

SOLAR ELECTRIC

KOSTAL

KOSTAL HELIVOR HV

Højvoltage-energilager made by ZYC Energy



Service- og garantibetingelser

Service- og garantibetingelser

Udskiftningsgaranti KOSTAL-batterimoduler og BMS (batterimanagementsystem)

Gælder fra: 01-01-2026

Kære kunde

Med købet af batterisystemet KOSTAL HELIVOR har du erhvervet et kvalitetsprodukt. KOSTAL Solar Electric GmbH garanterer batterisystemets funktionsevne, og at det ikke er behæftet med mangler. Disse garantibetingelser gælder udelukkende for KOSTAL HELIVOR og ikke for tilbehør, der kan tilsluttes, som f.eks. vekselstrømsomformere, sensorer, combiner-box osv. Garantien bortfalder derudover, hvis der foreligger en u hensigtsmæssig håndtering af apparatet.

Hvis der trods omhyggelig forarbejdning og kontrol under eller efter installationen skulle opstå et problem med apparatet, skal du kontakte en fagmand.

Hvis det ikke lykkes for din fagmand at tage apparatet i brug uden fejl eller at afhjælpe fejl under driften, hjælper vi din fagmand via vores telefoniske customer support. Fagmanden er din bemyndigede. Denne kan også konstatere, om apparatet har en fejl og derfor skal udskiftes. Sørg for, at kun personer med den nødvendige faglige viden og tilladelse fra den strømforsyningsvirksomhed, der er ansvarlig for dit apparat, gennemfører arbejde på strømforsyningsnettet.

10 års KOSTAL garanti

Du får 10 års forhandlergaranti på batterisystemet HELIVOR fra datoen for første idrifttagning. Garanti-perioden begynder senest 12 måneder efter den første levering foretaget af KOSTAL. Hvis køberen fremlægger en skriftlig dokumentation for leveringen til installationsstedet, kan garantiens begyndelsesdato i stedet for fastlægges til leveringsdatoen. Den lovpligtige garanti påvirkes ikke af garantien.

Produktgaranti: KOSTAL garanterer, at produktet ikke er behæftet med materiale- og forarbejdningsfejl i et tidsrum på 10 år fra garantiens begyndelse, med forbehold for nedenstående anførte garantibortfald og begrænsninger.

Performancegaranti: KOSTAL garanterer, at produktet

- bevarer 80 % af sin anvendelige energi i et tidsrum på 10 år fra begyndelsen af garantiperioden
- eller når op på den minimale gennemløbsenergi.

Alt afhængig af hvad der kommer først, når produktet installeres og betjenes i overensstemmelse med installations- og driftsvejledningen, specifikationerne og/eller producentens anvisninger.

Den anvendelige energi og min. gennemløbsenergien for den enkelte produktmodel fremgår af den følgende tabel:

Produktmodel	Anvendelig energi	Energigennemløb
KOSTAL HELIVOR HV modul 3.2	3,2 kWh	10,2 MWh

Testbetingelser for den anvendelige energi: Oplad og aflad batteriet ved 25°C (± 3 °C) ved 0,25 C i tre cykler. Den højest konstaterede værdi i disse tre cykler skal anvendes som værdi.

Udskiftningservice

Udskiftningen er let for dig. Din fagmand kontakter vores customer support-hotline og anmoder om en udskiftning eller udarbejder online en serviceforespørgsel på vores hjemmeside under **Service & Support** > Kontakt.

I ikke-EU-lande¹ skal din fagvirksomhed kontakte vores lokale partner eller, hvis der ikke er lokal kontakt, henvende sig til EU-forhandleren. Han skal henvende sig til kundeservice-hotlinen og rekvirere en udskiftning eller en reparation af apparatet.

Vi har brug for nedenstående informationer i forbindelse med modtagelse og behandling af reklamationer:

- Apparattype og serienummer
- Kopi af kvittering
- Idrifttagningsdato
- Fejlmeddelelse (hvis en sådan findes) og andre oplysninger om fejlen
- Vekselstrømsomformerens og batteriets logdata (yderligere oplysninger om udlæsning af logdata er angivet i vekselstrømsomformerens driftsvejledning)
- Detaljerede oplysninger om hele anlægget (apparater, moduler, streng-bestykning, DC-indgangsdata [strøm, spændinger] etc.)
- I nogle tilfælde tilsender servicen endnu et skema, som vi beder dig udfylde og returnere til os.

Du modtager normalt inden for kort tid på forhånd et tilsvarende udskiftningsapparat. KOSTAL Solar Electric forbeholder sig i sjældne tilfælde retten til en ændring af forløbet, således at din installatør først skal indsende det defekte apparat. I ikke-EU-lande¹ afhentes dit apparat til reparation hos din lokale partner eller EU-forhandleren, eller denne får et tilsvarende udskiftningsapparat af os. Ved forsendelse af udskiftningsapparatet overføres garantiperioden for dit oprindelige batterisystem automatisk til udskiftningsapparatet. Din fagmand må kun anvende dette apparat til udskiftningen.

Udskiftningsapparatet svarer som minimum til de tekniske effektdata for dit oprindelige batterisystem (f.eks. SoH, år), medmindre det i forbindelse med en videreudvikling af tekniske grunde har været nødvendigt med en modifikation. Ved udskiftningsapparatet drejer det sig i reglen ikke om nye apparater, men om reparerede apparater, der har samme høje kvalitetsstandard som serieapparater. Det kan ikke udelukkes, at der er små brugsspor på udskiftningsapparater.

Vær opmærksom på, at den egentlige årsag til apparatsvigt kun kan konstateres direkte ved producenten. En udskiftning, der anbefales af vores customer support, medfører derfor ikke automatisk, at det drejer sig om en garantisag. Den definitive garanti afgørelse forbliver hos KOSTAL Solar Electric GmbH.

¹ Undtagelse Schweiz. Dette land behandles som et EU-land.

Din fagmand afmonterer det defekte apparat og monterer i stedet udskiftningsapparatet. Han sætter udskiftningsapparatet i drift. Det defekte apparat afhentes derefter i udskiftningsapparatets originalemballage af vores pakkeservice hos din fagmand eller hos dig eller skal organiseres af dig ved hjælp af de vedlagte dokumenter. KOSTAL Solar Electric forbeholder sig i sjældne tilfælde retten til en ændring af forløbet, således at din installatør først skal indsende det defekte apparat.

I ikke-EU-lande¹ skal det defekte apparat sendes til vores lokale partner eller forhandler, eller i tilfælde af en reparation afmonteres det defekte apparat af dit specialfirma og sendes til EU-forhandleren.

Under Service-guide står alle nødvendige informationer om forløbet.

Bortfald af garantien

Vores garantiydelse bortfalder dog i følgende tilfælde:

- U hensigtsmæssig installation, vedligeholdelse eller betjening af apparatet
- Der er ikke blevet udført softwareopdateringer (Se Softwareopdateringer)
- Softwarefejl eller uoverensstemmelser i indstillingerne i systemet dækkes ikke af garantien.
- Ingen eller uhensigtsmæssig vedligeholdelse (f.eks. manglende kontrol)
- Ikke-tilsluttet anvendelse eller forkert monteringssted
- Installation eller drift i et land, der ikke er frigivet af KOSTAL (se "Geografisk gyldighed")
- Indgreb, ændringer eller reparationsforsøg
- Transportskader
- Utilstrækkelig udluftning af apparatet
- Misligholdelse af gældende og anerkendte regler inden for teknikken, hvor der er fastsat installations- og sikkerhedstekniske forskrifter (f.eks. internationalt DIN-IEC, europæisk DIN-EN, nationalt DIN-VDE)
- Skader pga. force majeure eller eksterne påvirkninger, f.eks. stormskader, lynnedslag, overspænding, brand, miljøbelastninger, hagl, højvande, defekte ledninger, dyrebid
- Forkert konstruktion eller konfiguration af solcelleanlægget
- Produktet har været udsat for bevægelser eller rystelser efter installationen
- Produktet har været udsat for temperaturer på over 55 °C eller under -10 °C ved opladning eller -20 °C ved afladning.
- Fejlfunktioner eller skader, der er forårsaget af anvendelse af ikke-godkendte produkter fra tredjemand
- Apparater, hvor der på producentens fabrik ved kontrollen ikke kan konstateres nogen fejl
- Såfremt køberen ikke efter anmeldelse af garantikravet stiller KOSTAL eller en KOSTAL-partner fotos af installationen eller andre nødvendige data vedrørende produktet til rådighed.
- Hvis produktet viser tegn på slitage (inklusive, men ikke begrænset til ridser, pletter, mekanisk slitage, rust eller skimmel), der ikke nedsætter dets funktion eller effekt.

- I tilfælde af materielle skader eller personskader, der opstår som følge af en defekt, hvis det videnskabelige og tekniske vidensniveau på tidspunktet for salget af produktet til køberen ikke gjorde det muligt at opdage defekten.
- For skader, der er opstået pga. vekselstrømsomformere eller opladere.
- Såfremt fakturaen til produktet og de anførte informationer under afsnittet **Udskiftningservice** ikke fremlægges sammen med garantikravet.
- Såfremt serienummeret på produktet ikke længere kan identificeres eller er blevet ændret.
- Såfremt køberen har undladt at informere KOSTAL eller en af KOSTALs autoriserede partnere ("KOSTAL-partner"), inden for 10 dage efter manglen eller forringelsen er konstateret.

Vær opmærksom på at enhver form for skader, der af ovennævnte årsager opstår på genstanden for garantien eller derudover (f.eks. på solcelleanlægget, motorkøretøjer), ikke er omfattet af garantien.

Ved transportskader samt alle andre skader, der blev forårsaget efter tidspunktet for risikoovergangen, og ved skader pga. kundens u hensigtsmæssige emballering bortfalder garantipligten og ethvert ansvar.

Udskiftningsgarantien omfatter ligeledes ingen skønhedsmangler, der ikke påvirker ladefunktionen.

Du er også selv ud over en sikker drift ansvarlig for korrekt opførelse, udvidelse, ændring og service af det elektriske anlæg bag hustilslutningssikringen. For at garantere dette skal blandt andet det elektriske anlæg svare til de generelt anerkendte regler inden for teknikken. Her påtager vi os kun ansvaret, hvis vi iht. de lovmæssige bestemmelser har medansvar for skaden. Vi påtager os dog kun ansvaret mht. vores medvirken.

Krav, der går ud over de rettigheder, der nævnes i garantibetingelserne, er ikke med i udskiftningsgarantien, såfremt det ikke er lovmæssigt foreskrevet, at KOSTAL Solar Electric har ansvaret. Dette vedrører specielt erstatningskrav for skader, der opstår direkte eller indirekte pga. apparatets mangel, for omkostninger, der opstår pga. afmontering og montering eller krav på erstatning for ikke sket strømtilførsel eller ikke sket eget forbrug eller lignende. Eventuelle krav iht. produktansvarsloven berøres ikke heraf.

Softwareopdatering

- Hvis den garantiberettigede ikke har givet samtykke til online-adgangen for KOSTAL Solar Electric GmbH, kan softwareopdateringerne som alternativ gennemføres af den garantiberettigede selv. KOSTAL Solar Electric GmbH stiller hertil udelukkende softwareopdateringen gratis til rådighed. Merudgifterne til gennemførelsen af opdateringen vha. en installationsvirksomhed (rejseudgifter, arbejdstid osv.), overtages ikke af KOSTAL Solar Electric GmbH og skal selv afholdes af den garantiberettigede.
- Softwareopdateringer offentliggøres af KOSTAL Solar Electric GmbH altid under **www.kostal-solar-electric.com > Download > Product (Produkt) > Update**. Den garantiberettigede har ansvaret for regelmæssigt (mindst hver 3. måned) at gennemse offentliggørelserne og at tage sig af gennemførelsen af de nødvendige softwareopdateringer. Softwareopdateringer indeholder ikke kun sikkerheds- og funktionsrelevante tilpasninger, men også forbedringer til interfaces, bug-afhjælpninger samt løbende nye funktioner. Den rettidige gennemførelse af softwareopdateringer sikrer dermed den bedst mulige performance og servicestøtte i forbindelse med det registrerede produkt. Ved

manglende opdateringer kan garantien evt. bortfalde. Benyt den automatiske opdateringsfunktion, så du ikke går glip af en opdatering. Det er den garantiberettigedes ansvar at sørge for opretholdelsen af internetforbindelsen under garantiperioden.

Udskiftningsomkostninger for EU-lande (1-10 år)

Du får udskiftningsapparatet inden for de første **10 år** uden omkostninger, hvis vi får det defekte batterisystem tilsendt inden for den angivne frist efter modtagelse af udskiftningsapparatet, og defekten iht. ovenstående betingelser er omfattet af garantien. I dette tilfælde er den pakkeservice, som vi sender, naturligvis også gratis for dig. Transportomkostninger og toldafgifter fra eller til oversøiske EU-områder samt fra og til lande uden for EU dækkes dog ikke, såfremt der ikke findes et KOSTAL Solar Electric salgsselskab i disse (se punktet "Geografisk gyldighed"). For alle øer gælder grundlæggende specialregler (forespørg om dette).

Derudover refunderer vi et fast beløb for fagmanden som kulance for udskiftning af batterisystemet. Den aktuelle udskiftningspris kan du altid hente på vores hjemmeside under **www.kostal-solar-electric.com > Download > Product (Produkt) > Country (Land) > Service > Service information and prices (Serviceinformationer og priser)**. Vær opmærksom på, at dette standardbeløb kun omfatter omkostningerne til nærmeste fagmand. Garantien dækker ikke rejse- og opholdsomkostninger, der opstår ved overdragelse til en fagmand, der ligger længere væk. Vi hjælper gerne ved valg af en egnet fagmand.

Højere udskiftningspriser kan kun opkræves af KOSTAL Solar Electric GmbH efter forudgående tilsagn og også kun i særligt begrundede tilfælde. Ellers forbeholder vi os retten til at reducere fakturaen tilsvarende.

Udskiftningsomkostninger for ikke-EU-lande¹ (10 år)

Du får udskiftningsapparatet uden omkostninger, hvis vi får det defekte batterisystem tilsendt inden for den angivne frist efter modtagelse af udskiftningsapparatet til vores partner på stedet, og defekten iht. ovenstående betingelser er omfattet af garantien.

Principielt

Transportomkostninger og toldafgifter fra eller til oversøiske EU-områder samt fra og til lande uden for EU dækkes dog ikke, såfremt der ikke findes et KOSTAL Solar Electric salgsselskab i disse (Geografisk gyldighed). For alle øer gælder grundlæggende specialregler (forespørg om dette).

Garantien dækker ikke rejse- og opholdsomkostninger samt monterings- og installationsomkostninger på stedet, der opstår ved overdragelse til en fagmand, der ligger længere væk.

Hvis der inden for garantiperioden foreligger en defekt, som vi ikke har ansvaret for (bortfald af garanti), fakturerer vi dig et fast beløb for reparation og en særpris for forsendelsen. Denne særpris er dog kun til rådighed, hvis det defekte apparat sendes tilbage til os og kan repareres. Den oprindelige garanti gælder naturligvis fortsat i samme omfang for udskiftningsapparatet.

Hvis vi ikke modtager det defekte apparat, fakturerer vi apparatets pris plus transportomkostninger. I det tilfælde modtager du i stedet for garantien blot den lovpligtige garanti på udskiftningsvekselstrømsomformeren.

Samtlige refusioner kan kun ydes, hvis metoden på forhånd er aftalt med KOSTAL Solar Electric GmbH og indleveres inden for 6 måneder efter modtagelse af analyseresultatet.

Geografisk gyldighed

Disse garantibetingelser gælder for alle godkendte lande iht. vores landeliste for KOSTAL Solar Electric GmbH. Du kan altid hente landelisten på vores hjemmeside under www.kostal-solar-electric.com > **Download** > **Product (Produkt)** > **Country (Land)** > **Operating instructions (Driftsvejledning)** > **Fri-givne lande / Released countries**.

Overdragelse af ejendomsretten

KOSTAL Solar Electric GmbH forbeholder sig principielt ejendomsretten for udskiftningsapparatet, indtil det defekte apparat modtages eller ved køb, når den fakturerede købspris betales. I alle tilfælde overdrages ejendomsretten til det defekte apparat til KOSTAL Solar Electric GmbH ved modtagelse af udskiftningsapparatet.

Fast kontrolgebyr

Ved apparater, der i forbindelse med vores udskiftningservice er blevet udskiftet inden for garantien, men ved kontrol eller analyse ikke har nogen fejl, beregner vi et fast kontrolgebyr. Den aktuelt gældende pris står på vores hjemmeside under www.kostal-solar-electric.com > **Download** > **Products (Produkt)** > **Service** > **Service information and prices (Serviceinformationer og priser)**. Vær opmærksom på, at den egentlige årsag til apparatsvigt kun kan konstateres direkte ved producenten. En udskiftning, der anbefales af vores hotline, medfører derfor ikke automatisk, at det drejer sig om en garantisag.

Fast rengøringspris

Returner det defekte apparat i ren tilstand. Apparater, der er forurenede med støv, farve, sporer, skimmel, plantevækst, ammoniakgas og lignende kan først analyseres og repareres efter forudgående rengøring. I sådanne tilfælde beregner vi en fast rengøringspris.

Ansvar

Kun i forbindelse med skadeserstatning begrænser vi vores ansvar – dette omfatter vores medarbejders og bemyndigedes ansvar – i forbindelse med forsætlige skader eller skader, der skyldes grov uagtsomhed. Denne ansvarsbegrænsning gælder dog ikke ved personskader (legemsbeskadigelse eller død). Den gælder heller ikke, hvis vi ville hæfte på grund af kontraktlige dvs. ufravigelige, lovmæssige forskrifter, der ikke kan ændres, selv om vi var uden skyld.

Vi ønsker dig god fornøjelse med dit apparat!

KOSTAL Solar Electric GmbH



Frank Henn (administrerende direktør)

©2025, KOSTAL Solar Electric GmbH

Indhold og layout er beskyttet globalt. Mangfoldiggørelse, videregivelse eller salg også delvist er forbudt uden tilladelse. Alle rettigheder – inkl. patentansøgninger – forbeholdes.

Service-guide

til elektronikspecialister

Gælder for batterier inden for EU



Rekvirering af et udskiftningsapparat

Kontakt vores service-hotline eller benyt muligheden for at indlevere din reklamation/ servicemeddelelse **online**. Hav følgende informationer klar: Apparattype, serienummer, idrifttagingsprotokol, idrifttagningsdato, oplysninger om bestyknings og modulytpe. Hvis det er muligt må du meget gerne oplyse den hændelse, der vises på displayet, hvis du er bekendt med den, og angive en kort fejlbeskrivelse.



Modtagelse af et udskiftningsapparat

Hvis vi ikke kan hjælpe Dem videre via telefonen, sender vi hurtigt et hovedrepareret udskiftningsapparat uden tilbehør. I pakken ligger en returseddel (RMA) til gratis returering af det defekte apparat via vores servicepartner.



Emballering af det defekte apparat

Emballer det defekte apparat i udskiftningsapparatets originalemballage. Klæb returetiketten fast øverst på pakken.



Aftale om afhentningsdato

Aftal nemt og enkelt en afhentningsdato direkte med pakkeservicefirmaet online. Du finder yderligere informationer om dette på pakkeservicefirmaets hjemmeside.



Pakkeoverdragelse til pakkeservice

Giv det emballerede apparat til pakkeservicen. Pakkeservicen kvitterer elektronisk modtagelsen af pakken. Transportomkostningerne overtages naturligvis automatisk af os ved anvendelse af retursedlen. Status for din forsendelse kan altid følges via pakkeservice-trackingnummeret.

Service-hotline

Du kan finde kontaktperson og kontaktdata som e-mail og telefonnumre på vores service-hotline på vores hjemmeside under www.kostal-solar-electric.com > **Service & Support** > **Contact (Kontakt)**.

