

ZASADY ZGŁASZANIA REKLAMACJI

MODUŁ WIFI/4G HUAWEI

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 oraz dokonać udostępnienia podglądu do instalacji (jeżeli występuje),
- c) Pełną nazwę podmiotu zgłaszającego usterkę, najlepiej aby był to instalator odpowiedzialny za instalację,
- d) Kod błędu (jeżeli występuje), oraz możliwie wyczerpujący opis usterki wraz z załączonym:
 - Screenem z okna Quick setting aplikacji FusionSolar - podsumowanie komunikacji oraz wykrywanie urządzeń,
 - Filmem z pracy diod led po ok 10-15 min od podłączenia dongla do falownika.
- e) Skanu dowodu zakupu produktu,
- f) Wartości parametrów napięcia w gnieździe USB falownika:

Należy również dokonać pomiarów podstawowych parametrów wraz z dokumentacją zdjęciową, na której widoczne jest miejsce przyłożenia sondy miernika, ustawionego zakresu pomiarowego oraz otrzymanego wyniku pomiaru, takich jak:

- Wartość wzajemną napięcia pomiędzy pinem 1 a 2,
- Wartość wzajemną napięcia pomiędzy pinem 1 a 4,

Ponadto należy wyeksportować plik z logami falownika. Dane pomiarowe wraz z dokumentacją fotograficzną należy zamieścić na jednym z serwerów plików np. wetransfer.com, w załączniku do zgłoszenia reklamacji.



HUAWEI

LEADING NEW ICT
Building a Better Connected World

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia urządzenia Huawei pierwszą linią wsparcia dla klienta końcowego jest dystrybutor krajowy – kontakt telefoniczny lub mailowy.

Aby zgłosić roszczenie gwarancyjne należy bezpośrednio po wykryciu wady zgłosić ją na adres:

serwis@keno-energy.com

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

+48 724 630 013

+48 721 220 013

+48 693 365 288

+48 695 159 013



WWW.B2B.KENO-ENERGY.COM

WWW.KENO-ENERGY.COM