



Fronius

SERVICE DOCUMENT

Dit document beschrijft het garantie proces van Fronius, 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 Fronius, zodat de juiste analyse kan worden gesteld en een geschikte vervolgprocedure kan worden bepaald.

A. STORING / FOUT AANMELDEN

1. Installateur meldt opgetreden fout / storing via sos.fronius.com:

↳ <https://tws.fronius.com/osa/#/login>

Heeft u nog geen account bij Fronius? Registreren kan hier:

↳ <https://tws.fronius.com/osa/#/registration>

Contactgegevens Fronius. T: 0900 3766487 (ook in NL) | E:

↳ pv-support@fronius.com

2. Fronius bepaalt of de fout / storing onder de garantievoorwaarden valt en wat de vervolgstappen zijn

3. Om de aard van het probleem vast te stellen en de vervolgstappen te bepalen, kan Fronius u om de volgende informatie vragen: **Houdt de volgende Informatie achter de hand**

Omvormergegevens:

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

B. SWAPPEN ONDER GARANTIEVOORWAARDEN

1. Als ervoor gekozen wordt de defecte omvormer onder garantievoorwaarden te swappen, zal een case nummer worden aangemaakt door Fronius.
2. De omwisselomvormer wordt door Fronius 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 Fronius installatiehandleiding.

C. RETOURNEREN DEFECTE OMVORMER

1. De defecte omvormer dient geretourneerd te worden naar Fronius in de originele verpakking inclusief een kopie van de originele leveringsbon / factuur.
2. De installateur verzorgt het transport van de defecte omvormer naar Fronius. Fronius geeft het stappenplan hiervoor door aan de installateur. Zie hiervoor ook eventueel het document op de garantiepagina op onze website onder het merk Fronius.

D. UITBETALING SWAP FEE

1. Fronius heeft een bepaalde vergoeding procedure. Per case bespreekt Fronius met de installateur in hoeverre zij e.e.a. vergoeden.

Belangrijk!

- 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.