

ZASADY ZGŁASZANIA REKLAMACJI INWERTERÓW

W celu sprawnego rozpatrzenia sprawy serwisowej, oraz ułatwienia zrozumienia problemu serwisowi należy podać informacje na temat:

- a) Modelu oraz numeru seryjnego urządzenia;
- b) Nazwy instalacji na portalu monitoringu (jeżeli występuje),
- c) Pełną nazwę podmiotu zgłaszającego usterkę, najlepiej aby był to instalator odpowiedzialny za instalację
- d) Kod błędu, bądź w przypadku jego braku, możliwie wyczerpujący opis usterki,
- e) Skanu dowodu zakupu produktu
- f) Wartości parametrów od strony napięcia stałego DC:

Należy dokonać pomiarów podstawowych parametrów takich jak: wartość wzajemną napięcia pomiędzy biegunami, oraz uziemieniem na każdym z podłączonych łańcuchów.

- g) Wartości parametrów od strony napięcia przemiennego AC:

Należy dokonać pomiarów napięć fazowych, międzyfazowych oraz parametrów pomiędzy przewodem neutralnym N oraz uziemiającym PE.

- h) Informacje na temat wersji oprogramowania falownika, ostatnich błędów, ustawień krajowych
- i) Dane osobowe instalatora tj. imię, nazwisko, numer telefonu, adres mailowy
- j) Adres odbioru urządzenia uszkodzonego oraz dane kontaktowe dla kuriera





W przypadku stwierdzenia uszkodzenia falownika **Solar Edge** należy kontaktować się bezpośrednio z serwisem producenta w języku angielskim, bądź polskim.

Aby zgłosić roszczenie gwarancyjne należy skorzystać ze zgłoszenia online:

www.solaredge.com/service/support/cases

Bądź czatu na stronie WWW Solar Edge dostępny po zalogowaniu się jako instalator lub właściciel instalacji:

<https://www.solaredge.com/pl/service/support/kb?mode=installer>

Aby skontaktować się ze wsparciem technicznym w języku polskim należy kontaktować się telefonicznie pod nr telefonu:

+48 12 200 55 38



WWW.B2B.KENO-ENERGY.COM

WWW.KENO-ENERGY.COM