

Garantía y Servicio

para los inversores Powador con una potencia nominal de hasta 12,5 kW / 12,5 kVA

Vista general de productos

Condiciones de garantía y servicio

Para los inversores Powador	2002, 3002, 4202, 5002, 6002 3200 (2500xi), 4400 (3600xi), 5300 (4000xi), 5500 (4500xi), 6600 (5000xi), 7700 (6400xi), 7900 (6650xi), 8600 (7200xi), 9600 (8000xi) 4000 supreme, 5300 supreme, 6400 supreme, 6650 supreme, 7200 supreme, 7700 supreme, 7900 supreme, 8000 supreme, 8600 supreme, 9600 supreme 10.0 TL3, 12.0 TL3, 14.0 TL3
-----------------------------	---

Duración de la garantía	5 años o 7 años*
--------------------------------	-------------------------

Prolongación de la garantía hasta máx.	25 años**
---	------------------

* Condición: Registro del inversor en KACO new energy, v. epígrafe «Registro»

** Los precios de la prolongación de la garantía los puede consultar en la hoja de pedidos en nuestra página web.

Vista general de los países

Válido para los siguientes países de Europa***

Línea directa de servicio

Alemania	+49 71323818660
Austria	+49 71323818660
Bélgica	+49 71323818660
Bulgaria	+49 71323818660
Eslovaquia	+49 71323818660
España	+34 916740798
Francia	+33 160930112
Grecia	+30 2810235214
Hungría	+49 71323818660
Italia	+39 0699 62172
Portugal	+49 71323818660
Reino Unido	+49 71323818660
República Checa	+49 71323818660
Suiza	+49 71323818660

*** Se exceptúan los territorios de ultramar de los países que se indican más arriba. (Realice una consulta concreta).

Garantía y Servicio

para los inversores Powador con una potencia nominal de hasta 12,5 kW / 12,5 kVA

▪ Garantía del fabricante

KACO new energy GmbH (en adelante «KACO») concede como fabricante una garantía de 5 ó 7 años para los inversores Powador antes indicados a partir de la fecha de instalación, hasta un máximo, no obstante, de 90 meses desde la fecha de entrega por parte de KACO. Durante este periodo KACO garantiza el correcto funcionamiento del inversor. Condición para disfrutar de la garantía del fabricante de 7 años es el **registro del inversor** en KACO dentro de los 24 meses siguientes a la fecha de la instalación. Sin este registro, el equipo dispondrá de una garantía de 5 años (véase «Registro»).

La garantía del fabricante se aplica en adición a los derechos legales de garantía para el comprador frente al vendedor.

Estas condiciones de garantía se aplican expresamente a todos los inversores indicados más arriba en los países antes indicados, siempre que no se hayan acordado unas condiciones diferentes por escrito y mediante contrato individualizado entre KACO y el cliente.

Para los territorios de ultramar y las islas de los países indicados tienen validez condiciones especiales (consulte de forma específica para el proyecto).

▪ Registro

El registro en línea se puede efectuar mediante el siguiente «dominio de registro»:

<http://www.kaco-newenergy.de/de/site/service/registrieren/index.xml>.

Desde esta página web puede llegar a los formularios internacionales de registro haciendo clic en la bandera del país correspondiente.

Recuerde que si se dan informaciones falsas en el formulario de registro, se pierde el derecho a la prolongación de los servicios de garantía.

▪ Prolongación de la garantía

La garantía del fabricante se puede prolongar a 10, 15, 20 ó 25 años* con un suplemento de precio. La prolongación de la garantía se puede pedir posteriormente durante todo el tiempo de garantía a KACO indicando el número de serie. Una vez pasado el periodo de garantía, no será posible solicitar una prolongación de la garantía. Con la compra de una prolongación de la garantía, el cliente recibe un certificado de garantía de KACO por el tiempo de prolongación de la garantía por cada inversor. Una hoja de pedido se encuentra en el anexo.

▪ A tener en cuenta en caso de garantía

Todas las reivindicaciones procedentes de o en relación con esta garantía quedan sometidas al derecho alemán. La jurisdicción exclusiva para todos los litigios procedentes de o en relación con esta garantía es – siempre que sea legalmente admisible – Heilbronn, Alemania.

▪ Procedimiento en caso de avería

Si su aparato presenta un defecto o un malfuncionamiento durante el tiempo de garantía, diríjase primero a su distribuidor especializado o a su instalador. Para la aceptación y el procesamiento de la reclamación es necesaria la siguiente información y documentación del inversor afectado:

- Tipo de equipo (p. ej., Powador 5002) y número de serie (p. ej., 5002G123456)
- Copia de la factura y certificado de garantía del inversor
- Copia del protocolo de puesta en servicio y fecha de puesta en servicio
- Mensaje de fallo en la pantalla (en caso de haberlo) y otra información sobre el defecto o avería
- Información lo más detallada posible de la instalación completa (módulos, cableado, etc.)
- Documentación de procesos previos de reclamación o devolución (en caso de haberlos)

Garantía y Servicio

para los inversores Powador con una potencia nominal de hasta 12,5 kW / 12,5 kVA

Tras la aceptación de la reclamación, KACO decidirá según criterio propio cómo y dónde se realizará la reparación o la corrección y si el aparato estropeado debe sustituirse por un aparato de reemplazo. El cliente no tiene derecho a elegir entre una reparación in situ y la sustitución del equipo. Tampoco tiene derecho a compensación por los perjuicios ocasionados.

De forma general, tiene validez el principio de la proporcionalidad. Se considerará desproporcionalidad cuando las medidas a tomar supongan unos costes para KACO que no sean razonables en relación con el valor que tendría el aparato sin el defecto y bajo consideración de la importancia del defecto o después de haber considerado posibilidades alternativas de ayuda que se pudieran aplicar sin que ello supusiera grandes molestias para el cliente.

En el marco de una sustitución, KACO tiene derecho a utilizar también piezas de repuesto reparadas o reacondicionadas.

Cuando se deba sustituir un equipo, KACO enviará sin demora el equipo de recambio de modo que la sustitución se pueda realizar, de modo general, **a los 2 días laborables**; puede haber tiempos más largos por motivos de transporte. Las devoluciones necesarias se deben realizar en el embalaje original o en un embalaje adecuado de igual calidad dentro de un **plazo de devolución de una semana** a partir de la entrega del equipo de recambio.

Los equipos de repuesto enviados por KACO son como máximo tan antiguos como el equipo reclamado, han sido reacondicionados y se encuentran en un estado técnico y óptico perfecto. Con el envío del equipo de repuesto, éste pasa a ser propiedad del cliente, mientras que el equipo defectuoso pasa a ser propiedad de KACO. El tiempo restante de garantía del equipo reclamado pasa a ser el tiempo de garantía del equipo de repuesto.

En caso de una corrección o reparación o de sustitución del aparato, el periodo restante de garantía es de un año como mínimo, es decir, en caso de que la reclamación de la garantía tenga lugar cuando resta menos de un año para su finalización, recibirá una garantía de un año desde la fecha de la prestación sobre el equipo reparado o el equipo de repuesto.

Si en el plazo de devolución prescrito de una semana después de la entrega del equipo de repuesto no se ha devuelto el equipo defectuoso a KACO, facturaremos el equipo de repuesto al precio vigente en ese momento. Si en el plazo de devolución a partir de la fecha de la factura KACO recibe el equipo defectuoso, se devolverá el importe correspondiente o se realizará el abono en cuenta correspondiente.

Por una reclamación justificada de un inversor **dentro del periodo de garantía vigente concedida por el fabricante**, KACO reembolsa al instalador un importe global por el cambio de **100 €**, por cada aparato más que se cambie en la misma instalación, un importe global de 50,00 € . Si se ha acordado una prolongación de la garantía, KACO sigue asumiendo los costes globales por el cambio.

Los costes globales por el cambio son una cortesía que KACO asume con mucho gusto. Por ello no aceptamos ningún tipo de pretensión legal de reembolso de los costes globales por el cambio.

El reembolso de los importes globales por cambio se realizará previa presentación de la factura del instalador y sólo después de haberse determinado la causa del defecto. El reembolso se realizará sólo si la reclamación está justificada y en la factura se indican los datos necesarios, como el número del equipo antiguo y el del nuevo, la fecha en la que se ha efectuado el cambio y el número de servicio.

▪ A tener en cuenta en caso de avería

Por motivo del desarrollo técnico, es posible que un equipo de recambio ofrecido no sea compatible con la vigilancia de la instalación (p. ej., Powador-proLOG) o con otros componentes instalados in situ. Los trabajos y costes que resulten de ello no estarán cubiertos por la garantía. No existe el derecho a compensación por los perjuicios ocasionados.

Garantía y Servicio

para los inversores Powador con una potencia nominal de hasta 12,5 kW / 12,5 kVA

▪ Exclusión de la garantía

Las prestaciones de la garantía sólo pueden ser realizadas por KACO si se puede presentar una copia de la factura del equipo afectado, emitida por el distribuidor o el instalador para el cliente final y si la placa de características está completa y es legible. En caso de no cumplimiento de lo anterior, KACO se reserva el derecho a no cubrir las prestaciones de garantía. Quedan excluidos de la garantía los siguientes casos:

- uso no adecuado del equipo
- instalación o manejo inadecuado o no conforme a las normas
- operar el equipo con los dispositivos de protección defectuosos
- modificaciones no autorizadas del equipo o intentos de reparación
- el efecto de cuerpos extraños y en caso de fuerza mayor (por ejemplo, rayos, sobretensión, tormenta, fuego, etc.)
- ventilación insuficiente del equipo
- incumplimiento de las directrices de seguridad pertinentes (VDE, entre otras)
- daños durante el transporte y la instalación
- planificación o instalación incorrecta de la instalación completa
- importación no oficial en países en los que el equipo no está autorizado o para los que no está destinado

▪ Prestaciones fuera del periodo de garantía

Si fuera del periodo de garantía un cliente necesita un inversor de repuesto durante el tiempo de reparación, KACO podrá poner a disposición del cliente un equipo prestado a cambio de una cuota de alquiler durante el tiempo que dure la reparación. Esta cuota de alquiler incluye los costes del equipo, la comprobación técnica de éste y el seguro de transporte. Los costes de transporte se facturarán adicionalmente según el trabajo invertido. Si el equipo se devuelve deteriorado, los costes de la reparación se facturarán aparte y según el trabajo invertido.

En caso de que la reparación deba ser realizada in situ, en la ubicación del cliente, el cliente se compromete con la solicitud de un técnico de servicio de KACO a correr con los gastos producidos, según las tarifas actuales de KACO. Cuando el equipo sea reparado en el taller de KACO, el cliente recibirá un presupuesto antes de la reparación. Rogamos al cliente **aceptar este presupuesto en un plazo de 2 semanas**. Después de que el cliente acepte los costes y entregue el pedido de reparación, se realizará la reparación del inversor averiado.

Para las reparaciones in situ, fuera del periodo de garantía o sujetas a costes obligatorios se aplican las tarifas de reparación válidas en ese momento.

Garantía y Servicio

para los inversores Powador con una potencia nominal de hasta 12,5 kW / 12,5 kVA

- **Sinopsis: quién corre con los costes en caso de servicio técnico:**

Tipo de coste	Responsable de los costes	
	durante el periodo de garantía del fabricante	fuera del periodo de garantía del fabricante
Importe global por cambio, instalador	KACO	Cliente
Envío al cliente de equipo de sustitución/reemplazo	Cliente	Cliente
Envío del equipo averiado a KACO	Cliente	Cliente
Costes de embalaje del equipo averiado	Cliente	Cliente
Horas de trabajo	KACO	El cliente según los gastos
Repuestos y material	KACO	El cliente según los gastos
Costes de viaje y desplazamiento	Cliente	Cliente
Búsqueda de la avería/determinación de las causas	KACO	Cliente
Costes administrativos del proceso de servicio técnico	KACO	Cliente
Costes globales por el equipo prestado (opcional)	-	Cliente

- **Línea directa Powador**

Nuestra línea directa le ofrece una ayuda completa sobre todos los temas y cuestiones relativos a la técnica de sistemas fotovoltaicos de KACO new energy GmbH. El número de servicio para la aceptación de reclamaciones y la línea directa para obras lo puede obtener de nuestras condiciones de garantía o de nuestra página web.

Garantía y Servicio

para los inversores Powador con una potencia nominal de hasta 12,5 kW / 12,5 kVA

▪ Guía de servicio

En caso de un fallo de funcionamiento se puede ayudar rápidamente al cliente en tres pasos:

1. Mensaje de fallo

- 1.) El propietario del equipo se pone en contacto con el taller especializado.
- 2.) El taller especializado se pone en contacto con la línea directa de servicio de KACO.

Información necesaria:

- Tipo de equipo
- N° serie
- Mensaje de fallo

2. Sustitución / Reparación

Si la causa del fallo no se puede determinar por teléfono y no puede ser solucionada por el taller especializado, KACO enviará sin demora el equipo de recambio de modo que la sustitución se pueda realizar, de modo general **a los 2 días laborables**; puede haber tiempos más largos por motivos de transporte.

El cambio de los equipos lo realizará el taller especializado o un técnico de servicio de KACO.

Los costes por el cambio de equipo serán asumidos por KACO en conformidad con las condiciones de garantía vigentes.

3. Devolución

La devolución del equipo la realizará el taller especializado que se encargue del cambio.