

Warunki zgłaszania reklamacji inwerterów oraz loggerów

I. Pierwszą linią wsparcia, dla klientów hurtowni fotowoltaicznej SUNPROFI Sp. z o.o., dotyczącą problemów z inwerterami jest dział techniczny.

Dział techniczny, tel. 786 234 360, e-mail serwis@sunprofi.pl, Pn-pt 8-16

Formularz reklamacyjny

Protokół pomiarów

II. Proces reklamacji inwerterów różni się z zależności od producenta, dlatego przed wyłączeniem urządzenia z eksploatacji i demontażem należy skontaktować się z działem technicznym, w celu uzgodnienia sposobu rozwiązania problemu (chyba, że dalsza eksploatacja zagraża życiu, zdrowiu lub mieniu). Większość występujących usterek można zdiagnozować zdalnie.

III. Przy pierwszym kontakcie należy przygotować następujące dane: model i numer seryjny inwertera, (Sofar Solar - numer seryjny loggera WiFi), opis występującej usterki oraz podstawowy schemat instalacji pv. Jeśli zajdzie konieczność reklamacji u producenta konieczne jest podanie daty oraz numeru faktury zakupu (skan dokumentu).

IV. W przypadku reklamacji loggera wifi zakupionego z inwerterem należy podać numer seryjny i model falownika oraz dane dongla (model, numer seryjny) oraz datę i numer faktury zakupu.

V. Okres gwarancji jest zależny od producenta i podany w warunkach gwarancji, dostępnych przy inwerterach, w zakładce załączniki.

VI. Aby zgłosić reklamację w ramach gwarancji Sofar Solar, należy podać następujące informacje i dokumentację wadliwego inwertera:

1. model produktu (np. SOFAR 20000TL) i numer seryjny produktu np. SC1ES520E99001)

2. skan dowodu zakupu produktu

3. komunikaty o błędach na ekranie LCD (jeśli są dostępne) i dodatkowe informacje o wadzie/błędzie takie jak kolory lampek kontrolnych, okoliczności powstania usterki, opis usterki (urządzenie nie działa w ogóle, awaria występuje okresowo, urządzenie nie realizuje jedynie poszczególnych funkcji – jakich? Itp.)
4. szczegółowe informacje o całym systemie (moduł, schemat systemu PV itp.)
5. dokumentacja dotycząca poprzednich reklamacji/ wymian (jeśli dotyczy)
6. dane dotyczące miejsca instalacji

Dane należy zestawić w formularzu reklamacyjnym i przesłać na adres serwis@sunprofi.pl

VII. Aby zgłosić reklamację w ramach gwarancji Huawei należy podać następujące informacje:

VII. A. Dane podstawowe:

1. model oraz numer seryjny urządzenia
2. skan dowodu zakupu produktu
3. nazwa instalacji na portalu do monitoringu oraz dokonać udostępnienia podglądu instalacji (jeżeli występuje)
4. pełna nazwa podmiotu zgłaszającego usterkę (najlepiej, aby był to instalator zgłaszający usterkę)
5. komunikaty o błędach na ekranie LCD (jeśli są dostępne) i dodatkowe informacje o wadzie/błędzie takie jak kolory lampek kontrolnych, okoliczności powstania usterki, opis usterki (urządzenie nie działa w ogóle, awaria występuje okresowo, urządzenie nie realizuje jedynie poszczególnych funkcji – jakich? Itp.)

Dane należy umieścić w formularzu reklamacyjnym.

VII. B. Aktualizacja i eksport logów:

1. zaktualizować falownik do najnowszego oprogramowania na dzień 22.02.2021 – wersja nr 130.

2. zaktualizować Dongiel na dzień 22.02.2021 – wersja nr 118.
3. zrobić zrzuty ekranu z miejsca występowania błędu w aplikacji (opcja dostępna w każdym smartfonie)
4. wyeksportować Logi z aplikacji FusionSolar (Settings/Log Export w przypadku połączenia z platformą FusionSolar).

VII. C. Dokumentacja fotograficzna:

Sporządzić dokumentację fotograficzną podstawową:

1. falownika od frontu – tak, aby widoczne były diody
2. pomiaru strony DC – w przypadku dwóch łańcuchów/stringów wymagane są dwa zdjęcia bezpośrednio na wtykach MC4 – na zdjęciu muszą być widoczne wtyki oraz miernik z wynikiem pomiaru.
3. pomiar strony AC – zdjęcia z pomiarów międzyfazowych, (L1-L2,L2-L3,L1-L3) fazowych (L1-N,L2-N,L3-N) oraz napięcia pomiędzy przewodem uziemiającym a neutralnym (N-PE) bezpośrednio na wtyczce przyłączeniowej – na zdjęciu musi być widoczna wtyczka oraz miernik z wynikiem pomiaru.
4. pomiar rezystancji izolacji przewodów po stronie prądu przemiennego na napięciu probierczym 500V, oraz po stronie prądu stałego na napięciu probierczym 1000V
5. sporządzić dokumentację fotograficzną i filmową, ukierunkowaną na miejsce występowania problemu np. zrzuty ekranu z aplikacji, uszkodzenie wtyczki AC, status diod na rzędzie komunikacyjnym (Stick Logger) itp.
6. uzupełnić protokół pomiarów AC/DC (protokół z pomiarów ma na celu scharakteryzowanie instalacji fotowoltaicznej, co pozwoli serwisantom spojrzeć szerszym okiem na problem konkretnej instalacji a także zebrać i potwierdzić informacje z dokumentacji fotograficznej w jednym miejscu).

Dane pomiarowe należy umieścić w załączonym arkuszu wraz z dokumentacją fotograficzną oraz logami i zamieścić na jednym wybranym serwerze plików, w załączniku do zgłoszenia reklamacji. Brak danych lub niewykonanie zaleconych procedur może znacząco wydłużyć lub uniemożliwić realizację gwarancji.

Wypełniony formularz reklamacyjny wraz z linkiem do protokołu pomiarów, logów oraz dokumentacji fotograficznej należy przesłać na adres serwis@sunprofi.pl

VIII. Aby zgłosić reklamację w ramach gwarancji FoxESS należy:

1. Skontaktować się z infolinią techniczną producenta:

Poniedziałek – piątek godz. 8 - 16

serwis@fox-ess.pro

damian.stepien@fox-ess.pro +48 727 012 923

jaroslaw.rektor@fox-ess.pro +48 727 012 924

lukasz.karzelek@fox-ess.pro +48 727 012 925

2. Większość problemów z inwerterami można zdiagnozować zdalnie, dlatego zaleca się podłączanie inwertera do platformy monitoringu FoxCloud dostępnej pod adresem <https://www.foxesscloud.com/>

3. W celu umożliwienia zdalnej diagnostyki należy przypisać wykonaną instalację fotowoltaiczną do Agenta FoxESS – Kod: E1CE924B

IX. Aby zgłosić reklamację w ramach gwarancji SolarEdge należy:

1. Kontaktować się bezpośrednio z serwisem producenta w języku angielskim, bądź polskim.

2. 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