

# SOLAX SERVICE

## GEWOON GOED.



Dit document beschrijft het RMA (retour met autorisatie) proces van SolaX, 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 SolaX, zodat de juiste analyse kan worden gesteld en een geschikte vervolprocedure kan worden bepaald.

**T: +31 (0) 852737932 | E: [service.eu@solaxpower.com](mailto:service.eu@solaxpower.com)**

### A. STORING / FOUT AANMELDEN

1. Installateur meldt opgetreden fout / storing per email of telefoon bij het Nederlandse SolaX Service Center. **T:** +31 (0) 852737932 | **E:** [service.eu@solaxpower.com](mailto:service.eu@solaxpower.com)
2. SolaX Service Center bepaalt of de fout / storing onder de garantievoorwaarden valt en wat de vervolgstappen zijn.
3. Op alle SolaX omvormers geldt bij Solarclarity een fabrieksgarantie van 120 maanden. De ingangsdatum van deze garantie begint op de volgende datum:

#### **BIJ NIET GEREGISTREERDE OMVORMERS:**

- Vanaf 6 maanden na de productiedatum (aan te tonen met de unieke code op de omvormer), of:
- Vanaf de dag van succesvolle inbedrijfstelling (de eerste datum geldt), of:
- De garantie begint op de factuurdatum van Solarclarity BV.

#### **BIJ GEREGISTREERDE OMVORMERS:**

- Vanaf de datum dat de omvormer in bedrijf is gesteld. Registratie kan binnen enkele minuten gedaan worden op: <https://www.solaxpower.com/en/warranty-registration/>

4. Overlegt u a.u.b de volgende informatie:

#### **Omvormergegevens:**

- Productmodel
- Product serienummer
- Foutcode
- Foutomschrijving

#### **Omvormerdocumentatie:**

- Geldig garantiecertificaat
- Gedetailleerde info over het PV systeem
- Documentie over eventuele eerdere garantieclaims

### B. SWAPPEN ONDER GARANTIEVOORWAARDEN

1. Als ervoor gekozen wordt de defecte omvormer onder garantievoorwaarden te swappen, zal een case nummer worden aangemaakt door Solax service center Nederland.
2. De omwisselomvormer zal binnen 3 werkdagen na aanmaken van het casenummer op kosten van SolaX Power 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 SolaX installatiehandleiding.

## 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 het Nederlandse Solax service center, inclusief:
  - Correct bewijs van falen onder garantievoorwaarden
  - Een volledige en correct ingevulde factuur van de vervangomvormer, opgesteld door SolaX Power.
  - Een geldig garantiecasenummer van de omvormer, zoals verstrekt door SolaX Power
2. De installateur verzorgt het transport van de defecte omvormer naar:  
**SolaX service center Nederland**  
**Staalsteden 4**  
**7547 TA Enschede**
3. De transportkosten voor het versturen van de defecte omvormer naar SolaX Power, zullen worden vergoed door SolaX Power.

## D. UITBETALING SWAP FEE

1. Indien aan alle voorwaarden is voldaan zal door SolaX Power per locatie een eenmalige betaling worden gedaan van **€ 65,00** (bij een systeem lager dan 5kW, inclusief 5kW) en **€ 85,00** (bij een systeem hoger dan 5kW) aan de installateur.

## BELANGRIJK!

- Op alle SolaX omvormers geldt bij Solarclarity een fabrieksgarantie van 120 maanden. De ingangsdatum van deze garantie begint:  
**Bij niet geregistreerde omvormers:**
  - Vanaf 6 maanden na de productiedatum (aan te tonen met de unieke code op de omvormer), of:
  - Vanaf de dag van succesvolle inbedrijfstelling (de eerste datum geldt), of:
  - De garantie begint op de factuurdatum van Solarclarity BV.**Bij geregistreerde omvormers:**
  - Vanaf de datum dat de omvormer in bedrijf is gesteld. Registratie kan binnen enkele minuten gedaan worden op: <https://www.solaxpower.com/en/warranty-registration/>
- Indien SolaX Power de defecte omvormer niet binnen 10 dagen na ontvangst van de omwisselomvormer heeft ontvangen, dan zal SolaX Power de installateur een factuur sturen voor de kosten van de omwisselomvormer.
- Indien door SolaX Power wordt vastgesteld dat de naar verluidt 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.