

KOSTAL-Station de charge



**Activez GRATUITEMENT LES
ANNEES SUPPLEMENTAIRES
DE GARANTIE**

sur le site shop.kostal-solar-electric.com

Conditions de garantie et de service

Conditions de garantie et de service

Garantie de remplacement de la borne de recharge pour VE KOSTAL

Date de début de validité : 01/04/2022

Chère cliente, cher client,

Vous avez acheté un produit de qualité en faisant l'acquisition d'une borne de recharge pour VE KOSTAL. KOSTAL Solar Electric GmbH vous garantit le bon fonctionnement et l'absence de vices de la borne de recharge pour VE KOSTAL. Ces conditions de garantie s'appliquent exclusivement aux types mentionnés ci-dessous et non aux accessoires pouvant être raccordés, tels les compteurs d'énergie, les câbles de charge, les capteurs, etc. La garantie est en outre exclue si l'appareil a fait l'objet d'une manipulation inappropriée.

Si, malgré tout le soin apporté à sa fabrication et à son contrôle, votre appareil 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 assistance client téléphonique se tient à sa disposition. Votre installateur spécialisé est à votre service. Il est en mesure d'établir si l'appareil 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 appareil réalisent les travaux sur le réseau électrique.

5 ans de garantie KOSTAL Smart Warranty

Les bornes de recharge pour VE KOSTAL bénéficient d'une garantie fabricant dès la première mise en service. Vous pouvez l'étendre gratuitement à notre garantie KOSTAL Smart Warranty de 5 ans. L'activation de la garantie KOSTAL peut être effectuée par vous-même ou par votre installateur via notre **boutique en ligne KOSTAL Solar**. Vous pouvez souscrire cette extension de garantie seulement dans les 6 premiers mois suivant votre achat ou dans les 12 mois après livraison par KOSTAL Solar Electric GmbH. La garantie légale n'est pas concernée par la KOSTAL Smart Warranty.

Service de remplacement

Le remplacement est une opération simple. Votre installateur spécialisé prend contact avec notre assistance téléphonique et fait une demande de remplacement ou crée en ligne une demande de service sur notre site Internet sous **Service après-vente et assistance technique** > Contact.

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. Il devra alors prendre contact avec l'assistance téléphonique du service clientèle pour demander le remplacement de l'appareil ou sa réparation.

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

¹ À l'exception de la Suisse. Ce pays est traité comme un pays membre de l'UE.

- Type d'appareil et numéro de série
- Copie du justificatif d'achat
- Date de mise en service
- Message d'erreur (le cas échéant) et autres informations concernant le dysfonctionnement
- Données détaillées sur l'ensemble de l'installation (appareils, courants, tensions, etc.)
- Dans certains cas, le service après-vente vous transmet un formulaire à nous renvoyer dûment rempli.

Nous vous fournissons rapidement une borne de recharge pour VE de remplacement. Dans les pays non membres de l'UE¹, votre partenaire local ou le revendeur européen procède à l'enlèvement de l'appareil ou nous lui faisons parvenir un appareil de remplacement de même valeur. Lors de l'envoi de la borne de recharge pour VE, la période de garantie de votre borne de recharge pour VE d'origine est automatiquement transférée sur l'appareil de remplacement. Votre installateur spécialisé doit seulement utiliser cette borne de recharge pour VE pour procéder au remplacement.

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'appareil de remplacement. Il procède à la mise en service de l'appareil de remplacement. La borne de recharge pour VE défectueuse sera alors enlevée dans l'emballage d'origine de l'appareil de remplacement par notre transporteur chez votre installateur spécialisé ou chez vous, ou vous devrez l'organiser à l'aide des documents joints.

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 la procédure à l'adresse [📄 Guide de service, Page 8](#).

Exclusion de garantie

Le droit à garantie est exclu dans les cas suivants :

- installation, maintenance ou utilisation non conforme de l'appareil
- utilisation non conforme ou lieu de montage incorrect
- installation ou mise en service dans un pays non homologué par KOSTAL (voir « Validité géographique »)
- 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)
- 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, véhicule automobile, 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 la fonction de charge.

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 la borne de recharge pour VE défectueuse est renvoyée dans le délai indiqué après réception de l'appareil de remplacement et si le dysfonctionnement relève des conditions de garantie susmentionnées. Les frais du transporteur 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 (voir le chapitre « 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 le remplacement de la borne de recharge pour VE. 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, vous bénéficiez uniquement de la garantie légale sur l'appareil de remplacement au lieu de la garantie.

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 européenne²

L'appareil de remplacement est fourni gratuitement si la borne de recharge pour VE défectueuse est renvoyée 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 (voir le chapitre « 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.

² À l'exception de la Suisse. Ce pays est traité comme un pays membre de l'UE.

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, vous bénéficiez uniquement de la garantie légale sur l'appareil de remplacement au lieu de la garantie.

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**.

Transfert de propriété

KOSTAL Solar Electric GmbH se réserve en principe la propriété de l'appareil 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.

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** > **Service** > **Informations sur les services et tarifs**.

Veillez 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 appareils 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.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir avec votre appareil !

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (gérant de société)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

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

Guide de service

pour les entreprises spécialisées en électricité

Valable pour les bornes de recharge pour VE au sein de l'UE



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. Dans l'idéal, veuillez nous indiquer l'événement, s'il est connu, et nous fournir une brève description de l'erreur.



Réceptionner l'appareil de remplacement

En cas d'impossibilité de dépannage par téléphone, un appareil de remplacement 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 la borne de recharge pour VE défectueuse

Emballer la borne de recharge pour VE défectueuse au plus tard jusqu'à la date d'enlèvement prévue dans l'emballage d'origine de l'appareil de remplacement. Collez l'étiquette de retour sur le dessus du colis.



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 transporteur

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)

Vous trouverez les interlocuteurs et les données de contact, comme l'e-mail et les numéros de téléphone de notre assistance téléphonique du service après-vente (SAV), sur notre site Internet à l'adresse www.kostal-solar-electric.com > **Service après-vente et assistance technique** > **Contact**.

