

KOSTAL HELIVOR HV

Sistema di accumulo di energia ad alta tensione di
ZYC Energy



Condizioni di assistenza e garanzia

Assistenza e condizioni di garanzia

Garanzia di sostituzione moduli batteria KOSTAL e BMS (Batterie Management System)

Validità a partire da: 01/01/2026

Gentile cliente,

con il sistema batteria KOSTAL HELIVOR ha acquistato un prodotto di qualità. KOSTAL Solar Electric GmbH garantisce il corretto funzionamento e l'assenza di difetti nel sistema batteria. Queste condizioni di garanzia si applicano esclusivamente a KOSTAL HELIVOR e non agli accessori collegabili come inverter, sensori, Combiner box, ecc. La garanzia è esclusa anche in caso di uso improprio del dispositivo.

Se, nonostante una lavorazione e un controllo scrupolosi si verificasse un problema al dispositivo dopo l'installazione, La preghiamo di rivolgersi alla Sua azienda specializzata.

Se anch'essa non fosse in grado di mettere in funzione il dispositivo senza errori o di rimuovere i guasti durante il funzionamento, forniremo alla Sua azienda specializzata la nostra assistenza telefonica.

L'azienda specializzata è l'installatore da Lei incaricato. Egli è in grado di stabilire se il dispositivo ha un difetto e deve pertanto essere sostituito. Facciamo presente che soltanto persone con la necessaria preparazione tecnica e la dovuta autorizzazione da parte del distributore della rete elettrica competente per il Suo dispositivo solare possono eseguire lavori sulla rete elettrica.

10 anni di garanzia KOSTAL

Per il sistema batteria HELIVOR riceverà una garanzia del rivenditore di 10 anni dalla data della prima messa in servizio. Il periodo di garanzia inizia al più tardi 12 mesi dalla prima consegna da parte di KOSTAL. Tuttavia, se l'acquirente fornisce una prova scritta della consegna nel luogo di installazione, la data di inizio della garanzia può essere fissata alla data di consegna. La garanzia legale non è influenzata dalla garanzia.

Garanzia sul prodotto: KOSTAL garantisce che, per un periodo di 10 anni decorrenti dall'inizio della garanzia, il prodotto sia privo di difetti nei materiali e nella lavorazione, fatte salve le esclusioni e le limitazioni specificate di seguito.

Garanzia sulle prestazioni: KOSTAL garantisce che il prodotto

- mantenga l'80% della sua energia utilizzabile per un periodo di 10 anni dall'inizio della garanzia
- o raggiunga la densità energetica minima.

A seconda di quale condizione si verifica per prima, se il prodotto viene installato e messo in funzione secondo le istruzioni per l'uso e di installazione, le specifiche e/o le indicazioni del produttore.

L'energia utilizzabile e la densità energetica minima per ogni modello di prodotto sono riportate nella seguente tabella:

Modello prodotto	Energia utilizzabile	Densità energetica
KOSTAL HELIVOR HV Modulo 3.2	3,2 kWh	10,2 MWh

Condizioni di test per l'energia utilizzabile: Caricare e scaricare la batteria a 25°C (± 3 °C) a 0,25 C per tre cicli. Il valore massimo determinato di questi tre cicli deve essere preso come valore.

Servizio di sostituzione

La sostituzione per Lei è molto semplice. La Sua azienda specializzata contatta la nostra assistenza telefonica e richiede una sostituzione oppure invia online una richiesta di assistenza dalla nostra homepage nella sezione [Assistenza e supporto](#) > Contatti.

Nei Paesi non UE ¹ la Sua azienda specializzata deve rivolgersi a un nostro partner locale o, in mancanza di un contatto locale, al rivenditore UE che potrà rivolgersi all'assistenza telefonica del servizio clienti e richiedere una sostituzione e/o una riparazione del dispositivo.

Per poter accettare ed elaborare il reclamo sono necessarie le seguenti informazioni:

- Tipo di dispositivo e numero seriale
- Copia dello scontrino di acquisto
- Data della messa in servizio
- Messaggio di errore (se presente) e altri dati inerenti al guasto
- I file di log dell'inverter e della batteria (ulteriori informazioni sulla lettura dei file di log sono disponibili nelle istruzioni per l'uso dell'inverter)
- Indicazioni dettagliate circa l'intero impianto (dispositivi, moduli, collegamento stringhe, valori in ingresso DC (correnti, tensioni), ecc.)
- In alcuni casi il servizio assistenza Le invia un'apposita scheda che dovrà esserci rispedita debitamente compilata.

Di norma Le inviamo un dispositivo sostitutivo equivalente in breve tempo. In casi particolari, KOSTAL Solar Electric si riserva il diritto di modificare la procedura cosicché il Suo installatore potrebbe dover prima inviare il dispositivo difettoso. Nei Paesi non UE¹ il Suo dispositivo sarà prelevato per la riparazione presso il Suo partner locale o il rivenditore UE o riceverà da noi un dispositivo sostitutivo di uguale valore. In caso di invio di un dispositivo sostitutivo, il periodo di garanzia del Suo sistema batteria originale viene automaticamente trasferito al dispositivo sostitutivo. La Sua azienda specializzata può utilizzare solo questo dispositivo per la sostituzione.

I dati delle prestazioni del dispositivo sostitutivo sono almeno equivalenti al Suo sistema batteria originale (ad es. SoH, anno), a meno che nel corso di un ulteriore sviluppo non sia stata necessaria una modifica tecnica. Il dispositivo sostitutivo di norma non è un dispositivo nuovo, bensì un dispositivo sottoposto a riparazione che presenta lo stesso elevato standard di qualità di un dispositivo di serie. Non è possibile eliminare completamente eventuali lievi tracce di utilizzo nei dispositivi sostitutivi.

¹ Eccezione Svizzera. Questo Paese è trattato come Paese UE.

La preghiamo di considerare che la causa effettiva del guasto può essere accertata soltanto dal produttore. Una sostituzione consigliata dal nostro centro assistenza non implica pertanto che si tratti automaticamente di un caso coperto da garanzia. La decisione definitiva in merito alla garanzia spetta a KOSTAL Solar Electric GmbH.

La Sua azienda specializzata provvede a smontare il dispositivo difettoso e a installare quello sostitutivo. Quindi l'installatore mette in funzione il dispositivo sostitutivo. Il dispositivo difettoso verrà poi ritirato nell'imballaggio originale del dispositivo sostitutivo dal nostro corriere presso la Sua azienda specializzata o da Lei direttamente, oppure il trasporto dovrà essere organizzato da Lei con l'ausilio dei documenti allegati. In casi particolari, KOSTAL Solar Electric si riserva il diritto di modificare la procedura cosicché il Suo installatore potrebbe dover prima inviare il dispositivo difettoso.

Nei Paesi non UE ¹, il dispositivo difettoso deve essere inviato al nostro partner locale o al rivenditore o, in caso di riparazione, il dispositivo difettoso viene smontato dalla Sua azienda specializzata e spedito al rivenditore UE.

Su Service Guide troverà tutte le informazioni necessarie sulla procedura.

Esclusione della garanzia

Nei seguenti casi siamo costretti a rifiutare i servizi di garanzia:

- Installazione, manutenzione o utilizzo del dispositivo non eseguiti correttamente
- Aggiornamenti del software non eseguiti (vedi Aggiornamenti del software)
- Errori nel software o impostazioni non conformi nel sistema non sono coperti dalla garanzia.
- Manutenzione assente o impropria (ad es. controllo carente)
- Uso improprio o luogo di installazione errato
- Installazione o funzionamento in un Paese non autorizzato da KOSTAL (vedi "Validità geografica")
- Interventi, modifiche o tentativi di riparazione
- Danni causati durante il trasporto
- Aerazione insufficiente del dispositivo
- Mancata osservanza delle regole tecniche vigenti in materia nelle quali sono stabilite le disposizioni inerenti all'installazione e alla sicurezza tecnica (es. DIN-IEC internazionali; DIN-EN europee, DIN-VDE nazionali).
- Danni causati da forza maggiore o influenze esterne, come ad es. danni da temporale, fulmine, sovratensione, incendio, inquinamento ambientale, grandine, inondazione, difetti dei cavi, morsi di animali
- Errata progettazione e/o configurazione dell'impianto fotovoltaico
- Il prodotto dopo l'installazione è stato esposto a movimenti o scuotimenti
- Il prodotto è stato esposto a temperature superiori a 55 °C o inferiori a -10 °C in fase di carica o a -20 °C in fase di scarica.
- Errori di funzionamento o danni causati dall'utilizzo di prodotti di terzi non autorizzati

- Dispositivi nei quali non è stato possibile riscontrare alcun guasto durante il controllo nella sede del costruttore.
- Se l'acquirente KOSTAL o un partner KOSTAL, dopo la segnalazione della richiesta in garanzia, non mette a disposizione foto dell'installazione o altri dati necessari sul prodotto nonostante espressa richiesta.
- Per fenomeni di usura sul prodotto (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, graffi, macchie, usura meccanica, ruggine o muffa), che non compromettono la sua funzione o potenza.
- Per danni alle cose o alle persone dovuti a un difetto, se lo stato delle conoscenze tecniche e scientifiche al momento della vendita del prodotto non consentiva all'acquirente di riscontrare tale difetto.
- Per danni che sono stati causati dall'inverter o dai caricatori.
- Se la fattura per il prodotto e le informazioni riportate nella sezione **servizio di sostituzione** non vengono presentate insieme alla richiesta di intervento in garanzia.
- Se il numero seriale sul prodotto non è più identificabile o è stato modificato.
- Se l'acquirente ha impedito di informare KOSTAL o un partner autorizzato da KOSTAL ("partner KOSTAL") entro 10 giorni dall'accertamento del vizio o del peggioramento.

Si fa presente che qualsiasi tipo di danno all'oggetto in garanzia o altro (ad es. all'impianto fotovoltaico, ad autoveicoli) derivante dalle cause sopra indicate non è coperto dalla garanzia.

Per i danni legati al trasporto nonché tutti gli altri danni causati dopo il passaggio del rischio, e per i danni derivanti da un imballaggio improprio da parte dell'ordinante, non sussiste alcun obbligo di garanzia e si esclude ogni responsabilità.

La garanzia di sostituzione non comprende eventuali difetti estetici che non compromettono la funzione di ricarica.

Lei stesso è responsabile, oltre che della sicurezza di funzionamento, anche della correttezza di installazione, ampliamento, modifica e manutenzione dell'impianto elettrico a partire dall'interruttore di collegamento della casa. Per garantire ciò, l'impianto elettrico deve anche soddisfare i requisiti delle regole tecniche generalmente riconosciute. A questo proposito, rispondiamo soltanto se siamo corresponsabili del danno ai sensi delle disposizioni legali. Rispondiamo tuttavia soltanto in rapporto alla parte di colpa a noi attribuibile.

Le richieste che esulano dai diritti indicati nelle condizioni di garanzia, non sono parte della garanzia di sostituzione, a meno che una responsabilità di KOSTAL Solar Electric GmbH non sia prevista obbligatoriamente per legge. Ciò riguarda in particolare i diritti al risarcimento per danni generati direttamente o indirettamente dal difetto del dispositivo, costi derivanti dalla disinstallazione e installazione o il diritto al risarcimento per la mancata immissione in rete o il mancato autoconsumo e simili. Resta invariato il diritto di eventuali rivendicazioni ai sensi della legge sulla responsabilità per danno da prodotti.

Aggiornamento software

- Se il titolare della garanzia non ha acconsentito all'accesso online da parte di KOSTAL Solar Electric GmbH, gli aggiornamenti del software possono essere installati dallo stesso titolare della garanzia. KOSTAL Solar Electric GmbH mette a disposizione gratuitamente solo l'aggiornamento del soft-

ware. I costi aggiuntivi per l'installazione dell'aggiornamento da parte di una ditta specializzata (costi di viaggio, tempo di lavoro ecc.) non sono a carico di KOSTAL Solar Electric GmbH e devono essere sostenuti dal titolare della garanzia.

- Gli aggiornamenti del software sono sempre pubblicati da KOSTAL Solar Electric GmbH su **www.kostal-solar-electric.com > Download > Prodotto > Update**. Il titolare della garanzia è tenuto a controllare regolarmente (almeno ogni 3 mesi) le pubblicazioni e provvedere all'installazione degli aggiornamenti del software necessari. Gli aggiornamenti del software includono non solo modifiche per garantire la sicurezza e il corretto funzionamento, ma anche miglioramenti alle interfacce, correzioni di bug noti e sempre nuove funzioni. L'installazione tempestiva degli aggiornamenti del software garantisce pertanto le migliori prestazioni possibili e il supporto dell'assistenza per il prodotto registrato. Il mancato aggiornamento può invalidare la garanzia. Utilizzi la funzione di aggiornamento automatico per non perdere alcun aggiornamento. È responsabilità del titolare della garanzia garantire la connessione a Internet durante il periodo di garanzia.

Costi per la sostituzione in Paesi UE (1-10 anni)

Riceverà il dispositivo sostitutivo gratuitamente nei primi **10 anni** se il sistema batteria difettoso ci viene inviato entro il periodo specificato dopo aver ricevuto il dispositivo sostitutivo e il difetto è coperto dalla garanzia in conformità con le nostre condizioni di cui sopra. Ovviamente in tal caso anche il corriere da noi incaricato è a nostre spese. KOSTAL Solar Electric GmbH non si assume i costi di trasporto e i diritti doganali da e verso territori UE d'oltremare, né da e verso Paesi al di fuori della UE dove non vi sia una società di distribuzione KOSTAL Solar Electric (v. capitolo "Validità geografica"). Per le isole valgono condizioni particolari, da richiedere al momento del reclamo.

Inoltre, a titolo di cortesia, rimborseremo al Suo installatore specializzato un importo forfettario per la sostituzione del sistema batteria. L'attuale importo forfettario a seguito di sostituzione è indicato sul nostro sito web all'indirizzo **www.kostal-solar-electric.com > Download > Prodotto > Paese > Assistenza > Informazioni sui servizi e sul listino prezzi**. Facciamo presente che questo importo forfettario comprende solo i costi dell'azienda specializzata più vicina. Non sono coperti da garanzia i costi di viaggio e soggiorno che insorgono in caso di incarico a un'azienda specializzata situata più lontano. Saremo lieti di aiutarvi nella scelta di un'azienda specializzata adeguata.

Importi forfettari superiori a seguito di una sostituzione possono essere inclusi in fattura solo ed esclusivamente in casi motivati e comunque previo consenso di KOSTAL Solar Electric GmbH. Diversamente ci riserviamo il diritto di ridurre l'importo della fattura della quantità non dovuta.

Costi di sostituzione per paesi non UE ¹ (10 anni)

Riceverà il dispositivo sostitutivo gratuitamente, a condizione che il sistema batteria difettoso venga rispedito al nostro partner locale entro la scadenza indicata al ricevimento del dispositivo sostitutivo e che il difetto sia coperto dalla garanzia conformemente alle nostre condizioni di cui sopra.

Principi generali

KOSTAL Solar Electric GmbH non si assume i costi di trasporto e i diritti doganali da e verso territori UE d'oltremare, né da e verso Paesi al di fuori della UE dove non vi sia una società di distribuzione KOSTAL Solar Electric (Validità geografica). Per le isole valgono condizioni particolari, da richiedere al momento del reclamo.

Non sono coperti da garanzia i costi di viaggio e soggiorno e i costi di montaggio e installazione in loco, che insorgono in caso di incarico ad un'azienda specializzata situata più lontana.

Qualora, durante il periodo di garanzia, si presenti un difetto di cui non siamo responsabili (esclusione di garanzia), vi sarà addebitato in fattura un importo forfettario per la riparazione e la spedizione ad un prezzo di favore. Questo prezzo di favore tuttavia è a Sua disposizione solo se il dispositivo difettoso ci viene restituito ed è riparabile. Per il dispositivo sostitutivo continua ovviamente a valere la garanzia originale nella stessa entità.

Qualora non ricevessimo indietro il dispositivo difettoso, vi addebiteremo il prezzo del dispositivo più i costi di trasporto. In tal caso, anziché la normale garanzia Le viene accordata solo la garanzia legale sull'inverter di ricambio.

Tutti i rimborsi possono essere effettuati solo se la procedura è stata concordata precedentemente con KOSTAL Solar Electric GmbH e se è stata presentata entro 6 mesi dal ricevimento dell'esito dell'analisi.

Validità geografica

Queste condizioni di garanzia valgono per tutti i Paesi autorizzati in conformità al nostro elenco dei Paesi di KOSTAL Solar Electric GmbH. L'elenco dei Paesi è riportato sul nostro sito web all'indirizzo

www.kostal-solar-electric.com > Download > Prodotto > Paese > Istruzioni per l'uso > Paesi autorizzati / Released countries.

Trasferimento di proprietà

KOSTAL Solar Electric GmbH si riserva la proprietà del dispositivo sostitutivo fino al ricevimento del dispositivo difettoso o, in caso di acquisto, fino al pagamento del prezzo d'acquisto indicato in fattura. In tutti i casi la proprietà del dispositivo difettoso passa a KOSTAL Solar Electric GmbH al momento della ricezione del dispositivo di ricambio da parte del cliente.

Importo forfettario applicato per la diagnosi

In caso di dispositivi sostituiti nell'ambito del nostro servizio di sostituzione entro il periodo di garanzia, ma che, a seguito di attività di diagnosi e controllo non presentano alcuna anomalia, sarà addebitato un importo forfettario per l'analisi. Il prezzo attualmente in vigore è indicato sul nostro sito web all'indirizzo **www.kostal-solar-electric.com > Download > Prodotto > Assistenza > Informazioni sui servizi e listino prezzi.** La preghiamo di considerare che la causa effettiva del guasto può essere accertata soltanto dal produttore. Una sostituzione consigliata dalla nostra assistenza telefonica non implica pertanto che si tratti automaticamente di un caso in garanzia.

Importo forfettario per pulizia

Il dispositivo difettoso deve essere riconsegnato pulito. I dispositivi sporchi di polvere, vernice, spore, muffa, vegetazione, gas di ammoniaca o simili, possono venire analizzati e riparati soltanto dopo un'adeguata pulizia. In simili casi Le addebitiamo un importo forfettario per la pulizia effettuata.

Responsabilità

Solo per il rimborso danni limitiamo la nostra responsabilità – ciò comprende anche la responsabilità dei nostri collaboratori o incaricati – ai danni causati intenzionalmente o riconducibili a negligenza grave. Questa limitazione di responsabilità non vale tuttavia in caso di danni alle persone (lesioni fisiche o morte). Essa non vale neanche se ci trovassimo a rispondere in base a norme legali non modificabili contrattualmente, vale a dire vincolanti, anche senza colpa.

Le auguriamo grandi soddisfazioni con il Suo dispositivo!

La Sua KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (Direttore Generale)

©2025, KOSTAL Solar Electric GmbH

Contenuto e grafica sono protetti a livello mondiale. È vietata la copia, la riproduzione o l'utilizzo, anche solo parziale, senza previo consenso. Tutti i diritti sono riservati, incl. domanda di registrazione del marchio.

Service Guide

per le aziende elettriche specializzate

Valido per le batterie all'interno dell'UE



Richiedere un dispositivo sostitutivo

Contatti la nostra assistenza telefonica o presenti il reclamo/la richiesta di assistenza **online**. Tenga pronte le seguenti informazioni: tipo di dispositivo, numero seriale, verbale di prima messa in servizio, data della messa in servizio, indicazioni sul collegamento e tipo di moduli. Si prega di indicare possibilmente l'evento visualizzato sul display, se noto, e di descrivere brevemente il guasto.



Ricevimento del dispositivo sostitutivo

Se non possiamo aiutarla telefonicamente, Le invieremo in breve tempo un dispositivo sostitutivo sottoposto a revisione generale senza accessori. Nel pacco troverà un modulo di reso (RMA) per la restituzione gratuita del dispositivo difettoso al nostro partner per il servizio assistenza.



Imballaggio del dispositivo difettoso

Imballi il dispositivo difettoso nella confezione originale del dispositivo sostitutivo. Applichi l'etichetta per merce resa sul pacco.



Concordare la data di ritiro

Concordi in modo rapido e semplice un data di ritiro direttamente con il corriere online. Informazioni in merito sono disponibili sul sito del corriere.



Consegna del pacco al corriere

Consegna il dispositivo imballato al corriere. La consegna del pacco verrà confermata elettronicamente dall'operatore. Naturalmente, utilizzando il modulo di reso i costi di trasporto ci vengono automaticamente addebitati. Lo stato della spedizione è tracciabile in qualsiasi momento con il numero di tracking del corriere.

Assistenza telefonica

Le persone e i dati di contatto come l'e-mail e i numeri di telefono della nostra assistenza telefonica si possono trovare sul nostro sito web all'indirizzo www.kostal-solar-electric.com > **Assistenza e supporto** > **Contatti**.

