

# Onduleurs KOSTAL



Conditions de garantie et de service

# Conditions de garantie et de service

## Garantie de remplacement des onduleurs KOSTAL

*Date de début de validité : 01/03/2024*

### Chère cliente, cher client,

En achetant un onduleur KOSTAL, vous avez acquis un produit de qualité. KOSTAL Solar Electric GmbH vous garantit son bon fonctionnement et l'absence de vices. Les présentes conditions de garantie s'appliquent exclusivement aux types mentionnés ci-dessous et non aux accessoires pouvant être raccordés, comme la batterie, les capteurs, etc. La garantie est en outre exclue si l'appareil a fait l'objet d'une manipulation non conforme.

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, plus 5 ans de garantie KOSTAL Smart Warranty plus

Pour les onduleurs KOSTAL, vous bénéficiez d'une garantie du fabricant dès la première mise en service. Vous pouvez l'étendre gratuitement à un total de **10 ans** (5+5) via la KOSTAL Smart Warranty (5 ans) et la KOSTAL Smart Warranty plus (5 ans supplémentaires ; à l'exception du PIKO CI). L'activation de la garantie KOSTAL peut être effectuée par vous-même ou par votre installateur via notre **boutique en ligne KOSTAL Solar**. Pour bénéficier des 5 ans de Smart Warranty Plus, vous devez en outre enregistrer votre appareil sur notre portail solaire KOSTAL. 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. 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'UE<sup>1</sup>, 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.

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

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
- Rapport de mise en service et date de mise en service
- Message d'erreur (le cas échéant) et autres informations concernant le dysfonctionnement
- Les données log de l'onduleur (pour plus d'informations sur la lecture 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 à nous renvoyer dûment rempli.

En règle générale, nous vous fournissons par avance, dans un bref délai, un appareil de remplacement de même valeur. Dans des cas particuliers, KOSTAL Solar Electric se réserve le droit de modifier la procédure, de sorte que votre installateur est dans l'obligation de renvoyer d'abord l'appareil défectueux en amont de son remplacement. Dans les pays non membres de l'UE<sup>1</sup>, votre 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 période de garantie de votre onduleur d'origine est automatiquement transférée sur l'appareil 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.

L'appareil de remplacement correspond au moins à votre onduleur d'origine en termes de données de puissance techniques, à moins qu'une modification ait été nécessaire pour des raisons d'évolution technique. En règle générale, l'appareil de remplacement n'est pas un appareil neuf, mais un appareil remis en état qui répond à une norme qualité aussi élevée que les 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'appareil 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'appareil 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 des cas particuliers, KOSTAL Solar Electric se réserve le droit de modifier la procédure, de sorte que votre installateur est dans l'obligation de renvoyer d'abord l'appareil défectueux en amont de son remplacement.

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 10** .

## Exclusion de garantie

Le droit à garantie est exclu dans les cas suivants :

- installation, maintenance ou utilisation non conforme de l'appareil
- les mises à jour du logiciel n'ont pas été effectuées (voir Mises à jour du logiciel)
- 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
- L'onduleur a dépassé le nombre maximal d'heures de fonctionnement en mode sauvegarde/électricité de substitution au réseau. Pour connaître le nombre maximal d'heures de fonctionnement en mode sauvegarde/électricité de substitution au réseau, consultez le mode d'emploi du produit.
- installation ou mise en service dans un pays non homologué par KOSTAL (voir « Validité géographique »)
- interventions, modifications ou tentatives de réparation (pour les onduleurs PIKO IQ, PLENTICORE et PIKO CI 50/60, seul le compartiment de raccordement peut être ouvert)
- 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, 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 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.

### Mise à jour du logiciel

Pour la série de produits PIKO, PLENTICORE plus, PIKO IQ et PIKO CI qui ont été mis sur le marché pour la première fois après le 1er janvier 2021 :

- si l'ayant droit à la garantie a accepté l'accès en ligne de KOSTAL Solar Electric GmbH, les mises à jour peuvent être effectuées automatiquement par KOSTAL Solar Electric GmbH. L'accès en ligne est conditionné par l'établissement d'une connexion réseau avec le produit visé, la mise en service complète, y compris la liaison avec le portail solaire KOSTAL, et le maintien et la mise à disposition gratuites d'une connexion Internet par l'ayant droit à la garantie.  
Dès qu'un dysfonctionnement est diagnostiqué et qu'il nécessite une intervention de la société KOSTAL Solar Electric GmbH pour éviter une panne, il est possible, le cas échéant, d'y remédier par télémaintenance. Par conséquent, il est possible d'éviter d'autres problèmes techniques et des dommages sur le produit et de prendre les premières mesures correctives en ligne, en fonction du comportement défectueux constaté.
- Si l'ayant droit à la garantie n'a pas donné son accord pour l'accès en ligne de KOSTAL Solar Electric GmbH, il peut, en alternative, installer lui-même les mises à jour du logiciel. La société KOSTAL Solar Electric GmbH met gratuitement à disposition à cet effet uniquement la mise à jour du logiciel. Les frais supplémentaires liés à l'exécution de la mise à jour par une entreprise d'installation (frais de déplacement, temps de travail, etc.) ne sont pas pris en charge par la société KOSTAL Solar Electric GmbH et sont à la charge de l'ayant droit à la garantie.

- Les mises à jour du logiciel sont toujours publiées par la société KOSTAL Solar Electric GmbH sur [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > **Téléchargement** > **Produit** > **Mise à jour**. L'ayant droit à la garantie est responsable de la consultation régulière (au moins tous les 3 mois) des publications et de l'installation des mises à jour du logiciel nécessaires. Les mises à jour du logiciel ne contiennent pas seulement des adaptations liées à la sécurité et aux fonctions, mais aussi des améliorations des interfaces, des corrections de bugs connus ainsi que de nouvelles fonctions en permanence. L'installation en temps voulu des mises à jour du logiciel garantit ainsi la meilleure performance possible et la possibilité de bénéficier du service après-vente pour le produit visé. L'absence de mise à jour peut, le cas échéant, entraîner l'annulation de la garantie. Utilisez la fonction de mise à jour automatique de nos onduleurs hybrides (PIKO IQ et PLENTICORE plus, PLENTICORE BI) pour ne manquer aucune mise à jour. Il est de la responsabilité de l'ayant droit à la garantie de veiller au maintien de la connexion Internet pendant la durée de la garantie.

### Frais de remplacement dans les pays de l'UE avec KOSTAL Smart Warranty (1-5 ans)

Vous recevrez gratuitement l'appareil de remplacement au cours des 5 premières années avec la KOSTAL Smart Warranty si l'onduleur défectueux nous est envoyé dans le délai indiqué après réception de l'appareil de remplacement et si le défaut est couvert par la garantie conformément à nos conditions mentionnées ci-dessus. 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 (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](http://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.

### Frais de remplacement dans les pays de l'UE avec KOSTAL Smart Warranty plus (6-10 ans)

À partir de la 6e année après la première mise en service, vous bénéficiez d'une garantie de réparation sur l'appareil défectueux. Vous recevrez l'appareil de remplacement réparé gratuitement au cours de la 6e à la 10e année si l'onduleur défectueux nous est envoyé à vos frais et si le défaut est couvert par la

garantie conformément à nos conditions susmentionnées. Les frais de remplacement, les frais de transport aller-retour et les autres frais de l'entreprise spécialisée ne sont pas couverts par cette garantie Smart Warranty plus.

### **Frais de remplacement dans les pays non membres de l'UE<sup>2</sup> avec KOSTAL Smart Warranty (1-5 ans)**

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.

### **Frais de remplacement dans les pays non membres de l'UE<sup>3</sup> avec KOSTAL Smart Warranty plus (6-10 ans)**

À partir de la 6<sup>e</sup> année après la première mise en service, vous bénéficiez d'une garantie de réparation sur l'appareil défectueux. Vous recevrez l'appareil de remplacement réparé gratuitement au cours de la 6<sup>e</sup> à la 10<sup>e</sup> année si l'onduleur défectueux nous est envoyé à vos frais et si le défaut est couvert par la garantie conformément à nos conditions susmentionnées. Les frais de remplacement, les frais de transport aller-retour et les autres frais de l'entreprise spécialisée ne sont pas couverts par cette garantie Smart Warranty plus.

### **Règles de principe**

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 « 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 uniquement soumis à la garantie légale.

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.

---

<sup>2</sup> À l'exception de la Suisse et de la Turquie. Ces pays sont traités comme les pays membres de l'UE.

<sup>3</sup> À l'exception de la Suisse et de la Turquie. Ces pays sont traités comme les pays membres de l'UE.

## 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](http://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.

## 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 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](http://www.kostal-solar-electric.com) > **Téléchargement** > **Produit** > **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 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.



## L'extension de garantie s'applique exclusivement à la série PIKO CI

Vous souhaitez bénéficier d'une sécurité accrue ? C'est possible. Vous pouvez en effet souscrire pour votre PIKO CI une **extension de garantie** de 5 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**. Pour ce faire, rendez-vous sur notre site Internet à l'adresse [www.kostal-solar-electric.com](http://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.

Les points suivants doivent être respectés pour les onduleurs KOSTAL de la série PIKO CI. Si vous vous enregistrez dans notre **boutique en ligne KOSTAL Solar** 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 ans pour votre onduleur.

Nous vous souhaitons beaucoup de plaisir avec votre appareil !

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (gérant de société)

©2024, 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 appareils suivants au sein de l'UE avec KOSTAL Smart Warranty :**

**PIKO 10-20, PIKO EPC, PIKO CI, PIKO IQ, PLENTICORE**



## **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, rapport de mise en service, date de mise en service, informations sur le câblage et le type de panneau. Dans l'idéal, veuillez nous indiquer l'événement affiché à l'écran, si vous le connaissez, et nous donner 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 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 retour 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 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.

À noter : Avec la Smart Warranty plus, vous ou votre installateur êtes responsable de l'envoi de l'appareil défectueux dans un emballage approprié.

## Valable pour les appareils suivants au sein de l'UE avec KOSTAL Smart Warranty : PIKO MP, PIKO MP plus



### **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, rapport de mise en service, date de mise en service, informations sur le câblage et le type de panneau. Dans l'idéal, veuillez nous indiquer l'événement affiché à l'écran, si vous le connaissez, et nous donner une brève description de l'erreur.



### **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](http://www.ups.com).



### **Remettre le colis au transporteur**

Remettez l'onduleur emballé au transporteur. Le transporteur 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.

À noter : Avec la Smart Warranty plus, vous ou votre installateur êtes responsable de l'envoi de l'appareil défectueux dans un emballage approprié.

# 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](http://www.kostal-solar-electric.com) > **Service après-vente et assistance technique** > **Contact**.

