

ZASADY ZGŁASZANIA REKLAMACJI INWERTERÓW HUAWEI

W celu sprawnego rozpatrzenia sprawy serwisowej, oraz ułatwienia zrozumienia problemu serwisowi należy podać informacje na temat:

- a. Modelu oraz numeru seryjnego urządzenia,
- b. Nazwy instalacji na portalu monitoringu oraz dokonać udostępnienia podglądu do instalacji (jeżeli występuje),
- c. Pełną nazwę podmiotu zgłaszającego usterkę, najlepiej aby był to instalator odpowiedzialny za instalację
- d. Kod błędu (jeżeli występuje), oraz możliwie wyczerpujący opis , zdjęcia, filmy obrazujące usterkę,
- e. Skanu dowodu zakupu produktu
- f. Wartości parametrów od strony napięcia stałego DC:

Należy również dokonać pomiarów podstawowych parametrów wraz z dokumentacją zdjęciową, na której widoczne jest miejsce wpięcia przewodów miernika, ustawionego zakresu pomiarowego oraz otrzymanego wyniku pomiaru, takich jak:

- g. Napięć strony prądu przemiennego, fazowych oraz międzyfazowych, mierzonych na wtyczce przyłączeniowej do falownika
- h. Napięcia pomiędzy przewodem uziemiającym a neutralnym, mierzonego na wtyczce przyłączeniowej do falownika
- i. Napięć strony prądu stałego, mierzonych na przewodach przyłączanych do falownika
- j. Rezystancji izolacji przewodów po stronie prądu przemiennego na napięciu probierczym 500V, oraz po stronie prądu stałego na napięciu probierczym 1000V

Ponadto należy wyeksportować plik z logami falownika, oraz dołączyć film obrazujący sygnalizację diod LED.

Dane pomiarowe należy umieścić w arkuszu z poniższego linku wraz z dokumentacją fotograficzną i zamieścić na jednym z serwerów plików np. wetransfer.com, w załączniku do zgłoszenia reklamacji.

Arkusz pomiarowy



KENO Sp. z o.o.
ul. Daszyńskiego 609
44-151 Gliwice

☎ +48 32 230 25 71
✉ biuro@keno-energy.com
🌐 www.keno-energy.com

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia falownika **Huawei** pierwszą linią wsparcia dla klienta końcowego jest dystrybutor krajowy – kontakt telefoniczny lub mailowy .

Aby zgłosić roszczenie gwarancyjne należy bezpośrednio po wykryciu wady zgłosić ją na adres:

serwis@keno-energy.com

Aby skontaktować się ze wsparciem technicznym w języku polskim należy kontaktować się telefonicznie pod nr telefonu:

+48 724 630 013

+48 721 326 013

+48 695 159 013