

ZASADY ZGŁASZANIA REKLAMACJI MAGAZYNÓW ENERGII LUNA2000

W celu sprawnego rozpatrzenia sprawy serwisowej, oraz ułatwienia zrozumienia problemu serwisowi należy podać informacje:

- a. Model oraz numer seryjny magazynu energii i falownika,
- b. Nazwa instalacji na portalu monitoringu oraz dokonać udostępnienia podglądu do instalacji (jeżeli występuje),
- c. Pełna nazwa podmiotu zgłaszającego usterkę, najlepiej aby był to instalator odpowiedzialny za instalację,
- d. Kod błędu (jeżeli występuje), oraz możliwie wyczerpujący opis , zdjęcia, filmy obrazujące usterkę,
- e. Skan dowodu zakupu produktu.

Należy również dokonać zdjęcia przedstawiające połączenia pomiędzy :

- a. Magazynem energii a falownikiem, zdjęcie musi przedstawiać w które miejsca zostały wpięte poszczególne żyły w złącze COM.
- b. Modułem sterującym a magazynami energii, zdjęcie musi przedstawiać miejsca w które wpięte są złącza RJ45 oraz złącza MC4.
- c. Kolejnymi modułami baterii, zdjęcia przedstawiające wpięcie złącz RJ5 oraz MC4.

Należy pamiętać że poprawna praca baterii wymaga aktualnego oprogramowania wszystkich komponentów¹ :

- a. Moduł zarządzający Dongle,
- b. Magazyn LUNA2000,
- c. Falownik SUN2000.

Ponad to należy wyeksportować plik z logami falownika oraz baterii, oraz dołączyć film obrazujący sygnalizację diod LED.

1 - W celu ustalenia aktualnych wersji oprogramowania zalecamy kontakt z serwisem.

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia magazynu energii 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

Dokumentację fotograficzną i zgrane logi zamieścić na zewnętrznym hostingu plików np. wetransfer.com

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

+48 724 630 013

+48 721 326 013

+48 695 159 013



WWW.B2B.KENO-ENERGY.COM

WWW.KENO-ENERGY.COM