



KOSTAL Smart Warranty

Regístrese y consiga 5 años de garantía
<https://shop.kostal-solar-electric.com>

Smart
connections.

Condiciones de asistencia técnica y garantía

PLENTICORE plus

Condiciones de asistencia técnica y garantía

2-5 años de garantía de recambio Inversor PLENTICORE plus

Apreciada cliente, apreciado cliente:

Con el inversor PLENTICORE plus 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 el inversor PLENTICORE plus 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.

Para el equipo indicado arriba 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 con nuestra KOSTAL Smart Warranty registrando usted mismo su inversor 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 línea en nuestra página web en Servicios y Soporte > Área de servicio. 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. 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.

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 su servicio especializado o en su empresa por nuestro servicio de mensajería en el embalaje original del equipo de sustitución.

En la guía de servicio (en la página 11) encontrará toda la información necesaria sobre el proceso.

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 8)
- las manipulaciones, las modificaciones o los intentos de reparación
- 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

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/Download en Producto > 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 manutención 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.

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/Download en Producto > Instrucciones de uso > "Países autorizados/Released countries".

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 web en www.kostal-solar-electric.com/Download en 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.

Seguridad garantizada

Si usted o su instalador registran su inversor en el plazo de los 6 primeros meses tras la fecha de compra y/o 12 meses tras el suministro por parte de KOSTAL Solar Electric GmbH en nuestra tienda online KOSTAL Solar, le recompensaremos con nuestra prolongación de la garantía gratuita KOSTAL Smart Warranty con otros 3 años. De este modo, dispondrá de 5 años de garantía sobre su inversor.

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. Para usted esto significa que si se ha registrado en el plazo de los primeros 6 meses tras la fecha de compra y/o 12 meses tras el suministro por parte de KOSTAL Solar Electric GmbH en la tienda online KOSTAL Solar, también 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). 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. 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.

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

Freiburg im Breisgau, Alemania

KOSTAL Solar Electric GmbH

A handwritten signature in black ink, reading "Manfred Gerhard". The signature is written in a cursive, flowing style.

Dr. Manfred Gerhard
(Director General)

Guía de servicio para servicios especializados eléctricos

5 pasos para la sustitución de su inversor

1.



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.

2.



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. En el paquete también 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.

3.



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.

4.



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.

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

| País | 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 |
| Turquía | +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