

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 uziemającym 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 **SMA** należy kontaktować się bezpośrednio z serwisem producenta w języku angielskim, niemieckim, bądź polskim.

Aby zgłosić roszczenie gwarancyjne należy skorzystać z jednej z kilku dostępnych opcji:

a) Zgłoszenie mailowe na adres :

PL: **sma-service@terms.eu**

DE: **serviceline@sma.de**

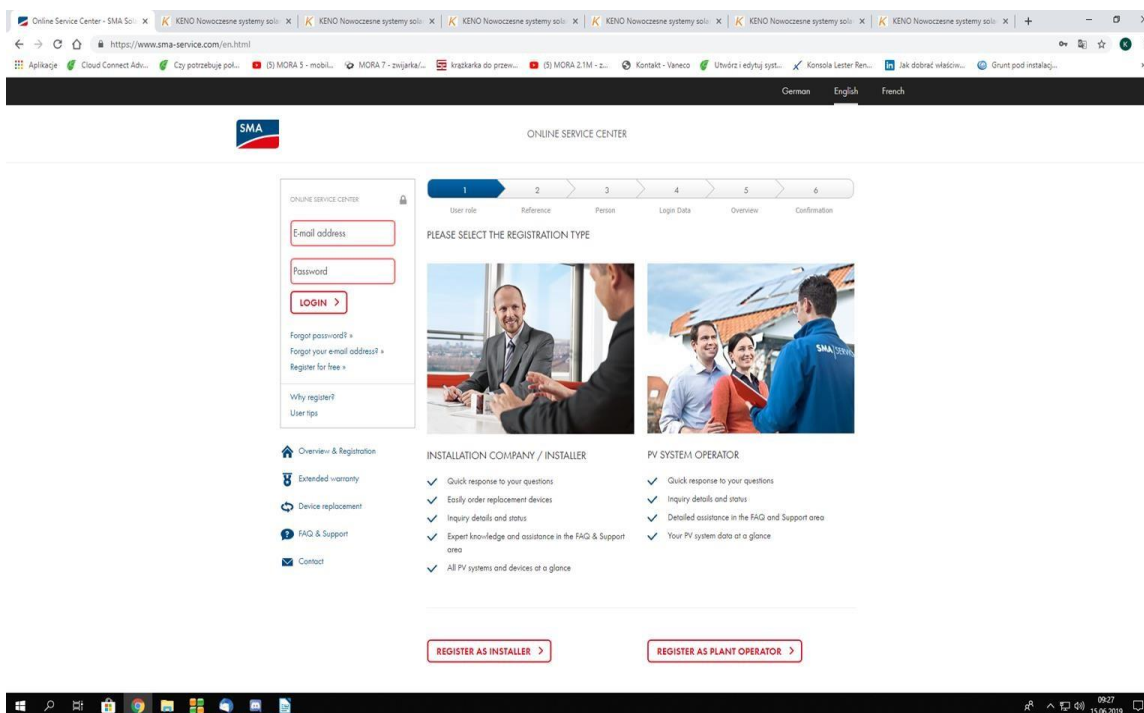
b) Telefonicznie

+48 12 396 63 20 - serwis polskojęzyczny

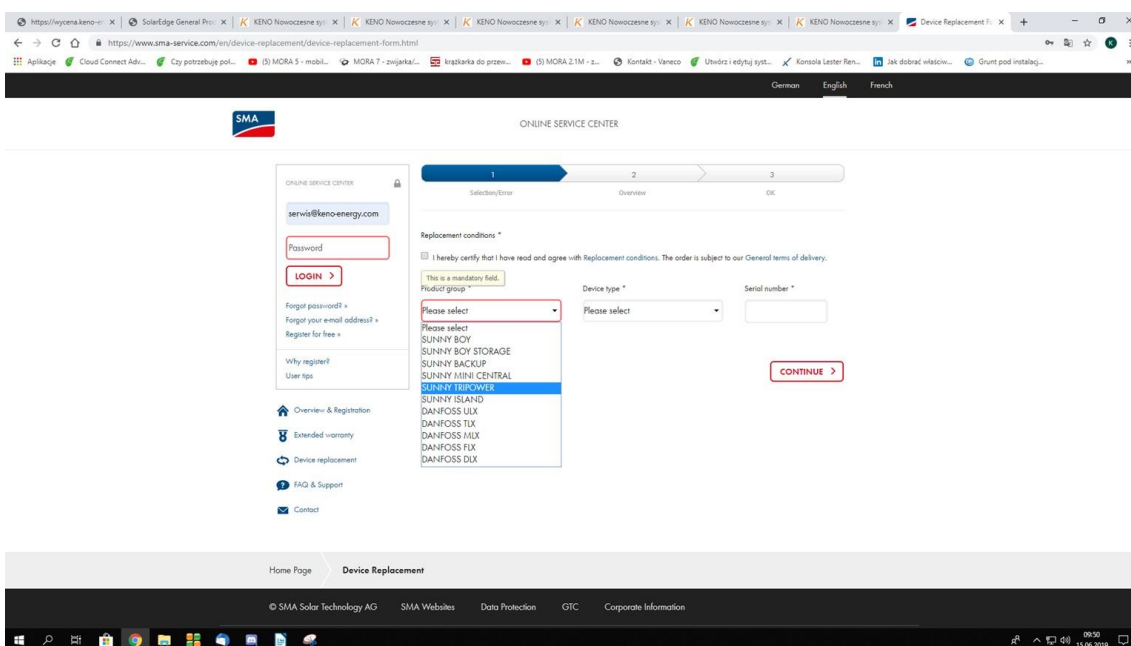
+49 561 9522 1499 - dla falowników Sunny Boy, Sunny Tripower

+49 561 9522 2499 - dla urządzeń producenta oraz problemów z Sunny Portal

c) Za pośrednictwem strony **www.sma-service.com**, a następnie przejście do zakładki: **Device replacement**



Następnie wybieramy grupę interesujących nas produktów oraz postępujemy zgodnie z kolejnymi krokami formularza



WWW.B2B.KENO-ENERGY.COM

WWW.KENO-ENERGY.COM