



Ecotal

YOUR PHOTOVOLTAIC PARTNER

✉ info@ecotal.com

☎ +32 (0)4 229 49 60

🌐 www.ecotal.com

Fabricant	Etape 1	Etape 2	Etape 3	Etape 4	Etape 5	Etape 6
	Contactez la hotline au 015/286730 ou alors introduire directement une demande sur le Service Center de SMA. https://my.sma-service.com/	SMA analyse la requête et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non. Si oui : l'appareil de remplacement est envoyé dans les 2 à 3 jours ouvrables. Si non : fin de la procédure.	Réceptionner et placer le nouvel appareil. (+ échanger le capot de transport qui vient avec l'appareil).	Si appareil à renvoyer < 40kg : GLS vient le récupérer dans les 10 jours. Si appareil à renvoyer > 40 kg : envoyer un email à return-order@sma.de pour organiser la reprise.	Introduire la demande de rémunération forfaitaire chez SMA (min 120eur/intervention) /!\ valable 1 an maximum Rémunération possible uniquement si garantie constructeur ou extension de type confort (également important pour le transfert de garantie).	Réception de la rémunération forfaitaire (après vérification et inspection de l'unité défectueuse par SMA).
	Contactez Huawei en anglais : eu_inverter_support@huawei.com et en copie : service.benelux@wattkraft.com Joindre les logs (portail) + photos des mesures AC/DC, des LEDs et de l'étiquette. Hotline : 00800 33 666 666	Huawei analyse la requête et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non. Si l'appareil doit être remplacé : étape 3. Si non : fin de la procédure.	Réceptionner et placer le nouvel appareil.	Huawei organise à ses frais le ramassage de l'ancien appareil. Le client doit s'assurer que celui-ci soit disponible dans les 2 semaines à partir de la livraison de l'appareil de remplacement.	Introduire la demande de rémunération forfaitaire de 90,91€ en remplissant le fichier Excel de Huawei. <i>Ce fichier est fourni par Ecotal sur demande.</i>	/
	Contactez Goodwe sur service.nl@goowe.com ou au +32 3 808 71 67	Goodwe analyse la requête et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non (des photos tensions DC/AC, ... accélèrent la requête)	Réceptionner et placer le nouvel appareil.	Garder le matériel défectueux durant 3 mois jusqu'à ce que Goodwe le réclame.	/	/
	Contactez Growatt sur service.nl@inverter.com On peut aussi créer le ticket directement depuis OSS (Service Hall > Replacement Claim > + Add the Replacement claim)	Growatt analyse la requête et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non (des photos tensions DC/AC, ... accélèrent la requête)	Réceptionner et placer le nouvel appareil.	Garder le matériel défectueux durant 3 mois jusqu'à ce que Growatt le réclame.	/	/
	Contactez SolarEdge (4 possibilités) : - 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	SolarEdge analyse la requête et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non. Si oui : l'appareil de remplacement est envoyé en +/- 2 jours ouvrables. Si non : fin de la procédure.	Réceptionner et placer le nouvel appareil.	Remplir le "Pickup link" envoyé par mail par SolarEdge. Une fois que SolarEdge a reçu la notification de Pickup, ils prennent en charge la récupération de l'appareil défectueux. http://pickup.fc-tc.com/requests.aspx	Si l'installateur est "SolarEdge Advanced", il peut faire une demande de rémunération forfaitaire (qui va de 100 à 150€). NB : Pour être Advanced, l'installateur doit avoir suivi une formation spécifique SolarEdge.	/
	Contactez Enphase via l'outil Self-service disponible sur le Enlighten Manager ou l'application Tool Kit. Il est aussi possible de contacter la hotline : Belgique +32 78 48 27 28 https://enphase.com/en-in/service-shortcuts-installers	Enphase analyse la demande et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non. Si oui : Enphase envoie un appareil de remplacement. Si non : Enphase donne des instructions pour analyser le problème et le résoudre (fin de la procédure).	Deux possibilités : 1) Attendre de recevoir le nouvel appareil d'Enphase et remplacer l'appareil défectueux 2) Utiliser un appareil de son stock pour faire le remplacement plus rapidement, puis remettre le nouvel appareil dans son stock. 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.	Pour tout retour de marchandise : suivre les instructions données : https://www4.enphase.com/fr-fr/support/proc%C3%A9dure-dautorisation-de-retour-de-la-marchandise-rma Utiliser l'étiquette de retour fournie avec la livraison pour organiser la reprise de l'appareil défectueux par Enphase. L'enlèvement sera réalisé gratuitement.	Remplir la demande de remboursement forfaitaire : https://enphase.com/fr-fr/download/2020-04-14-enphase-energy-microinverter-limited-warranty-france https://enphase.com/fr-fr/download/labor-reimbursement-warranty-service-eu-fr-08-17-2022 Montant : 200 € pour remplacement d'un Envoi ou d'un micro-onduleur et 25€ supplémentaires pour les autres micro-onduleurs de la même installation. Pour que la rémunération soit validée, l'appareil défectueux doit avoir été installé dans les maximum 2 ans avant la demande de remplacement.	/



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
	Contactez la hotline : France +33 139331233 Autriche (anglais) +43 72422415670 ou envoyer un mail à pv-support-france@fronius.com Si client FSP (Fronius Service Partner), la demande peut être faite en ligne via SOS Fronius.	Pas de formulaire en ligne à remplir, tout se fait par mail/téléphone. 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). /!\ 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).	Réceptionner et placer le nouvel appareil.	Renvoyer le matériel défectueux à Fronius (en suivant les instructions reçues par mail) dans les 30 jours. Si ce délai est dépassé, le matériel sera facturé. En cas de problème, contacter pv-service-france@fronius.com avec copie à pv-support-france@fronius.com.	L'appareil défectueux est analysé par Fronius. Si la panne est liée à Fronius, une invitation à facturer est envoyée à l'installateur (montant généralement de 75€ ou 125€). Si la panne est d'origine externe (foudre, surtension, défaut d'installation,...), la remise en état de l'appareil est facturée à l'installateur.	Facturer le forfait d'intervention dans les 2 mois maximum après réception de la facture à zéro de Fronius.
	Contactez EVBox par téléphone au +32(0)3/303.44.04	EVBox analyse la requête et crée un ticket dont il communique le numéro au client. Le support niveau 1 se penche sur le problème et entre en contact avec le client pour trouver la solution. Si la solution ne peut pas être résolue par téléphone : étape 3. Si la solution peut être résolution par téléphone : fin de la procédure.	Un technicien vient sur place avec les pièces de rechange nécessaires.	/	/	/
	Lorsqu'un installateur soupçonne un produit défectueux, il doit prendre contact avec le support soit par mail (support@smappee.com) soit par téléphone (056 38 02 11). Smappee analysera le cas et vérifiera avec l'installateur que la borne est bien défectueuse.	Si la borne ou un composant est défectueux, l'installateur recevra par mail un ticket RMA avec un document (https://smappee.zendesk.com/hc/article_attachments/13248836816276) qu'il devra remplir avec les informations de la borne et la raison du retour. Il peut ensuite soit organiser un picking chez lui en nous communiquant les coordonnées de l'endroit. La feuille RMA devra absolument être collée sur la boîte de la borne.	Smappee renvoie une borne dès qu'il a reçu les coordonnées. Pas besoin d'attendre que la borne soit renvoyée chez Smappee.	Attention, si la borne qui a été renvoyée n'est en réalité pas défectueuse mais a été mal installée, la borne est renvoyée et la borne sous garantie sera également facturée.	/	/
	Consulter le Smart Assistant sur le site web, ou ici : https://help.easee.com/fr Le numéro de support, seulement pour les installateurs, est dispo dans l'Installer App. Ils sont disponibles en téléphone entre 09.00 – 15.00 les jours de la semaine.	Les systèmes de charge sont équipés d'une carte E-SIM, qui est activée par défaut et gratuite pendant toute la durée de vie du chargeur, nous pouvons effectuer un dépannage à distance. Dans 98 % des demandes d'assistance, nous résolvons le problème sans faire appel à un installateur sur place.	Si vous n'avez pas contacté le service par téléphone ; remplissez un ticket sur https://support.easee.com/hc/fr/requests/new	L'équipe d'assistance fournira une aide appropriée à distance. L'Easee/Equilizer doit être alimenté et le numéro de série doit être conservé.	L'équipe d'assistance posera son diagnostic et vous fournira la procédure pour l'obtention d'une nouvelle borne. Ne surtout pas remplacer l'appareil sans autorisation au préalable. La garantie pourrait être refusée.	/
	Lorsqu'une panne est soupçonnée. Vous pouvez appeler les numéros suivants : +32 2 808 8828 +33 1 76 46 09 15 Vous pouvez également créer un ticket : https://support.wallbox.com/fr/nous-contacter/ Ecostal dispose également de fichiers pdf à compléter pour ces tickets.	Wallbox communique avec vous en vous proposant des solutions.	Si la borne est diagnostiquée comme défectueuse, une nouvelle est fournie par Wallbox et l'ancienne est reprise.	/	/	/



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
peblar	Ecostal est la première ligne à contacter en cas de panne. Nous essaierons d'aider à distance. Nécessite le numéro de série, la version du firmware et l'éventuel code d'erreur.	Si Ecostal ne trouve pas de solutions. Nous créerons un ticket de RMA. Si Peblar n'arrive pas à solutionner le problème à distance, la borne doit être renvoyées à Peblar pour analyse.	Si la panne est couverte par la garantie , la borne sera réparée/changée aux frais de Peblar.	/	/	/