

Reklamační postup

V zájmu co nejrychlejšího vyřízení Vás prosíme o dodržování následujícího postupu.

K reklamaci si, prosíme, připravte:

- Fakturu / dodací list
- Vyplněný reklamační protokol
- Fotodokumentaci (příp. krátké video), je nutné, aby bylo jasné, jaká veličina a kde je měřena.

Reklamační protokol musí obsahovat:

- Informace o systému (kolik jakých panelů jak zapojených, jaký střídač, baterie,...)
- Výrobní čísla reklamovaných produktů (u Solaxu přidat registrační číslo)
- Detailní popis závady (případně popis testování, foto chybových hlášení zařízení,...)
- Kontaktní osoby
- Datum instalace, číslo procesu (uvedené ve faktuře)

Důležité informace:

Fotodokumentaci pořizujte již při prvním detekování závady. Proveďte měření, kontrolu zapojení, kontrolu chybových hlášení, vše zdokumentujte.

Pro úspěšné vyřízení reklamace je nutné nafotit minimálně:

- Měření AC strany přímo na svorkách střídače (provést multimetrem)
- Měření DC strany dokazující, že napětí vstupuje do střídače. (jak baterií, tak přívod z panelů – provést multimetrem)
- Foto chybové hlášky
- Foto štítku se sériovým číslem
- Výrobce si může vyžádat dodatečnou fotodokumentaci vázanou ke specifickému problému

Dokumenty jsou potřebné pro jednodušší komunikaci s výrobcem a rychlejší vyřízení reklamace. Neúplné informace, neúplně a nesprávně vyplněný formulář, atd. jen oddaluje zahájení reklamace u výrobce. Bez dodání potřebných dokumentů nebude reklamační proces zahájen.

Vadnou součást systému v žádném případě nedemontujte, ale ponechtejte na místě. Střídač nechejte, pokud možno zapnutý a připojený k síti z důvodu vzdálené kontroly výrobcem.

Vadnou součást prosíme nezasílat na náš sklad! Musíme se řídit pokyny výrobce; výrobce si může v případě nutnosti dopravu zorganizovat sám. Pokud nám vadnou část zašlete bez námi dodaného formuláře s RMA (Return Material Authorization) bude buď nepřevzata a vrácena zpět na vaše náklady, nebo bude naúčtován paušální poplatek dle našeho aktuálního Ceníku služeb.

Všechny dokumenty prosíme zasílat **výhradně** na adresu: aftersales@cz.krannich-solar.com

V případě nejasností volejte na: +420 511 189 888.

Je možné dohodnout servisní zásah přímo u zákazníka. Je ale nutné počítat s tím, že tento výjezd může být zpoplatněn (dle našeho aktuálního Ceníku služeb) v případě, že servisní technik uzná, že závada není v důsledku chyby přístroje, ale v důsledku chyby zapojení.

Vyhrazujeme si právo tyto podmínky změnit (přizpůsobit) v závislosti na aktuálních požadavcích výrobců. Svým podpisem prosím potvrďte, že jste seznámili s výše uvedenými podmínkami:

V _____

Dne: _____

Jméno: _____

Podpis: _____

Razítko: