técnica y garantía

## Garantía de recambio para inversores solares KOSTAL

Validez a partir de: 01.09.2020

### Apreciada cliente, apreciado cliente:

Con el inversor solar KOSTAL ha adquirido un producto de calidad. KOSTAL Solar Electric GmbH le garantiza la idoneidad para el funcionamiento y la ausencia de defectos en el inversor. Estas condiciones de garantía únicamente son válidas para los tipos de inversores solares KOSTAL indicados abajo y no para los accesorios que pueden conectarse al mismo como baterías, sensores, etc.

Si a pesar de una utilización y un control minuciosos se produjera algún problema durante o tras la instalación de su inversor, póngase en contacto con su servicio especializado.

En caso de que su servicio especializado no consiga poner en servicio el inversor sin fallos o en caso de que se produzcan fallos durante el servicio, asistiremos a su servicio especializado a través de nuestro departamento de atención al cliente. El servicio especializado es su representante. Este puede determinar si el inversor posee un fallo y por lo tanto si debe cambiarse. Le rogamos tenga en cuenta que solo las personas con la competencia necesaria y la debida autorización del operador de la red eléctrica responsable de su instalación de energía solar realizan trabajos en la red eléctrica.

### 2 años de garantía de recambio más 3 años de KOSTAL Smart Warranty

Para los inversores solares KOSTAL recibirá una garantía del fabricante de 2 años a partir de la fecha de compra, aunque como máximo 30 meses a partir del suministro por parte de KOSTAL Solar Electric GmbH. Si lo desea, puede ampliar esta garantía a 5 años (2+3) con nuestra KOSTAL Smart Warranty registrando usted mismo su inversor solar KOSTAL o bien a través de su instalador en nuestra [tienda online KOSTAL Solar](#). Esta ampliación solo es posible en el plazo de los 6 primeros meses tras la compra o 12 meses tras el suministro por parte de KOSTAL Solar Electric GmbH.

### Servicio de sustitución

Para usted la sustitución resulta muy fácil. Su servicio especializado se pone en contacto con nuestra línea de atención al cliente y solicita un inversor de sustitución o bien realiza una solicitud de servicio en nuestra página web en [Servicios y Soporte > Área de servicio](#).

En países que no pertenecen a la UE<sup>1</sup>, su empresa especializada debe dirigirse a nuestro socio local o, en caso de no disponerse de contacto local, al proveedor de la UE del inversor. Este se pondrá en contacto con la línea de atención al cliente y solicitará un inversor de sustitución o bien la reparación del inversor.

Para la aceptación y el procesamiento de la reclamación se precisa la siguiente información:

- tipo del dispositivo y número de serie
- copia del comprobante de compra
- fecha de puesta en servicio
- mensaje de error en la pantalla (si dispone del mismo) y otras indicaciones sobre el fallo
- Los datos de registro del inversor (encontrará más información para la lectura de los datos de registro en las instrucciones de uso del inversor)
- Indicaciones detalladas sobre toda la instalación (equipos, módulos, cableado de strings, datos de entrada CC (corrientes, tensiones), etc.)
- En algunos casos, el centro de atención al cliente le enviará un formulario de información sobre el inversor que le rogamos nos devuelva cumplimentado.

En breve le enviaremos un equipo de sustitución del mismo valor. En países que no pertenecen a la UE<sup>1</sup>, su equipo se recogerá para su reparación en su socio local o el proveedor de la UE o bien le enviaremos un equipo de sustitución igual. Al enviar el equipo de sustitución se produce una transferencia automática del periodo de garantía de su inversor original al equipo de sustitución. Su servicio especializado solo puede utilizar este equipo para la sustitución.

<sup>1</sup> Excepción Suiza y Turquía. Estos países se tratan como un país de la UE.

En los inversores solares KOSTAL PIKO 3.0-20, PIKO EPC y PIKO BA, normalmente el equipo de sustitución se envía con una tapa de transporte. Durante la instalación, esta se cambia por la tapa original.

El equipo de sustitución se corresponde en cuanto a los datos de potencia técnicos como mínimo con su inversor original, a menos que en el curso de un perfeccionamiento hayan surgido requisitos técnicos que hayan hecho necesaria una modificación. En el caso del equipo de sustitución, por lo general se trata de equipos reparados con un estándar de calidad del mismo nivel que los equipos de serie. En el caso de los equipos de sustitución, no siempre pueden excluirse marcas de uso insignificantes.

Le rogamos tenga en cuenta que la causa del fallo real solo puede determinarla directamente el fabricante. Por este motivo, la recomendación de sustitución de nuestro servicio de atención al cliente no implica automáticamente que se trate de un caso de garantía. La decisión sobre la garantía definitiva recae en KOSTAL Solar Electric GmbH.

El servicio especializado se encarga de desmontar el equipo defectuoso y montar el equipo de sustitución. Pone en servicio el equipo de sustitución. A continuación, el equipo defectuoso es recogido en el embalaje original del equipo de sustitución por nuestro servicio de mensajería en su empresa o en su domicilio o bien usted debe encargarse de organizar la recogida mediante los documentos adjuntos (PIKO MP, MP plus). En países que no pertenecen a la UE, el equipo defectuoso debe enviarse a nuestro socio local o proveedor local o, en caso de reparación, el equipo defectuoso es desmontado por su empresa especializada y enviado al proveedor de la UE.

En la guía de servicio (en la Página 6 o Página 7) encontrará toda la información necesaria sobre el proceso en países de la UE.

## Exclusión de la garantía

Sin embargo, tendremos que rechazar los servicios de garantía en los siguientes casos:

- la instalación, el mantenimiento o el manejo del equipo incorrectos
- la falta de mantenimiento o mantenimiento inadecuado (p. ej. comprobación y limpieza defectuosas de los ventiladores)
- el uso no adecuado y/o lugar de montaje incorrecto del inversor
- la instalación o el funcionamiento en un país no autorizado por KOSTAL (véase la validez geográfica en la Página 4)
- las manipulaciones, las modificaciones o los intentos de reparación (con los inversores PIKO IQ, PLENTICORE y PIKO CI 50/60, solo se puede abrir el compartimento de conexión)
- los daños ocurridos durante el transporte
- la ventilación insuficiente del equipo
- incumplimiento de normas válidas y reconocidas de la técnica en las que se hayan establecido disposiciones de la técnica de instalación y seguridad (p. ej. DIN-IEC internacional; DIN-EN europea, DIN-VDE nacional)
- daños por causa de fuerza mayor o influencias externas, p. ej. daños causados por tempestades, caída de rayo, sobretensión, fuego, contaminación medioambiental, granizo, inundación, defectos de la línea, mordeduras de animal
- dimensionado y/o configuración incorrectos de la instalación fotovoltaica
- funcionamientos defectuosos o daños provocados por el uso de productos de otros fabricantes no autorizados
- equipos en los que en la planta de fabricación no se ha podido detectar ningún fallo durante la comprobación

Tenga en cuenta que los daños de cualquier tipo derivados de los motivos indicados arriba en el objeto de la garantía o más allá de los mismos (p. ej. de la instalación de energía solar) no están incluidos por la garantía.

En caso de daños de transporte así como cualquier otro tipo de daños, causados tras el momento de traspaso del riesgo, y daños a causa de un embalaje inadecuado por parte del cliente se suprimirá toda obligación de garantía y se excluirá cualquier tipo de responsabilidad.

Asimismo, la garantía de recambio tampoco incluye imperfecciones que no afecten al suministro eléctrico.

Usted mismo, además de ser responsable de un funcionamiento seguro, también es responsable del montaje, la ampliación, la modificación y la conservación de la instalación eléctrica detrás del fusible de conexión doméstica. Para garantizarlo, entre otros, la instalación eléctrica debe cumplir las normas reconocidas generales de la técnica. En este caso, solo nos responsabilizaremos si compartimos la responsabilidad de los daños conforme a las disposiciones legales. No obstante, solo nos responsabilizaremos en proporción a nuestra concurrencia de culpa.

Los derechos que vayan más allá de los derechos indicados en las condiciones de garantía no forman parte de la garantía de sustitución, siempre que no se haya prescrito legalmente una responsabilidad de KOSTAL Solar Electric GmbH. Esto afecta especialmente a los derechos de sustitución para daños originados directa o indirectamente a causa del defecto del equipo, para costes derivados del montaje y el desmontaje o el derecho de indemnización por una inyección a la red que no se ha producido o un autoconsumo no producido y similares. Los posibles derechos según la ley sobre la responsabilidad del producto permanecen inalterados.

## Costes de sustitución para países de la UE

Recibirá el equipo de sustitución gratuitamente siempre que nos haya enviado el inversor defectuoso dentro del plazo indicado tras recibir el equipo de sustitución y el defecto esté incluido en la garantía según las condiciones indicadas arriba. En este caso, naturalmente el servicio de mensajería encargado por nosotros será gratuito para usted. No obstante, no se asumirán los gastos de transporte ni aranceles de y/o en países de ultramar de la UE ni de y/o en países fuera de la UE, siempre que en los mismos no se halle ninguna sociedad distribuidora de KOSTAL Solar Electric (véase el punto "Validez geográfica"). Para todas las islas se aplicarán fundamentalmente normativas especiales (rogamos consultar).

Además, reembolsaremos un importe global a su servicio especializado por la amabilidad de haber sustituido el inversor. Puede consultar el precio final de sustitución actual en cualquier momento en nuestra página web en [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > Download > Producto > País > Servicio > [Información de servicios y precios](#). Tenga en cuenta que este precio final solo incluye los gastos de la empresa especializada más cercana. La garantía no cubre los gastos de viaje ni mantenimiento generados a raíz de la contratación de una empresa especializada alejada. Estaremos encantados de ayudarle para seleccionar una empresa especializada adecuada.

En caso de precios finales de sustitución más elevados, estos solo podrán facturarse a KOSTAL Solar Electric GmbH con su previo consentimiento y únicamente en casos concretos justificados. De lo contrario, nos reservamos el derecho de reducir la factura según corresponda.

En caso de que surja un defecto durante el plazo de garantía del que no debemos responsabilizarnos (exclusión de garantía), le facturaremos un importe global de reparación y el envío a un precio "especial". Por supuesto, para el equipo de sustitución se aplica la garantía original con el mismo alcance. En este caso, le solicitaremos la devolución del precio final de sustitución que ya le hayamos podido reembolsar.

En caso de no recibir este equipo defectuoso, le facturaremos el precio del equipo más los costes de transporte. En este caso, en lugar de la garantía habitual solo se le ofrecerán 2 años de garantía legal para el inversor de sustitución.

Los reembolsos solo pueden efectuarse si previamente se han acordado con KOSTAL Solar Electric GmbH y se ha presentado en el plazo de 6 meses tras recibir el resultado del análisis.

## Costes de sustitución para países que no pertenecen a la UE<sup>1</sup>

Recibirá el equipo de sustitución gratuitamente siempre que nos haya enviado el inversor defectuoso dentro del plazo indicado tras recibir el equipo de sustitución a nuestro socio in situ y el defecto esté incluido en la garantía según las condiciones indicadas arriba.

No obstante, no se asumirán los gastos de transporte ni aranceles de y/o en países de ultramar de la UE ni de y/o en países fuera de la UE, siempre que en los mismos no se halle ninguna sociedad distribuidora de KOSTAL Solar Electric (véase el punto "Validez geográfica"). Para todas las islas se aplicarán fundamentalmente normativas especiales (rogamos consultar).

La garantía no cubre los gastos de viaje ni mantenimiento, ni los gastos de montaje e instalación in situ, generados a raíz de la contratación de una empresa especializada alejada.

En caso de que surja un defecto durante el plazo de garantía del que no debemos responsabilizarnos (exclusión de garantía), le facturaremos un importe global de reparación y el envío a un precio "especial". No obstante, este precio "especial" solo estará a su disposición si se nos devuelve el equipo defectuoso y se halla en un estado apto para reparación. Por supuesto, para el equipo de sustitución se aplica la garantía original con el mismo alcance.

En caso de no recibir este equipo defectuoso, le facturaremos el precio del equipo más los costes de transporte. En este caso, en lugar de la garantía habitual solo se le ofrecerán 2 años de garantía legal para el inversor de sustitución.

Los reembolsos solo pueden efectuarse si previamente se han acordado con KOSTAL Solar Electric GmbH y se ha presentado en el plazo de 6 meses tras recibir el resultado del análisis.

## Validez geográfica

Estas condiciones de garantía son válidas para todos los países autorizados según nuestro listado de países de KOSTAL Solar Electric GmbH. Puede consultar el listado de países en cualquier momento en nuestra página web en [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > Download > Producto > País > Instrucciones de uso > "Países autorizados/Released countries".

<sup>1</sup> Excepción Suiza y Turquía. Estos países se tratan como un país de la UE.

## Traspaso de la propiedad

En relación al inversor de sustitución, KOSTAL Solar Electric GmbH conservará fundamentalmente la propiedad del mismo hasta recibir el equipo defectuoso y/o en caso de compra hasta el pago del precio de compra indicado en la factura. En cualquier caso, la propiedad del aparato defectuoso pertenecerá a KOSTAL Solar Electric GmbH a partir de la recepción del aparato de recambio.

## Adquisición de un inversor de sustitución

Usted ha adquirido un inversor de sustitución después del vencimiento de la garantía. Para este equipo le corresponde la garantía legal de 2 años a partir de la fecha de suministro del inversor. La condición para la adquisición de un inversor de sustitución es el envío de un formulario de pedido firmado.

## Precio global de inspección

Si el equipo ha sido sustituido dentro del período de garantía reglamentario pero durante la comprobación y/o el análisis no se detecta ninguna incidencia, se aplicará un cargo por comprobación. Encontrará el precio válido actualmente en nuestra página [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > Download > Producto > Servicio > [Informaciones de servicio y precios](#). Le rogamos tenga en cuenta que la causa del fallo real solo puede determinarla directamente el fabricante. Por este motivo, la recomendación de sustitución de nuestra línea de atención al cliente no implica automáticamente que se trate de un caso de garantía.

## Precio global de limpieza

Le rogamos nos envíe el equipo defectuoso en estado limpio. Los inversores sucios de polvo, pintura, esporas, moho, vegetación superficial, gases amoniacales o similares solo pueden analizarse y repararse tras su previa limpieza. En estos casos, facturaremos un precio global de limpieza.

## Responsabilidad

Solo limitamos nuestra responsabilidad en caso de sustitución por daños –lo que incluye la responsabilidad de nuestros empleados o representantes– intencionados o debidos a una negligencia grave. Sin embargo, esta limitación de responsabilidad no se aplicará en caso de daños personales (lesiones físicas o la muerte). Tampoco se aplicará en caso de que respondamos de disposiciones legales contractuales no enmendables, es decir, coercitivas.

## Prolongación de la garantía

¿Desea más seguridad? Ningún problema. Para su nuevo dispositivo, durante los 2 primeros años tras la fecha de compra del inversor le ofrecemos con unas buenas condiciones una prolongación de la garantía a 5, 10 y/o 15 años. Si desea aprovechar esta oferta, le ofrecemos la posibilidad de acordar la prolongación de la garantía a través de nuestra [tienda online KOSTAL Solar](#). La encontrará en nuestra página web en [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com). A continuación, podrá imprimir cómodamente el documento de prolongación de la garantía. Le rogamos lo guarde siempre bien junto con el comprobante de compra de su inversor.

En los inversores solares KOSTAL de la serie PIKO MP plus, PIKO IQ, PLENTICORE plus y PLENTICORE BI debe tenerse en cuenta lo siguiente. Si se ha registrado en estos inversores en el plazo de los 6 primeros meses tras la fecha de compra o 12 meses tras el suministro por parte de KOSTAL Solar Electric GmbH en la [tienda online KOSTAL Solar](#), le recompensaremos por ello con nuestra prolongación de la garantía KOSTAL Smart Warranty gratuita durante otros 3 años y de este modo podrá beneficiarse del servicio de garantía para 10, 15 o 20 años sobre su inversor. Si no se registra en la tienda online KOSTAL Solar, dicha garantía se reducirá siempre en 3 años (7, 12 y/o 17 años).

¡Le deseamos un buen rendimiento de corriente con el inversor!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Dr. Manfred Gerhard (Director General)

© Copyright 2020, KOSTAL Solar Electric GmbH.

El contenido y la representación están protegidos a escala mundial. Se prohíbe la reproducción, transmisión o utilización, incluso en extracto, sin consentimiento. Todos los derechos reservados –incl. las solicitudes de protección industrial.



## Guía de servicio para servicios especializados eléctricos

Válido para PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE dentro de la UE



### Solicitud del equipo de sustitución

Póngase en contacto con nuestra línea de atención al cliente o bien utilice la opción de enviar su reclamación/mensaje de servicio [en línea](#). Tenga a mano la siguiente información: tipo del dispositivo, número de serie, fecha de puesta en servicio, indicaciones sobre la conexión y el tipo de módulo. O todavía mejor, si conoce el mensaje mostrado en la pantalla facilítenos una breve descripción del fallo.



### Recepción del equipo de sustitución

En caso de que no podamos seguir ayudándole por teléfono, le enviaremos en un breve plazo un equipo de sustitución reparado sin accesorios. En el paquete encontrará un resguardo de devolución (RMA) con un plazo de recogida para su equipo defectuoso, indicaciones importantes sobre el proceso de devolución y una etiqueta de devolución autoadhesiva.



### Embalaje de inversores defectuosos

Embale el inversor defectuoso hasta el plazo de recogida acordado en el embalaje original del equipo de sustitución. Pegue la etiqueta de devolución en la parte superior del paquete. En el PIKO BA, PIKO 3.0-20 y PIKO EPC cambie además la tapa normal por la tapa de transporte marcada en color rojo.



### Comprobar la disponibilidad para el envío en el plazo de recogida

Le rogamos compruebe si el plazo de recogida fijado por nosotros le va bien y si la dirección de recogida indicada en la etiqueta de devolución es correcta. ¿Le va todo bien? Entonces solo falta el paso 5.



### Entrega del paquete al servicio de mensajería

Entregue la última sección del resguardo de devolución al servicio de mensajería y espere a que le confirmen la entrega del resguardo de devolución. Los gastos de transporte corren por nuestra cuenta.

### Línea directa de atención al cliente

Pais	Teléfono	Correo electrónico	Idioma
Alemania	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE/EN
Suiza	+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
España	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES/PT/EN

## Guía de servicio para servicios especializados eléctricos

Válido para PIKO MP, PIKO MP plus dentro de la UE



### Solicitud del equipo de sustitución

Póngase en contacto con nuestra línea de atención al cliente o bien utilice la opción de enviar su reclamación/mensaje de servicio [en línea](#). Tenga a mano la siguiente información: tipo del dispositivo, número de serie, fecha de puesta en servicio, indicaciones sobre la conexión y el tipo de módulo. O todavía mejor, si conoce el mensaje mostrado en la pantalla facilítenos una breve descripción del fallo.



### Recepción del equipo de sustitución

En caso de que no podamos seguir ayudándole por teléfono, le enviaremos en un breve plazo un equipo de sustitución reparado sin accesorios. En el paquete encontrará un resguardo de devolución (RMA) para la devolución gratuita del equipo defectuoso a través de nuestro socio del servicio técnico.



### Embalaje de inversores defectuosos

Embale el inversor defectuoso en el embalaje original del equipo de sustitución. Pegue la etiqueta de devolución en la parte superior del paquete.



### Acuerdo del plazo de recogida

Acuerde fácil y rápidamente un plazo de recogida directamente con UPS llamando al teléfono +49 (0)1806 882 663 (Alemania). Encontrará otros números de teléfono para otros países en la información de contacto de UPS en [www.ups.com](http://www.ups.com).



### Entrega del paquete al servicio de mensajería

Entregue el inversor embalado al servicio de paquetería. Este confirmará la aceptación del paquete de forma electrónica. Por supuesto, si utiliza el resguardo de devolución los costes de transporte correrán automáticamente a nuestro cargo. Si lo desea, puede consultar en cualquier momento el estado de su envío mediante el número de seguimiento en la página web de UPS.

### Línea directa de atención al cliente

Pais	Teléfono	Correo electrónico	Idioma
Alemania	+49 761 47744 222	service-solar@kostal.com	DE/EN
Suiza	+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
España	+34 961 824 927	service-solar-es@kostal.com	ES/PT/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

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