



Ecostal

YOUR PHOTOVOLTAIC PARTNER

✉ info@ecostal.com

☎ +32 (0)4 229 49 60

🌐 www.ecostal.com

Fabricant	Etape 1	Etape 2	Etape 3	Etape 4	Etape 5	Etape 6
	<p>Contactez la hotline au 015/286730 ou alors introduire directement une demande sur le Service Center de SMA.</p> <p>https://my.sma-service.com/</p>	<p>SMA analyse la requête et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non.</p> <p>Si oui : l'appareil de remplacement est envoyé dans les 2 à 3 jours ouvrables.</p> <p>Si non : fin de la procédure.</p>	<p>Réceptionner et placer le nouvel appareil.</p> <p>(+ échanger le capot de transport qui vient avec l'appareil).</p>	<p>Si appareil à renvoyer < 40kg : GLS vient le récupérer dans les 10 jours.</p> <p>Si appareil à renvoyer > 40 kg : envoyer un email à return-order@sma.de pour organiser la reprise.</p>	<p>Introduire la demande de rémunération forfaitaire chez SMA (min 120eur/intervention) /!\ valable 1 an maximum</p> <p>Rémunération possible uniquement si garantie constructeur ou extension de type confort (également important pour le transfert de garantie).</p>	<p>Réception de la rémunération forfaitaire (après vérification et inspection de l'unité défectueuse par SMA).</p>
	<p>Contactez Huawei par mail via eu_inverter_support@huawei.com et mettre en copie huawei.service.fr@greenpower-technologie.com.</p> <p>Hotline : 0080 03 38 88 888</p> <p>Joindre au mail les logs (accessibles sur le portail) + photos des mesures côté AC, DC et des LEDs.</p>	<p>Huawei analyse la requête et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non.</p> <p>Si l'appareil doit être remplacé : étape 3.</p> <p>Si non : fin de la procédure.</p>	<p>Réceptionner et placer le nouvel appareil.</p>	<p>Huawei organise à ses frais le ramassage de l'ancien appareil.</p> <p>Le client doit s'assurer que celui-ci soit disponible dans les 2 semaines à partir de la livraison de l'appareil de remplacement.</p>	<p>Introduire la demande de rémunération forfaitaire de 110€ en remplissant le fichier Excel de Huawei.</p> <p><i>Ce fichier est fourni par Ecostal sur demande.</i></p>	/
	<p>L'installateur contacte Ecostal pour exposer le problème.</p>	<p>Ecostal envoie le rapport RMA à Goodwe qui répond dans les 48h pour dire si l'appareil doit être remplacé ou non.</p> <p>Si l'appareil doit être remplacé : étape 3.</p> <p>Si non : fin de la procédure.</p>	<p>L'installateur reçoit un nouvel appareil fourni par Ecostal.</p>	<p>Ecostal récupère l'appareil défectueux.</p>	/	/
	<p>Contactez SolarEdge (4 possibilités) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrer une requête sur le site web - Entrer une requête via l'appli SetApp - Utiliser le chat sur le site web - Appeler la hotline (en dernier recours) Belgique 0800/76633 France +33 800/917410 Pays Bas +31 800/7105 	<p>SolarEdge analyse la requête et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non.</p> <p>Si oui : l'appareil de remplacement est envoyé en +- 2 jours ouvrables.</p> <p>Si non : fin de la procédure.</p>	<p>Réceptionner et placer le nouvel appareil.</p>	<p>Remplir le "Pickup link" envoyé par mail par SolarEdge.</p> <p>Une fois que SolarEdge a reçu la notification de Pickup, ils prennent en charge la récupération de l'appareil défectueux.</p> <p>http://pickup.fc-tc.com/requests.aspx</p>	<p>Si l'installateur est "SolarEdge Advanced", il peut faire une demande de rémunération forfaitaire (qui va de 100 à 150€).</p> <p>NB : Pour être Advanced, l'installateur doit avoir suivi une formation spécifique SolarEdge.</p>	/
	<p>Contactez Enphase via l'outil Self-service disponible sur le Enlighten Manager ou l'application Tool Kit.</p> <p>Il est aussi possible de contacter la hotline : Belgique +32 (0) 2 588 5469</p> <p>https://enphase.com/en-in/service-shortcuts-installers</p>	<p>Enphase analyse la demande et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non.</p> <p>Si oui : Enphase envoie un appareil de remplacement.</p> <p>Si non : Enphase donne des instructions pour analyser le problème et le résoudre (fin de la procédure).</p>	<p>Deux possibilités :</p> <ol style="list-style-type: none"> Attendre de recevoir le nouvel appareil d'Enphase et remplacer l'appareil défectueux dans l'installation. Utiliser un appareil de son stock pour faire le remplacement plus rapidement, puis remettre le nouvel appareil dans son stock. <p>Ensuite, il faut remplacer le numéro de série de l'appareil défectueux par le numéro de série du nouvel appareil dans le Self-Service tool du Enlighten Manager.</p>	<p>Utiliser l'étiquette de retour fournie avec la livraison pour organiser la reprise de l'appareil défectueux par Enphase.</p> <p>L'enlèvement sera réalisé gratuitement par FedEx.</p>	<p>Remplir la demande de rémunération forfaitaire via l'onglet "Settings" de l'Enlighten Manager.</p> <p>Montant : 125€ pour remplacement d'un Envooy ou d'un micro-onduleur et 25€ supplémentaires pour les autres micro-onduleurs de la même installation.</p> <p>Pour que la rémunération soit validée, l'appareil défectueux doit avoir été installé dans les maximum 2 ans avant la demande de remplacement.</p>	/
	<p>Contactez la hotline :</p> <p>France +33 139331233 Autriche (anglais) +43 72422415670 ou envoyer un mail à pv-support-france@fronius.com</p> <p>Si client FSP (Fronius Service Partner), la demande peut être faite en ligne via SOS Fronius.</p>	<p>Pas de formulaire en ligne à remplir, tout se fait par mail/téléphone.</p> <p>Si l'appareil doit être remplacé, Fronius envoie une confirmation mail avec un PDF reprenant la procédure à suivre pour renvoyer le matériel défectueux (lien DHL Express).</p> <p>/!\ L'installateur doit avoir un numéro de client chez Fronius (si ce n'est pas le cas, il recevra un dossier d'ouverture de compte).</p>	<p>Réceptionner et placer le nouvel appareil.</p>	<p>Renvoyer le matériel défectueux à Fronius (en suivant les instructions reçues par mail) dans les 30 jours.</p> <p>Si ce délai est dépassé, le matériel sera facturé.</p> <p>En cas de problème, contactez pv-service-france@fronius.com avec copie à pv-support-france@fronius.com.</p>	<p>L'appareil défectueux est analysé par Fronius.</p> <p>Si la panne est liée à Fronius, une invitation à facturer est envoyée à l'installateur (montant généralement de 75€ ou 125€).</p> <p>Si la panne est d'origine externe (foudre, surtension, défaut d'installation,...), la remise en état de l'appareil est facturée à l'installateur.</p>	<p>Facturer le forfait d'intervention dans les 2 mois maximum après réception de la facture à zéro de Fronius.</p>
	<p>Contactez EVBox par téléphone au +32(0)3/303.44.04</p>	<p>EVBox analyse la requête et crée un ticket dont il communique le numéro au client.</p> <p>Le support niveau 1 se penche sur le problème et entre en contact avec le client pour trouver la solution.</p> <p>Si la solution ne peut pas être résolue par téléphone : étape 3.</p> <p>Si la solution peut être résolue par téléphone : fin de la procédure.</p>	<p>Un technicien vient sur place avec les pièces de rechange nécessaires.</p>	/	/	/