

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

Wartości parametrów od strony napięcia przemiennego AC:

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

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

support@solaredge.com

Aby skontaktować się ze wsparciem technicznym w języku polskim

należy kontaktować się telefonicznie pod nr telefonu:

00 800 141 03 40