

KOSTAL-Wallbox



**Aktivieren und ZUSÄTZLICHE JAHRE
KOSTENLOSE GARANTIE erhalten!**
unter shop.kostal-solar-electric.com

Service- und Garantiebedingungen

Service- und Garantiebedingungen

Austauschgarantie KOSTAL-Wallbox

Gültigkeit ab: 01.04.2022

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie haben mit einer KOSTAL-Wallbox ein Qualitätsprodukt erworben. Die KOSTAL Solar Electric GmbH garantiert Ihnen die Funktionsfähigkeit und Sachmängelfreiheit der KOSTAL-Wallbox. Diese Garantiebedingungen gelten ausschließlich für die unten genannten Typen und nicht für anschließbares Zubehör wie z. B. Energiezähler, Ladekabel, Sensoren etc. Die Garantie ist ferner ausgeschlossen, sofern eine unsachgemäße Behandlung des Gerätes vorliegt.

Sollte es trotz gewissenhafter Verarbeitung und Kontrolle während oder nach der Installation bei Ihrem Gerät zu einem Problem kommen, wenden Sie sich bitte an Ihren Fachbetrieb.

Falls es Ihrem Fachbetrieb nicht gelingt, das Gerät fehlerfrei in Betrieb zu nehmen oder im laufenden Betrieb Störungen zu beheben, helfen wir Ihrem Fachbetrieb durch unseren telefonischen Customer Support. Der Fachbetrieb ist Ihr Beauftragter. Er kann feststellen, ob das Gerät einen Fehler hat und deshalb ausgetauscht werden muss. Bitte beachten Sie, dass nur Personen mit der erforderlichen Fachkunde und Zulassung durch den für Ihr Gerät zuständigen Stromnetzbetreiber Arbeiten am Stromnetz durchführen.

5 Jahre KOSTAL Smart Warranty

Für KOSTAL-Wallboxen erhalten Sie eine Herstellergarantie ab Erstinbetriebnahme. Diese können Sie kostenlos auf unsere 5 Jahre KOSTAL Smart Warranty erweitern. Die Aktivierung der KOSTAL-Garantie können Sie selber oder Ihr Installateur über unseren **KOSTAL Solar Webshop** durchführen. Dies kann nur innerhalb der ersten 6 Monate nach Kauf oder 12 Monate nach Auslieferung durch die KOSTAL Solar Electric GmbH erfolgen. Die gesetzliche Gewährleistung ist von der Smart Warranty nicht betroffen.

Austauschservice

Der Austausch ist für Sie einfach. Ihr Fachbetrieb meldet sich bei unserer Customer Support Hotline an und beantragt einen Austausch oder erstellt online eine Serviceanfrage auf unserer Homepage unter **Service & Support** > Kontakt.

In Nicht-EU-Ländern¹ muss sich Ihr Fachunternehmen an unseren lokalen Partner oder, falls kein lokaler Kontakt besteht, an den EU-Händler wenden. Er wird sich an die Kundendienst-Hotline wenden und einen Austausch bzw. eine Reparatur des Gerätes anfordern.

Für die Reklamationsannahme und -bearbeitung werden folgende Informationen benötigt:

- Gerätetyp und Seriennummer
- Kopie des Kaufbelegs

¹ Ausnahme Schweiz. Dieses Land wird wie ein EU-Land behandelt.

- Inbetriebnahmedatum
- Fehlermeldung (falls vorhanden) und sonstige Angaben zur Störung
- Detaillierte Angaben zur Gesamtanlage (Geräte, Ströme, Spannungen etc.)
- In manchen Fällen sendet Ihnen der Service noch einen Meldebogen zu, den Sie bitte ausgefüllt an uns zurücksenden.

Von uns erhalten Sie kurzfristig einen Ersatz Ihrer Wallbox. In Nicht-EU-Ländern¹ wird Ihr Gerät bei Ihrem lokalen Partner bzw. dem EU-Händler abgeholt oder er erhält von uns ein Ersatzgerät. Beim Versand der Wallbox wird die Garantiezeit Ihrer ursprünglichen Wallbox automatisch auf das Ersatzgerät übertragen. Ihr Fachbetrieb darf nur diese Wallbox für den Austausch verwenden.

Bitte beachten Sie, dass die tatsächliche Ausfallursache nur direkt beim Hersteller festgestellt werden kann. Ein durch unseren Customer Support empfohlener Austausch impliziert daher nicht automatisch, dass es sich um einen Garantiefall handelt. Die endgültige Garantieentscheidung verbleibt bei der KOSTAL Solar Electric GmbH.

Ihr Fachbetrieb baut das defekte Gerät aus und das Ersatzgerät ein. Er nimmt das Ersatzgerät in Betrieb. Die defekte Wallbox wird dann in der Originalverpackung des Ersatzgerätes von unserem Paketdienst bei Ihrem Fachbetrieb oder Ihnen abgeholt bzw. muss von Ihnen mithilfe der beiliegenden Dokumente organisiert werden.

In Nicht-EU-Ländern muss das defekte Gerät an unseren lokalen Partner oder Händler gesendet werden, oder im Falle einer Reparatur wird das defekte Gerät von Ihrer Fachfirma demontiert und an den EU-Händler gesendet.

Unter  **Service-Guide, Seite 8** finden Sie alle notwendigen Informationen zum Ablauf.

Ausschluss der Garantie

Die Garantieleistungen müssen wir in folgenden Fällen jedoch ablehnen:

- Unsachgemäße Installation, Wartung oder Bedienung des Gerätes
- Nicht bestimmungsgemäße Verwendung bzw. falscher Montageort
- Installation oder Betrieb in einem nicht von KOSTAL freigegebenen Land (siehe „Geographische Gültigkeit“)
- Eingriffe, Änderungen oder Reparaturversuche
- Transportschäden
- Unzureichende Belüftung des Gerätes
- Nichtbeachtung gültiger und anerkannter Regeln der Technik, in denen installations- und sicherheitstechnische Vorschriften festgelegt sind. (z. B. international DIN-IEC, europäisch DIN-EN, national DIN-VDE)
- Schäden durch höhere Gewalt oder externe Einflüsse, z. B. Sturmschäden, Blitzschlag, Überspannung, Feuer, Umweltbelastungen, Hagel, Hochwasser, Leitungsdefekte, Tierbisse

- Fehlfunktionen oder Schäden, die durch die Verwendung nicht freigegebener Fremdprodukte verursacht wurden
- Geräte, bei denen im Herstellerwerk bei der Überprüfung kein Fehler festgestellt werden kann

Bitte beachten Sie, dass Schäden jeglicher Art, die aus den oben genannten Gründen am Garantiegegenstand oder darüber hinaus (bspw. an der Solaranlage, Kraftfahrzeugen) entstehen, nicht von der Garantie umfasst sind.

Für Transportschäden sowie alle anderen Schäden, die nach dem Zeitpunkt des Gefahrenübergangs verursacht wurden, und Schäden aus unsachgemäßer Verpackung durch den Besteller entfällt die Garantiepflicht, und es wird jede Haftung ausgeschlossen.

Die Austauschgarantie umfasst ebenfalls keine Schönheitsmängel, die die Ladefunktion nicht beeinflussen.

Sie selbst sind neben einem sicheren Betrieb auch für die ordnungsgemäße Errichtung, Erweiterung, Änderung und Instandhaltung der elektrischen Anlage hinter der Hausanschlusssicherung verantwortlich. Um dies zu gewährleisten, muss unter anderem die elektrische Anlage den allgemein anerkannten Regeln der Technik entsprechen. Hier haften wir nur dann, wenn wir für den Schaden im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen mitverantwortlich sind. Wir haften jedoch nur im Verhältnis unseres Mitverschuldens.

Ansprüche, die über die in den Garantiebedingungen genannten Rechte hinausgehen, sind nicht Inhalt der Austauschgarantie, sofern eine Haftung der KOSTAL Solar Electric GmbH nicht zwingend gesetzlich vorgeschrieben ist. Dies betrifft insbesondere Ersatzansprüche für Schäden, die unmittelbar oder mittelbar durch den Mangel des Gerätes entstehen, für durch den Aus- und Einbau entstandene Kosten oder Anspruch auf Entschädigung für nicht stattgefundene Netzeinspeisung oder nicht stattgefundenen Eigenverbrauch und dergleichen. Etwaige Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

Austauschkosten für EU-Länder

Sie erhalten das Austauschgerät kostenfrei, wenn uns die defekte Wallbox innerhalb der angegebenen Frist nach Empfang des Austauschgerätes zugesandt wird und der Defekt gemäß unseren o. g. Bedingungen von der Garantie umfasst ist. Dann ist selbstverständlich auch der von uns beauftragte Paketdienst für Sie kostenfrei. Nicht übernommen werden jedoch Transportkosten und Zollgebühren von bzw. in EU-Überseegebiete(n) sowie von bzw. in Länder(n) außerhalb der EU, sofern sich in diesen keine KOSTAL Solar Electric-Vertriebsgesellschaft befindet (siehe Kapitel „Geografische Gültigkeit“). Für alle Inseln gelten grundsätzlich Sonderregelungen (bitte anfragen).

Darüber hinaus werden wir Ihrem Fachbetrieb im Wege der Kulanz für den Austausch der Wallbox eine Pauschale erstatten. Die aktuelle Austauschpauschale können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter **www.kostal-solar-electric.com > Download > Produkt > Land > Service > Service Informationen und Preise** abrufen. Bitte beachten Sie, dass diese Pauschale nur die Kosten des nächstgelegenen

nen Fachbetriebes umfasst. Von der Garantie nicht abgedeckt sind Reise- und Aufenthaltskosten, die durch die Beauftragung eines entfernt gelegenen Fachbetriebes entstehen. Bei der Auswahl eines geeigneten Fachbetriebes sind wir Ihnen gerne behilflich.

Höhere Austauschpauschalen können der KOSTAL Solar Electric GmbH nur nach vorheriger Zustimmung und auch nur in besonders begründeten Fällen in Rechnung gestellt werden. Ansonsten behalten wir uns vor, die Rechnung entsprechend zu kürzen.

Falls innerhalb der Garantiezeit ein Defekt vorliegt, den wir nicht zu vertreten haben (Garantieausschluss), stellen wir Ihnen eine Reparaturpauschale und den Versand zu einem Vorzugspreis in Rechnung. Für das Austauschgerät gilt selbstverständlich die ursprüngliche Garantie in gleichem Umfang weiter. Eine eventuell bereits erstattete Austauschpauschale fordern wir in diesem Fall wieder zurück.

Sollten wir dieses Defektgerät nicht zurückerhalten, stellen wir Ihnen den Gerätepreis zzgl. Transportkosten in Rechnung. In diesem Fall erhalten Sie statt der Garantie lediglich die gesetzliche Gewährleistung auf das Austauschgerät.

Sämtliche Erstattungen können nur dann geleistet werden, wenn das Vorgehen im Voraus mit der KOSTAL Solar Electric GmbH abgesprochen wurde und innerhalb von 6 Monaten nach Erhalt des Analyseergebnisses eingereicht wird.

Austauschkosten für Nicht-EU-Länder²

Sie erhalten das Austauschgerät kostenfrei, wenn die defekte Wallbox innerhalb der angegebenen Frist nach Empfang des Austauschgerätes an unseren Partner vor Ort eingeschickt wurde und der Defekt gemäß unseren o. g. Bedingungen von der Garantie umfasst ist.

Nicht übernommen werden jedoch Transportkosten und Zollgebühren von bzw. in EU-Überseegebiete(n) sowie von bzw. in Länder(n) außerhalb der EU, sofern sich in diesen keine KOSTAL Solar Electric-Vertriebsgesellschaft befindet (siehe Kapitel „Geografische Gültigkeit“). Für alle Inseln gelten grundsätzlich Sonderregelungen (bitte anfragen).

Von der Garantie nicht abgedeckt sind Reise- und Aufenthaltskosten sowie die Montage- und Installationskosten vor Ort, die durch die Beauftragung eines entfernt gelegenen Fachbetriebes entstehen.

Falls innerhalb der Garantiezeit ein Defekt vorliegt, den wir nicht zu vertreten haben (Garantieausschluss), stellen wir Ihnen eine Reparaturpauschale und den Versand zu einem Vorzugspreis in Rechnung. Dieser Vorzugspreis steht Ihnen jedoch nur dann zur Verfügung, wenn das defekte Gerät an uns zurückgesendet wird und sich in reparaturfähigem Zustand befindet. Für das Austauschgerät gilt selbstverständlich die ursprüngliche Garantie in gleichem Umfang weiter.

Sollten wir dieses Defektgerät nicht zurückerhalten, stellen wir Ihnen den Gerätepreis zzgl. Transportkosten in Rechnung. In diesem Fall erhalten Sie statt der Garantie lediglich die gesetzliche Gewährleistung auf das Austauschgerät.

Sämtliche Erstattungen können nur dann geleistet werden, wenn das Vorgehen im Voraus mit der KOSTAL Solar Electric GmbH abgesprochen wurde und innerhalb von 6 Monaten nach Erhalt des Analyseergebnisses eingereicht wird.

² Ausnahme Schweiz. Dieses Land wird wie ein EU-Land behandelt.

Geographische Gültigkeit

Diese Garantiebedingungen gelten für alle freigegebenen Länder gemäß unserer Länderliste der KOSTAL Solar Electric GmbH. Die Länderliste können Sie jederzeit auf unserer Homepage unter **www.kostal-solar-electric.com** > **Download** > **Produkt** > **Land** > **Betriebsanleitung** > **Freigegebene Länder / Released countries** abrufen.

Eigentumsübergang

Die KOSTAL Solar Electric GmbH behält sich für das Austauschgerät grundsätzlich das Eigentum bis zum Erhalt des Defektgerätes bzw. bei käuflichem Erwerb bis zur Zahlung des in Rechnung gestellten Kaufpreises vor. In allen Fällen geht das Eigentum des Defektgerätes bei Erhalt des Austauschgerätes auf die KOSTAL Solar Electric GmbH über.

Überprüfungspauschale

Bei Geräten, die im Rahmen unseres Austauschservices innerhalb der Garantie getauscht wurden, aber bei Überprüfung bzw. Analyse keinen Fehler aufweisen, berechnen wir eine Überprüfungspauschale. Den derzeit gültigen Preis finden Sie auf unserer Homepage unter **www.kostal-solar-electric.com** > **Download** > **Produkt** > **Service** > **Service Informationen und Preise**. Bitte beachten Sie, dass die tatsächliche Ausfallursache nur direkt beim Hersteller festgestellt werden kann. Ein durch unsere Hotline empfohlener Austausch impliziert daher nicht automatisch, dass es sich um einen Garantiefall handelt.

Reinigungspauschale

Bitte senden Sie uns das Defektgerät in einem sauberen Zustand zurück. Durch Staub, Farbe, Sporen, Schimmel, Pflanzenbewuchs, Ammoniakgase o. Ä. verunreinigte Geräte können erst nach vorheriger Reinigung analysiert und repariert werden. In solchen Fällen berechnen wir Ihnen eine Reinigungspauschale.

Haftung

Nur für den Schadensersatz beschränken wir unsere Haftung – dies schließt die Haftung unserer Mitarbeiter oder Beauftragten mit ein – auf vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldete Schäden. Diese Haftungsbeschränkung gilt jedoch nicht bei Personenschäden (Körperverletzung oder Tod). Sie gilt auch nicht, wenn wir aufgrund vertraglich nicht abänderbarer, d. h. zwingender gesetzlicher Vorschriften auch ohne Verschulden haften würden.

Wir wünschen Ihnen viel Freude mit Ihrem Gerät!

Ihre KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (Geschäftsführer)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

Inhalt und Darstellung sind weltweit geschützt. Vervielfältigung, Weitergabe oder Verwertung ist ohne Zustimmung auch auszugsweise verboten. Alle Rechte – inkl. Schutzrechtsanmeldungen – sind vorbehalten.

Service-Guide

für Elektro-Fachbetriebe

Gültig für Wallboxen innerhalb der EU



Austauschgerät anfordern

Kontaktieren Sie unsere Service-Hotline oder nutzen Sie die Möglichkeit, Ihre Reklamation/Servicemeldung online aufzugeben. Halten Sie bitte folgende Informationen bereit: Gerätetyp, Seriennummer, Inbetriebnahmedatum. Im Idealfall nennen Sie uns bitte das Ereignis, sofern bekannt, und geben Sie uns eine kurze Fehlerbeschreibung.



Austauschgerät in Empfang nehmen

Falls wir Ihnen telefonisch nicht weiterhelfen können, versenden wir kurzfristig ein Austauschgerät ohne Zubehör. Im Paket finden Sie einen Retourenschein (RMA) mit einem Abholtermin für Ihr Defektgerät, wichtigen Hinweisen zur Retourenabwicklung sowie einem abziehbaren Retourenetikett.



Defekte Wallbox verpacken

Packen Sie die defekte Wallbox bis zum vorgegebenen Abholtermin in die Originalverpackung des Ersatzgerätes. Kleben Sie das Retourenetikett oben auf das Paket.



Versandbereitschaft zum Abholtermin prüfen

Prüfen Sie bitte, ob der von uns vorgegebene Abholtermin für Sie passt und ob die Abholadresse, wie im Retourenetikett angezeigt, korrekt ist. Für Sie passt alles? Dann folgt nur noch Schritt 5.



Paketübergabe an Paketdienst

Überreichen Sie den unteren Abschnitt des Retourenscheins dem Paketdienst und lassen Sie sich die Übergabe auf dem Retourenschein quittieren. Die Transportkosten übernehmen wir gerne für Sie.

Service-Hotline

Ansprechpartner und Kontaktdaten wie E-Mail und Telefonnummern unserer Service-Hotline finden Sie auf unserer Homepage unter www.kostal-solar-electric.com > **Service & Support** > **Kontakt**.

