

# INVERTEREK GARANCIÁLIS ÉS KEZELÉSI ÚTMUTATÓJA PARTNEREINKNEK

## TARTALOM

- ▶ ALAPVETŐ TEENDŐK GARANCIÁLIS IGÉNY ESETÉN
- ▶ MÁRKA SPECIFIKUS TEENDŐK GARANCIÁLIS IGÉNY ESETÉN
  - ▷ HUAWEI
  - ▷ DEYE
  - ▷ SOLAX

**Az alábbiakban részletesen ismertetjük, hogy milyen lépéseket szükséges megtenni különböző működési hibák esetén az inverterek átvétele után, garanciális időben történő meghibásodáskor. A folyamatok betartása kulcsfontosságú annak érdekében, hogy a reklamációk kezelése gyorsan és hatékonyan történhessen.**

## ALAPVETŐ TEENDŐK GARANCIÁLIS IGÉNY ESETÉN

1. A vevőnek csatlakoztatnia kell a monitoring felügyeletbe a rendszerét (amennyiben az eszköz legalább bekapcsolásra képes).
2. Fotókat készíteni a bekötésekről, kommunikációról.
3. **Fontos!** Amennyiben az eszköz leszerelésre kerül, mielőtt azt valamelyik műszaki szakértő kolléga jóvá hagyta volna, úgy a garanciális ügyintézés csak úgy lesz lehetséges, ha előbb az eszközt visszaszerelik a helyszínre.
4. A garanciális ügy vizsgálata alatt, akár előre egyeztetett időpontban, a rendszer minimum 3 órás üzemképességét biztosítani kell, hogy a kollégák ki tudják vizsgálni a hiba okát (internet elérhetőség + tápellátás).

## MÁRKA SPECIFIKUS TEENDŐK GARANCIÁLIS IGÉNY ESETÉN

### HUAWEI TEENDŐK



1. Készítsen egy rövid hibaleírást.
2. Írja össze a telepített eszközök széria számát, típusát, mennyiségét, telepítési idejét, hiba megjelenését.
3. Töltse le a log fileokat a fusion solar alkalmazásból, ezt csatolja nekünk (csomagolt, zip formátumban).
4. Az eszközt jóváhagyásig NE szerelje le.

### DEYE TEENDŐK



1. Készítsen egy rövid hibaleírást, írja össze a telepített eszközök széria számát, típusát, mennyiségét, telepítési idejét, hiba megjelenését.
2. Készítsen fotókat a bekötésről, amelyeken látszódik melyik kábel, hova csatlakozik az inverterbe.
3. Készítsen egy rövid videót az inverter képernyőjéről (legalább 5-8 másodperc hosszúságban). Amennyiben vannak akkumulátorok a helyszínen, készítsen egy videót az akkumulátorokról, azoknak a ledes visszajelzőjéről (legalább 10-12 másodperc hosszúságban).
4. Amennyiben interneten van a rendszer, ossza meg az info@solar-kit.hu felhasználóval a Deye cloudban, teljes hozzáféréssel az üzemhez.

### SOLAX TEENDŐK



1. Készítsen egy rövid hibaleírást, írja össze a telepített eszközök széria számát, típusát, mennyiségét, telepítési idejét, hiba megjelenését.
2. Egyeztessen műszakis kollégáinkkal a lehetséges működési rendellenesség okáról.
3. Amennyiben az eszköz garanciális javításra/cserére szorul, ez csak az ő jóváhagyásukkal érvényesíthető.
4. Töltse ki a "Solax RMA" dokumentumot (csatolva). Az eszközt jóváhagyásig NE szerelje le.

**A FENTIEK BETARTÁSA BIZTOSÍTJA, HOGY A REKLAMÁCIÓK KEZELÉSE GÖRDÜLÉKENYEN TÖRTÉNYJEN, ÉS A PARTNEREINK ELÉGEDETTSÉGE A LEHETŐ LEGMAGASABB SZINTEN MARADJON. KÉRJÜK, MINDEN ESETBEN TARTSÁK BE AZ ELŐÍRT ELJÁRÁSOKAT!**