Procedura reklamacyjna

Niniejszy dokument określa obowiązującą procedurę rozpoczęcia i rozpatrzenia reklamacji. Prosimy o jej dokładne przestrzeganie, aby proces mógł zostać przeprowadzony możliwie najszybciej i bez zbędnych opóźnień.

Rozpoczęcie reklamacji

Reklamację składa się **wyłącznie za pośrednictwem formularza online** w portalu zgłoszeniowym:

https://krannichform.inovio.cloud/

Po otwarciu strony należy przejść do odpowiedniego formularza reklamacyjnego i wypełnić go zgodnie z prawdą, kompletnie oraz z jak największą dokładnością. Niepełne lub niedokładne dane mogą wydłużyć cały proces.

Dokumenty potrzebne do wypełnienia formularza

- faktura lub dokument dostawy,
- dokumentacja fotograficzna usterki (ewentualnie krótkie wideo),
- informacje o systemie i instalacji,
- numery seryjne reklamowanych komponentów

Obowiązkowe dane w formularzu

- opis systemu (liczba i typ paneli, sposób podłączenia, typ falownika, baterie itp.),
- numery seryjne reklamowanych urządzeń (w przypadku Solax również numer rejestracyjny),
- szczegółowy opis usterki oraz przeprowadzonych testów,
- zdjęcia komunikatów błędów,
- dane kontaktowe osób odpowiedzialnych,
- data instalacji oraz numer procesu podany na fakturze.

Obowiązkowa dokumentacja fotograficzna

Do skutecznej oceny reklamacji konieczne jest przedłożenie co najmniej:

- pomiaru strony AC bezpośrednio na zaciskach falownika (multimetrem),
- pomiaru strony DC potwierdzającego, że napięcie dochodzi do falownika (z paneli i baterii),
- zdjęcia komunikatu błędu,
- zdjęcia tabliczki znamionowej z numerem seryjnym urządzenia.

Producent może zażądać dodatkowych zdjęć lub dalszych pomiarów w zależności od charakteru usterki.

Ważne instrukcje

- Uszkodzonego elementu **nie demontuj** i pozostaw go w miejscu instalacji.
- Falownik pozostaw, jeśli to możliwe, włączony i podłączony do sieci, aby producent mógł przeprowadzić diagnostykę zdalną.
- Nie wysyłaj uszkodzonego urządzenia do magazynu bez instrukcji i bez przydzielonego numeru reklamacji.
- Jeśli urządzenie zostanie wysłane bez wcześniejszego wezwania, może zostać odesłane na koszt nadawcy lub może zostać naliczona ryczałtowa opłata zgodnie z aktualnym cennikiem usług.

Interwencja serwisowa

Możliwe jest umówienie wizyty serwisowej technika bezpośrednio u klienta. Jeśli technik stwierdzi, że usterka nie jest spowodowana wadą urządzenia, lecz nieprawidłowym podłączeniem lub instalacją, wizyta może zostać naliczona zgodnie z aktualnym cennikiem usług.

Postanowienia końcowe

Warunki procesu reklamacyjnego mogą być dostosowywane zgodnie z wymaganiami producentów. Wypełniając formularz, potwierdzasz, że zapoznałeś/-aś się z niniejszą procedurą.