

# KOSTAL-Wallbox



**Activate EXTRA YEARS  
of FREE WARRANTY!**  
at [shop.kostal-solar-electric.com](http://shop.kostal-solar-electric.com)

Condiciones de asistencia técnica y  
garantía

# Condiciones de asistencia técnica y garantía

## Garantía de sustitución de la wallbox de KOSTAL

Validez a partir de: 2022-04-01

### Apreciada cliente, apreciado cliente:

Con la Wallbox KOSTAL ha adquirido un producto de calidad. KOSTAL Solar Electric GmbH le garantiza la idoneidad para el funcionamiento y la ausencia de defectos de la Wallbox KOSTAL. Estas condiciones de garantía se aplican exclusivamente a los tipos mencionados a continuación y no a los accesorios conectables como contadores de energía, cables de carga, sensores, etc. La garantía también queda excluida en caso de manipulación indebida del equipo.

Si a pesar de una utilización y un control minuciosos se produjera algún problema durante o tras la instalación de su equipo, póngase en contacto con su servicio especializado.

En caso de que su servicio especializado no consiga poner en servicio el equipo 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 telefónica al cliente. El servicio especializado es su representante. Este puede determinar si el equipo posee un fallo y, por lo tanto, si debe cambiarse. Tenga en cuenta que solo las personas con la competencia necesaria y la debida autorización del operador de la red eléctrica responsable de su equipo realicen trabajos en la red eléctrica.

### 5 años de KOSTAL Smart Warranty

Para las wallboxes de KOSTAL recibirá una garantía del fabricante a partir de la primera puesta en servicio. Puede ampliarla gratuitamente a nuestra KOSTAL Smart Warranty de 5 años. La activación de la garantía KOSTAL puede llevarla a cabo por sí mismo o su instalador a través de 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. La garantía legal no se ve afectada por la Smart Warranty.

### 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 una sustitución o bien realiza una solicitud de servicio en nuestra página web en [Servicio y asistencia](#) > Contacto.

En países que no pertenecen a la UE<sup>1</sup> su empresa especializada debe dirigirse a nuestro socio local o, en caso de no disponerse de contacto local, al proveedor de la UE. Este se pondrá en contacto con la línea de atención al cliente y solicitará una sustitución o bien la reparación del equipo.

---

<sup>1</sup> Excepción Suiza. Este país se trata como un país de la UE.

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 (si está disponible) y otras indicaciones sobre el fallo
- información detallada de toda la instalación (equipos, corrientes, tensiones, etc.)
- En algunos casos, el servicio de atención al cliente le enviará un formulario de información que le rogamus nos devuelva cumplimentado.

En un breve plazo de tiempo le enviaremos la sustitución de su wallbox. En países que no pertenecen a la UE,<sup>1</sup> su equipo se recogerá en su socio local o el proveedor de la UE o bien le enviaremos un equipo de sustitución. Al enviar la wallbox, el periodo de garantía de su wallbox original se transfiere automáticamente al equipo de sustitución. Su servicio especializado solo puede utilizar esta wallbox para la sustitución.

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. Se encarga de poner en servicio el equipo de sustitución. A continuación, nuestro servicio de mensajería recoge la wallbox defectuosa en el embalaje original del equipo de sustitución en su servicio especializado o en su domicilio, o bien usted debe encargarse de organizar la recogida mediante los documentos adjuntos.

En países que no pertenecen a la UE, el equipo defectuoso debe enviarse a nuestro socio local o proveedor local, o en caso de reparación, el equipo defectuoso es desmontado por su empresa especializada y enviado al proveedor de la UE.

En **📄 Guía de servicios, Página 8** encontrará toda la información necesaria sobre el procedimiento.

### 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
- uso no adecuado o lugar de montaje incorrecto
- instalación o funcionamiento en un país no autorizado por KOSTAL (véase «Validez geográfica»)
- manipulaciones, modificaciones o intentos de reparación
- 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 rayos, sobretensión, fuego, contaminación medioambiental, granizo, inundación, defectos de la línea, mordeduras de animal
- 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., en la instalación de energía solar, vehículos de motor) 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 sustitución tampoco incluye imperfecciones que no afecten a la función de carga.

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 para países de la UE

Recibirá el equipo de sustitución gratuitamente siempre que nos haya enviado la wallbox defectuosa 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 mis-

mos no se halle ninguna sociedad distribuidora de KOSTAL Solar Electric (véase el capítulo «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 la wallbox. Puede consultar el precio final de sustitución actual en cualquier momento en nuestra página web en [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > **Descarga Producto País > 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 mantenimiento 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 estas circunstancias, en lugar de la garantía habitual solo se le ofrecerá la garantía legal para el equipo de sustitución.

Todos 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.

### Costes de sustitución para países que no pertenecen a la UE<sup>2</sup>

Recibirá el equipo de sustitución gratuitamente siempre que haya enviado la wallbox defectuosa dentro del plazo indicado tras recibir el equipo de sustitución a nuestro socio in situ y el defecto esté incluido en la garantía según las condiciones indicadas arriba.

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 capítulo «Validez geográfica»). Para todas las islas se aplicarán fundamentalmente normativas especiales (rogamos consultar).

La garantía no cubre los gastos de viaje ni mantenimiento, ni los gastos de montaje e instalación in situ, generados a raíz de la contratación de una empresa especializada alejada.

---

<sup>2</sup> Excepción Suiza. Este país se trata como un país de la UE.

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". No obstante, este precio "especial" solo estará a su disposición si se nos devuelve el equipo defectuoso y se halla en un estado apto para reparación. Por supuesto, para el equipo de sustitución se aplica la garantía original con el mismo alcance.

En caso de no recibir este equipo defectuoso, le facturaremos el precio del equipo más los costes de transporte. En estas circunstancias, en lugar de la garantía habitual solo se le ofrecerá la garantía legal para el equipo de sustitución.

Todos 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](http://www.kostal-solar-electric.com) > **Descarga** > **Producto** > **País** > **Instrucciones de uso** > **Países autorizados/Released countries**.

### Traspaso de la propiedad

En relación al equipo 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 equipo defectuoso pertenecerá a KOSTAL Solar Electric GmbH a partir de la recepción del equipo de sustitución.

### 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](http://www.kostal-solar-electric.com) > **Descarga** > **Producto** > **Servicio** > **Informaciones de servicio y precios**. 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 equipos 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.

¡Esperamos que disfrute de su equipo!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (Director General)

© Copyright 2022, KOSTAL Solar Electric GmbH.

El contenido y la representación están protegidos a escala mundial. Se prohíbe la reproducción, transmisión o utilización, incluso en extracto, sin consentimiento. Todos los derechos reservados –incl. las solicitudes de protección industrial–.

# Guía de servicios

para servicios especializados eléctricos

## Válido para wallboxes dentro de la UE



### Solicitud de equipo de sustitución

Póngase en contacto con nuestra línea directa 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. A ser posible, explíquenos el evento, si lo conoce, y facilítenos una breve descripción del error.



### 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 sin accesorios. En el paquete 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.



### Embalaje de una wallbox defectuosa

Embale la wallbox defectuosa 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.



### 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.



### 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

Las personas de contacto y los datos de contacto, como el correo electrónico y los números de teléfono de nuestra línea directa de atención al cliente, se encuentran en nuestra página web en [www.kostal-solar-electric.com](http://www.kostal-solar-electric.com) > **Servicio y asistencia** > **Contacto**.

