

**Allgemeine Servicebedingungen Gewährleistung & Garantie
Antriebsregler KOSTAL INVEOR**

Stand: März 2026

I. Retourenabwicklung

Sollte eines Ihrer Produkte einer technischen Störung unterliegen, werden wir dieses, gemäß der folgenden Bedingungen bewerten und gegebenenfalls das fehlerhafte Gerät instand setzen oder einen Austausch gegen ein technisch gleichwertiges Gerät durchführen. Dies entscheiden wir im Hause nach einer technischen Analyse Ihrer Beanstandung. Benötigen Sie eine schriftliche Stellungnahme, fragen Sie diese bitte mit Einsendung des Gerätes gesondert bei uns an. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir diese nicht kostenlos zur Verfügung stellen können.

Folgender Abwicklungsvorgang:

Sie laden unseren Rücklieferschein im Downloadbereich unter www.kostal-industrie-elektrik.com herunter und legen diesen vollständig ausgefüllt Ihrer Rücksendung bei. Sie versenden Ihr Produkt ebenfalls an die unten genannte Adresse.

Sollten Sie das Produkt nicht direkt über uns bezogen haben, so wenden Sie sich bitte an Ihren Lieferanten. Es bestehen keinerlei Gewährleistungsansprüche gegenüber KOSTAL.

Ihre Einsendung betrachten wir als Analyseauftrag.

Sie erhalten folgende Rückmeldung / es fallen die folgenden Kosten je nach Analysebefund an:

Analysebefund	Rückmeldung	Kosten
Gewährleistungsfall anerkannt	Stellungnahme	entfallen
Zu Lasten Kunde oder Außerhalb der Gewährleistung	Analyseergebnis + Kostenvoranschlag	Analysepauschale oder Reparaturpauschale
Kein Fehler feststellbar	Stellungnahme	Analysepauschale

Die aktuelle Preisliste können Sie über INVEOR-Service@KOSTAL.com anfordern.

Bei Geräten, die älter als **5 Jahre** sind, sprechen Sie uns bitte **vor** der Einsendung an.

Sollte das Produkt außerhalb der Gewährleistung sein und eine Reparatur unwirtschaftlich, so werden Sie vor einer Analyse darüber informiert.

Mit folgenden Optionen:

- Kostenfreier Rückversand (unrepariert)
- Kostenfreie Entsorgung
- Kostenpflichtige Analyse (ohne Reparaturoption)

Softwareeinstellung

Wir weisen besonders darauf hin, dass Ihr Antriebsregler grundsätzlich im Werkzustand zurückgeliefert wird. Dies beinhaltet den aktuellsten Firmwarestand. Dies kann u. U. Auswirkungen auf Ihre Applikation haben. Die Parametrierung wird nicht durch uns vorgenommen und muss durch Sie nachträglich durchgeführt werden.



Ablauf:

I. Einsenden

Bitte verwenden Sie unseren Rücklieferschein.
 Im Downloadbereich unter:
www.kostal-industrie-elektrik.com

Die Reklamation senden Sie frei Haus an folgende Adresse:

KOSTAL Industrie Elektrik GmbH & Co. KG
 Service / IS-D
 Lange Eck 11 58099 Hagen

Ihre Einsendung betrachten wir als Analyseauftrag.

II. Analyse

Jede Einsendung wird einer vollständigen Analyse unterzogen, die Ergebnisse fließen direkt in unser Qualitätsmanagement ein.
 Die Analysedauer liegt üblicherweise im Bereich von bis zu 20 Werktagen.

III. Prüfen der Gewährleistung

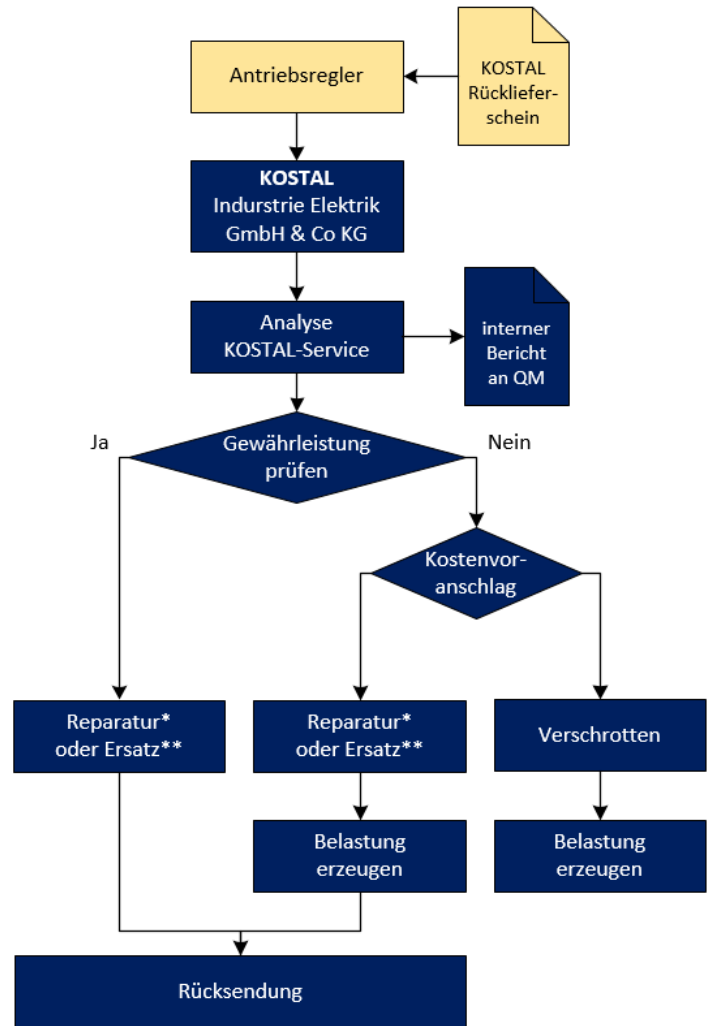
Anhand unserer Analyseergebnisse werten wir nach dem Verursacherprinzip (und dem Verkaufsdatum) aus, zu wessen Lasten eine Reparatur durchgeführt werden kann.

IV. Reparaturabwicklung

Sofern eine Reparatur im Rahmen der Gewährleistung durchgeführt werden kann, erfolgt diese umgehend. Sind wir nicht gewährleistungspflichtig, geht Ihnen ein Kostenvoranschlag zu.

V. Rücksendung

Die Rücksendung, innerhalb Deutschland, erfolgt durch die Firma KOSTAL Industrie Elektrik GmbH & Co. KG.



Hinweise:

**Reparaturen finden nicht auf Bauteilebene statt, es werden Platinen / Baugruppen ersetzt, anschließend durchläuft der Antriebsregler den gesamten Qualitätsprozess (elektrische Prüfung, EOL, Run-In) erneut.*

***Die Gewährleistungszeit bleibt unverändert. Bei einer kostenpflichtigen Reparatur erhalten Sie 6 Monate Gewährleistung auf die durchgeführte Reparatur.*

Informationen zur Ausfallursache werden bei kostenpflichtigen Vorgängen zur Verfügung gestellt.



INDUSTRIE ELEKTRIK

Kontaktadresse:

KOSTAL Industrie Elektrik GmbH & Co. KG
Service / IS-D
Lange Eck 11
58099 Hagen

Unser Service ist für Sie erreichbar von Montag bis Freitag zwischen 8.00 bis 16.00 Uhr
Ausnahmen sind gesetzliche Feiertage (D - NRW).
(Ortszeit UTC+1).

Zentrale Service-Hotline:
Tel.: +49 2331 8040 - 848
Fax: +49 2331 8040 - 602
Email: INVEOR-Service@KOSTAL.com

II. Serviceeinsatz vor Ort

Serviceeinsätze vor Ort können abgestimmt und dem Anlass entsprechend Angeboten werden.

III. Gewährleistung

Die Gewährleistungszeit bleibt durch eine gewährleistungspflichtige Reparatur unverändert.
Bei kostenpflichtig reparierten Geräten erhalten Sie 6 Monate Gewährleistung auf die ausgeführten Arbeiten.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, von uns gelieferte Ware unverzüglich zu untersuchen und uns etwaige Mängel unverzüglich anzuzeigen. Dieses gilt auch für den Fall, dass eine andere Sache oder eine zu geringe Menge geliefert wurde.

Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, sofern der Auftraggeber Nacharbeiten, Änderungen oder Instandsetzungen am Gerät vornimmt, ohne uns zuvor Gelegenheit zur Nachbesserung gegeben, oder unsere schriftliche Genehmigung eingeholt zu haben.

IV. Garantie (Kostenpflichtig nur für Geräte mit Merkmal IV1x)

Die Bestellung der Garantie sowie die Geltendmachung entsprechender Ansprüche können ausschließlich schriftlich durch den Kunden erfolgen. Hinsichtlich der Garantiebedingungen gilt, dass die Garantie in denselben Fällen wie die Gewährleistung zur Anwendung kommt. Die Garantie kann nur im Zuge der Produktbestellung bestellt werden. Eine nachträgliche Bestellung der Garantie ist nicht möglich.

1 Die Garantiepflicht

Im Falle einer schriftlichen Zustimmung zu einer Garantie (Bestellung durch den Kunden) gelten ab dem ersten Tag für die gesamte Garantiedauer von 48 Monaten die folgenden Garantieleistungen (Umfang der Garantieleistung):

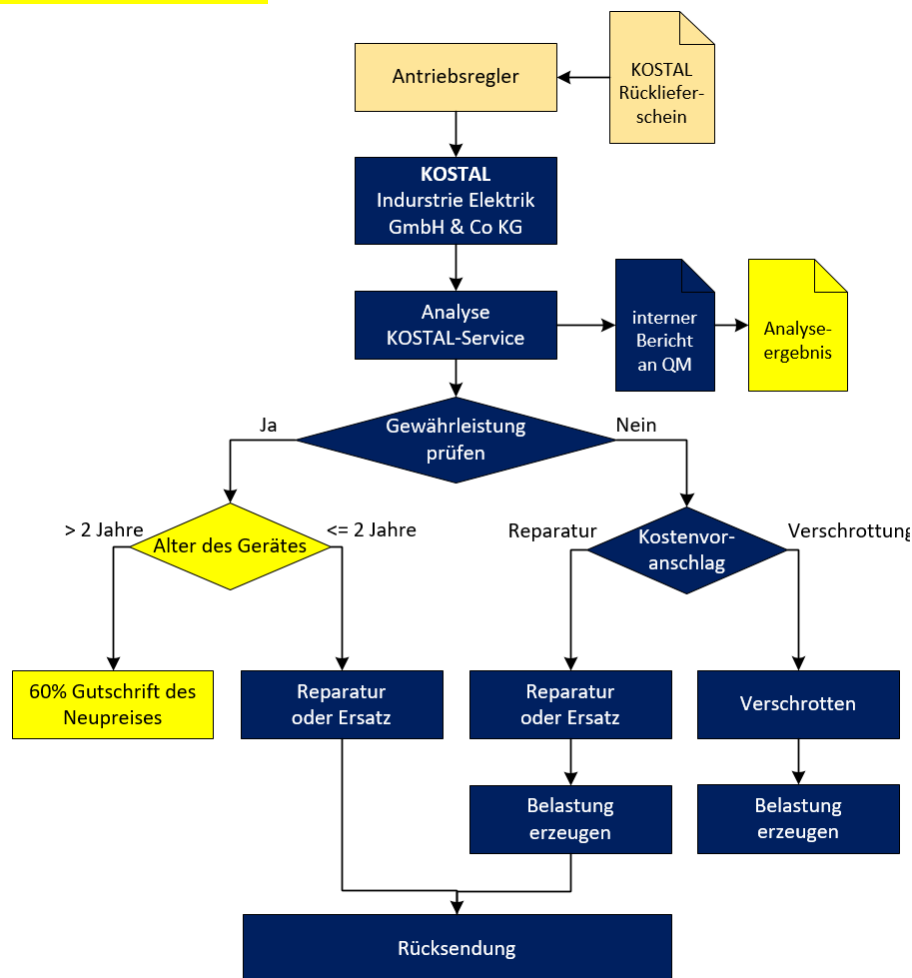
- (a) Mängelbehebung: In der ersten Hälfte der Garantieperiode (bis zum Ablauf des 24. Monats) wird eine Reparatur durchgeführt. In der Zweiten Hälfte der Garantieperiode erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe von 60 % des ursprünglichen Kaufpreises für das mangelhafte Gerät, die beim nächsten Kauf bei KOSTAL eingelöst werden kann.
- (b) Austausch von Komponenten: Bei einer Reparatur im Falle einer Garantie werden die defekten Komponenten ausgetauscht, darüberhinaus werden der Kühlkörper und Deckel, bei Gebrauchsspuren (gemäß Definition im Grenzmusterkatalog) erneuert. Sollten Modifikationen am Kühlkörper oder Deckel vorgenommen worden sein, so wird diese Komponente nicht erneuert. Ferner gilt, dass der Kühlkörper und Deckel bei maximal 50% der bemängelten Produkte ausgetauscht werden (z.B. 10 Reklamationen => Austausch von Kühlkörper und Deckel bei maximal 5 Geräten).
- (c) Analyse: Die Analysedauer liegt üblicherweise im Bereich von bis zu 10 Werktagen. Im Falle eines Feldausfalls innerhalb der ersten zwei Jahre der Garantiedauer wird ein Kurzbericht mit einem Satz zum Analyseergebnis erstellt; ein 8D-Report wird jedoch nicht zur Verfügung gestellt.
- (d) Analysekosten bei Kundenverschulden (kein Garantiefall): In diesem Fall werden dem Kunden die Analysekosten mit einem Rabatt von 25% auf die jeweils gültige Reparaturpreisliste berechnet. Die im laufenden Jahr erstattungsfähigen Analysekosten sind auf 2% der mit verlängerter Gewährleistung bestellten Jahresmenge begrenzt.
- (e) Reparaturkosten bei Kundenverschulden (kein Garantiefall): In diesem Fall werden dem Kunden die Reparaturkosten mit einem Rabatt von 10% auf die jeweils gültige Reparaturpreisliste angeboten. Die im laufenden Jahr erstattungsfähigen Reparaturkosten sind auf 2% der mit verlängerter Gewährleistung bestellten Jahresmenge begrenzt.

Reise- und Aufenthaltskosten, Montage- und Installationskosten vor Ort sowie Ausfallkosten werden von der Garantie nicht abgedeckt.

Garantieablauf (nur zur Veranschaulichung):

Analysebefund	Rückmeldung	Kosten
Gewährleistungsfall anerkannt	Analyseergebnis	entfallen
Zu Lasten Kunde oder Außerhalb der Gewährleistung	Analyseergebnis + Kostenvoranschlag	Analysepauschale -25% oder Reparaturpauschale -10%
Kein Fehler feststellbar	Stellungnahme	Analysepauschale -25%

Mehrwert der Garantie



2 Ausschluss der Garantie

Die nachstehenden Umstände schließen die Garantiepflcht aus:

- (a) Unsachgemäße Installation, Wartung oder Bedienung des Gerätes;
- (b) Keine oder unsachgemäße Wartung (z. B. mangelnde Überprüfung und Reinigung der Lüfter);
- (c) Nicht bestimmungsgemäße Verwendung bzw. falscher Montageort außerhalb der Datenblattspezifikation;
- (d) Eingriffe, Änderungen oder Reparaturversuche;
- (e) Transportschäden;
- (f) Unzureichende Belüftung des Gerätes;
- (g) Schäden durch höhere Gewalt oder externe Einflüsse wie z. B. Sturmschäden, Blitzschlag, Überspannung, Feuer, Umweltbelastungen, Hagel, Hochwasser, Leitungsdefekte;
- (h) Geräte, bei denen im Herstellerwerk bei der Überprüfung kein Fehler festgestellt werden kann.

Die Garantie greift nicht, sofern die Gewährleistung – unabhängig vom Ablauf der Gewährleistungsfrist – nicht greifen würde.

V. Entsorgung

Sollte eine Reparatur unwirtschaftlich sein, werden wir das Gerät nach einem Aufbewahrungszeitraum von 6 Wochen nach Zugang dieser Information fachgerecht entsorgen. Wünschen Sie einen Rückversand, melden Sie sich bitte innerhalb dieser Zeit bei uns, Sie erhalten Ihr Gerät zurück.

VI. Transport

Die Geräte müssen transportsicher verpackt angeliefert werden.

Die Kosten der Anlieferung der reklamierten Ware übernimmt grundsätzlich der Absender, die Kostenübernahme der Rücklieferung erfolgt (innerhalb Deutschland) durch die Firma KOSTAL Industrie Elektrik GmbH & Co. KG.