



SOLIS

SERVICE DOCUMENT

Dit document beschrijft het garantie proces van Solis, het aanmelden van een fout of storing, en de procedure voor het aanvragen van een SWAP Fee.

LET OP:

Bij een probleem is het van belang om altijd contact op te nemen met Solarclarity, zodat de juiste analyse kan worden gesteld en een geschikte vervolprocedure kan worden bepaald.

A. STORING / FOUT AANMELDEN

1. Installateur meldt opgetreden fout / storing per e-mail bij Solarclarity Customer Support.

E: support@solarclarity.nl

Meldt in deze mail het volgende:

- 1. Serienummer van de omvormer
- 2. Foto van het serienummer op de omvormer
- 2. Merk, model en aantal panelen
- 3. Stringverdeling
- 4. AC + DC Spanning
- 5. Reden van de garantieaanvraag/klacht/probleem
- 6. Verdere foto's van de omvormer zoals het display, meting etc.
- 7. Is de polariteit nagekeken?
- 8. Welke foutcode wordt er aangegeven (indien van toepassing)

2. Solarclarity Customer Support bepaalt in overleg met Solis Technical Support of de fout / storing onder de garantievoorwaarden valt en wat de vervolgstappen zijn.

B. SWAPPEN ONDER GARANTIEVOORWAARDEN

1. Als ervoor gekozen wordt de defecte omvormer onder garantievoorwaarden te swappen, zal een case nummer worden aangemaakt door Solarclarity Customer Support.

2. De omwisselomvormer zal binnen 3 werkdagen na aanmaken van het casenummer op kosten van Solarclarity worden verzonden.

LET OP:

Er kan zowel een gereviseerde als nieuwe omvormer worden ingezet als omwisselomvormer, welke op het installatieadres door de installateur zelf zal moeten worden geïnstalleerd volgens de Solis installatiehandleiding. Indien er een gereviseerde omvormer wordt ingezet dan zal deze niet ouder zijn dan de defecte omvormer.

C. RETOURNEREN DEFECTE OMVORMER

1. De defecte omvormer dient, binnen 10 dagen na ontvangst van de omwisselomvormer, geretourneerd te worden, in de verpakking van de omwisselomvormer, naar Solarclarity, inclusief: een volledig door u ingevuld RMA formulier, deze wordt u toegestuurd door Solarclarity Customer Support.

De omvormer dient compleet geretourneerd te worden inclusief de volgende items:

- Handleiding
- Ophangbeugel
- AC connector (Indien aanwezig)
- DC connector (Indien aanwezig)
- Omvormer

2. Solarclarity B.V. laat de defecte omvormer kosteloos bij u ophalen en neemt hiervoor contact met u op.

D. UITBETALING SWAP FEE

1. Indien aan alle voorwaarden is voldaan zal door Solarclarity B.V. per locatie een eenmalige betaling worden gedaan aan de installateur van € 65,00 voor een enkelfase omvormer en € 85,00 voor een driefase omvormer.

- Indien door Solarclarity B.V. wordt vastgesteld dat de naar verluid defecte omvormer in de praktijk niet in aanmerking komt voor vervanging onder garantie, dan zal de swapfee niet worden uitbetaald en zullen worden doorberekend aan de installateur:
 - Eenmalige inspectiekosten van € 80,00
 - De kosten voor de reparatie
 - Verpakkings- en verzendkosten
- Het is een vereiste dat alle werkzaamheden worden verricht door een gekwalificeerde installateur
- Ten aanzien van de garantieduur van de vervangende omvormer, is de resterende garantieduur van de defecte omvormer van kracht.