

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.

- a) Wartości parametrów od strony napięcia przemiennego AC:

Należy dokonać pomiarów napięć fazowych, międzyfazowych oraz parametrów pomiędzy przewodem neutralnym N oraz uziemiającym PE.

- b) Informacje na temat wersji oprogramowania falownika, ostatnich błędów, ustawień krajowych
- c) Dane osobowe instalatora tj. imię, nazwisko, numer telefonu, adres mailowy
- d) Adres odbioru urządzenia uszkodzonego oraz dane kontaktowe dla kuriera



W przypadku stwierdzenia uszkodzenia falownika **Fronius** należy kontaktować się bezpośrednio z serwisem producenta w języku polskim.

Aby zgłosić roszczenie gwarancyjne należy:

Bezpośrednio po wykryciu wady zgłosić ją za pośrednictwem formularza zgłoszenia sprawy serwisowej, który dostępny jest pod adresem:

<https://solar-sos.fronius.com/login>

Przesłać zgłoszenie serwisowe na maila:

pv-support-poland@fronius.com

Bądź skorzystać ze strony Fronius Solar Online Support:

<https://tw.s.fronius.com>

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

+48 32 621 07 08



WWW.B2B.KENO-ENERGY.COM

WWW.KENO-ENERGY.COM