Condições de garantia e serviço

para os acessórios Powador

Lista dos aparelhos

Condições de garantia e serviço	
Para os artigos	Powador-view Powador-LOG / -proLOG / -piccoLOG / -miniLOG Powador-protect Powador-go
Duração da garantia	**2 anos**

Lista dos países

Válido para os seguintes países da Europa*	**Linha de atendimento ao cliente**
Bélgica	+49 71323818680
Bulgária	+49 71323818680
Alemanha	+49 71323818680
França	+33 160930112
Grécia	+30 2810235214
Itália	+39 069962172
Áustria	+49 71323818680
Portugal	+49 71323818680
Suíça	+49 71323818680
Eslováquia	+49 71323818680
Eslovénia	+49 71323818680
Espanha	+34 916740798
República Checa	+49 71323818680
Hungria	+49 71323818680
Reino Unido	+49 71323818680

**Excepções são os territórios ultramarinos dos países mencionados. (neste caso, é favor efectuar um pedido separado)*

Condições de garantia e serviço

para os acessórios Powador

▪ Garantia do Fabricante

A KACO new energy GmbH, seguidamente designada por "KACO", concede, como fabricante, aos aparelhos Powador acima mencionados, uma garantia de fabricante de 2 anos, contada a partir da data de compra do produto, o mais tardar, 30 meses da data de fornecimento da unidade pela KACO. Durante este período, a KACO garante o funcionamento sem falhas do aparelho.

Estas condições de garantia são válidas exclusivamente para os produtos e para os países acima mencionados, desde que não tenham sido efectuados acordos contratuais divergentes por escrito entre a KACO e o cliente.
Para os territórios ultramarinos e ilhas dos países mencionados aplicam-se regulamentos especiais (é favor solicitar à parte em função do projecto específico).

▪ A observar em caso de garantia

Todos os direitos resultantes desta garantia ou relativos a esta estão sujeitos à lei alemã. O foro judicial para quaisquer contestações litigiosas resultantes ou relacionadas com esta garantia é - desde que permitido pela lei - Heilbronn.

▪ Procedimento em caso de serviço

Em caso de defeitos ou irregularidades funcionais no seu aparelho durante o prazo da garantia, contacte primeiro o seu revendedor ou instalador. Para a aceitação e processamento do pedido de reclamação são necessárias as seguintes informações e documentação sobre o aparelho em questão:

- Produto (por ex., Powador-proLOG) e nº. de série
- Cópia da factura
- Mensagem de irregularidade apresentada no display (se existente) e quaisquer informações adicionais relativas à avaria / irregularidade
- Indicação, o mais detalhada possível, sobre o sistema completo (módulos, ligações, etc.)
- Documentação relativa a reclamações / substituições passadas (se aplicável)

Após a recepção da reclamação, a KACO decide, mediante o caso específico, quando e se uma reparação/melhoramento deverá ser efectuado ou se o aparelho avariado deverá ser substituído. O cliente não possui o direito de escolha de uma reparação no local ou substituição do aparelho. Compensações por perdas de rendimento devido à interrupção de operação não são possíveis.
Como regra, aplica-se o princípio do uso de medidas proporcionais em relação ao desejado fim. Improporcionalidade da-se quando a medida causaria custos a pagar pela KACO, inaceitáveis face ao valor que o aparelho teria se não defeituoso e sob consideração da importância do defeito e ponderação das medidas correctivas possíveis que poderiam ser aplicadas sem causar grandes restrições para o cliente.

A KACO autoriza-se, no âmbito de uma substituição de aparelhos, a utilizar peças sobressalentes reparadas ou inspeccionadas.

Pelo processo de substituição, o aparelho de substituição passa a ser propriedade do cliente; o aparelho substituído passa a propriedade da KACO. O prazo de garantia restante do aparelho reclamado é transferido para o novo aparelho de substituição.

Se, após uma substituição, o aparelho avariado não for reenviado à KACO dentro de um prazo de reenvio de uma semana após disponibilização do aparelho de substituição, a KACO reserva-se o direito de facturar custos adicionais para este período de tempo adicional. Se o aparelho avariado for recebido pela KACO dentro do prazo de reenvio após a emissão da factura, será emitida o devido reembolso ou bonificação.

Condições de garantia e serviço

para os acessórios Powador

▪ Exclusão de reivindicação da garantia

Os serviços resultantes do âmbito da garantia só poderão ser prestados pela KACO se o o cliente apresentar uma cópia da factura emitida pelo fornecedor ou instalador e se a informação sobre o tipo do aparelho estiver completamente legível. Em caso do não cumprimento destes termos, a KACO salvaguarda-se o direito de rejeição da prestação dos serviços de garantia. A prestação dos serviços de garantia é excluída nos seguintes

- utilização incorrecta dos aparelho
- instalação ou utilização incorrecta ou não conforme com as normas aplicáveis
- operação do aparelho com dispositivos de protecção defeituosos
- modificações ou tentativas de reparação do aparelho pelo cliente
- influências por corpos estranhos e circunstâncias de força maior (queda de raios, sobretensão, mau tempo, fogo)
- ventilação insuficiente do aparelho
- não observação dos regulamentos de segurança aplicáveis (VDE, etc.)
- danos resultantes do transporte ou da instalação do aparelho
- causas em consequência de um planeamento e/ou instalação incorrectos do sistema
- "importações não oficiais" em países para os quais o aparelho não está autorizado/previsto
- vandalismo ou furto
- Falhas/irregularidades em conjunto com inversores não-KACO e produtos electrónicos não recomendados pela KACO para a respectiva utilização.
- Erro de ligação (por ex., devido a um valor de tensão incorrecto)
- Danificações da memória do aparelho devido a sobretensão ou manuseamento incorrecto.

▪ Visão: Que custos são suportados por quem em caso de serviço:

	Os custos são suportados pelo	
Tipo de custo	**durante a garantia do fabricante**	**após terminada a garantia do fabricante**
Envio do aparelho de substituição ao cliente	Cliente	Cliente
Envio do aparelho avariado à KACO	Cliente	Cliente
Custos de embalagem do aparelho avariado	Cliente	Cliente
Horas de trabalho	KACO	Cliente em função do dispêndio
Peças sobressalente e material	KACO	Cliente em função do dispêndio
Custos de viajem	Cliente	Cliente
Procura de falhas/determinação de causas	KACO	Cliente
Dispêndio administrativo do processo de serviço	KACO	Cliente
Soma fixa para o aparelho emprestado (opcional)	-	Cliente

▪ Linha de Atendimento Powador

A nossa linha de atendimento oferece ao cliente ajuda competente em todos os assuntos e questões relativas à técnica de sistemas fotovoltaicos da KACO new energy GmbH. Consulte a primeira página das condições de garantia e o nosso site na Internet para os números de assistência para efeitos de reclamação.