



# 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>Contacteer de hotline op <b>015/28.67.30</b> of dien een aanvraag rechtstreeks in op de SMA-servicecentrum. <a href="https://my.sma-service.com/">https://my.sma-service.com/</a></p>                                                                                                                                                                              | <p>SMA analyseert het verzoek en bepaalt of het apparaat moet worden vervangen of niet.</p> <p>Zo ja: het vervangende toestel wordt binnen 2 tot 3 werkdagen opgestuurd.</p> <p>Zo niet: einde van de procedure.</p>                                         | <p>Ontvang en plaats het nieuwe apparaat.</p> <p>(+ vervang de transporthoes die bij het apparaat wordt geleverd).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Indien het terug te sturen toestel &lt; 40kg: GLS komt het binnen 10 dagen ophalen.</p> <p>Als het apparaat &gt; 40 kg moet worden geretourneerd: stuur een e-mail naar <a href="mailto:retour@sma.de">retour@sma.de</a> om de retourzending te regelen.</p>                                                                                                                                                                                                   | <p>Dien de aanvraag voor forfaitaire vergoeding in bij SMA (min. 120eur/tussenkost) /!\ maximaal 1 jaar geldig</p> <p>Vergoeding alleen mogelijk bij fabrieksgarantie of comfortverlenging (ook belangrijk bij garantieoverdracht).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Ontvangst van een forfaitaire vergoeding (na verificatie en inspectie van het defecte apparaat door SMA).</p> |
|           | <p>Neem contact op met Huawei in het Engels: <b>eu_inverter_support@huawei.com</b> en cc: <a href="mailto:service.benelux@wattkraft.com">service.benelux@wattkraft.com</a></p> <p>Bevestig logs (portaal) + foto's van AC / DC-metingen, LED's en label.</p> <p><b>Hotline:</b> 00800 336666666</p>                                                                   | <p>Huawei analyseert het verzoek en bepaalt of het toestel vervangen moet worden of niet.</p> <p>Als het apparaat moet worden vervangen: stap 3.</p> <p>Zo niet: einde van de procedure.</p>                                                                 | <p>Ontvang en plaats het nieuwe apparaat..</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Huawei regelt het ophalen van het oude toestel op eigen kosten.</p> <p>De klant dient ervoor te zorgen dat deze binnen 2 weken na levering van het vervangende apparaat beschikbaar is.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Dien de aanvraag voor een vaste vergoeding van € 90,91 in door het Excel-bestand van Huawei in te vullen.</p> <p>Dit bestand wordt op verzoek door Ecostal ter beschikking gesteld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | /                                                                                                                |
|           | <p>Contacteer Goodwe via <b>service.nl@goowe.com</b> of via <b>+32 3 808 71 67</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Goodwe analyseert het verzoek en bepaalt of het apparaat al dan niet moet worden vervangen (DC / AC-spanningsfoto's, ... versnel het verzoek)</p>                                                                                                         | <p>Ontvang en plaats het nieuwe apparaat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Bewaar defecte apparatuur gedurende 3 maanden totdat Goodwe erom vraagt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | /                                                                                                                |
|           | <p>Neem contact op met Growatt via <b>service.nl@ginverter.com</b></p> <p>U kunt het ticket ook rechtstreeks vanuit <b>OSS</b> maken (Service Hall &gt; Vervangende claim &gt; + Voeg de vervangende claim toe)</p>                                                                                                                                                   | <p>Growatt analyseert het verzoek en bepaalt of het apparaat al dan niet moet worden vervangen (DC / AC-spanningsfoto's, ... versnel het verzoek)</p>                                                                                                        | <p>Ontvang en plaats het nieuwe apparaat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Bewaar defect materiaal gedurende 3 maanden totdat Growatt erom vraagt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | /                                                                                                                |
|           | <p>Neem contact op met SolarEdge (4 opties):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voer een verzoek in op de website</li> <li>- Voer query in via de app SetApp</li> <li>- Gebruik chat op website</li> <li>- Bel de hotline (als laatste redmiddel)</li> </ul> <p><b>België 0800/76633</b></p> <p>Frankrijk + 33 800/917410</p> <p>Nederland + 31800/7105</p> | <p>SolarEdge analyseert het verzoek en bepaalt of het apparaat moet worden vervangen of niet.</p> <p>Zo ja: het vervangende apparaat is verzonden binnen + - 2 werkdagen.</p> <p>Zo niet: einde procedure.</p>                                               | <p>Ontvang en plaats het nieuwe apparaat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Vul de "Pickup-link" in die door SolarEdge per e-mail is verzonden.</p> <p>Zodra SolarEdge een melding van Pickup heeft ontvangen, ondersteunen ze het herstel van het defecte apparaat.</p> <p><a href="http://pickup.fc-tc.com/requests.aspx">http://pickup.fc-tc.com/requests.aspx</a></p>                                                                                                                                                                  | <p>Als de installateur "SolarEdge Advanced" is, kan hij een forfaitaire betaling aanvragen (van 100 tot 150 €).</p> <p>NB: Om 'Advanced' te zijn, moet de installateur een specifieke SolarEdge-training gevolgd hebben.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | /                                                                                                                |
|           | <p>Neem contact op met Enphase via de Selfservice-tool die beschikbaar is in de Enlighten Manager- of Tool Kit-app.</p> <p>U kunt ook contact opnemen met de hotline:</p> <p><b>België +32 (0) 2 588 5469</b></p> <p><a href="https://enphase.com/en-in/service-shortcuts-installers">https://enphase.com/en-in/service-shortcuts-installers</a></p>                  | <p>Enphase analyseert het verzoek en bepaalt of het apparaat moet worden vervangen.</p> <p>Indien ja: Enphase stuurt een vervangend apparaat.</p> <p>Zo niet: Enphase geeft instructies om het probleem te analyseren en op te lossen (einde procedure).</p> | <p>Twee mogelijkheden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wacht op ontvangst van het nieuwe apparaat van Enphase en vervang het defecte apparaat in de installatie.</li> <li>2. Gebruik een apparaat uit zijn voorraad om de vervanging sneller te laten verlopen en plaats het nieuwe apparaat vervolgens terug in zijn voorraad.</li> </ol> <p>Vervang vervolgens het serienummer van het defecte apparaat door het serienummer van het nieuwe apparaat in de Selfservice-tool van de Enlighten Manager.</p> | <p>Voor de return van de goederen: volg de instructies: <a href="https://www4.enphase.com/fr-en/support/proc%C3%A9dure-dautorisation-de-retour-de-la-marchandise-rma">https://www4.enphase.com/fr-en/support/proc%C3%A9dure-dautorisation-de-retour-de-la-marchandise-rma</a></p> <p>Gebruik het retourlabel dat bij de zending is geleverd om de retourzending van het defecte apparaat naar Enphase te regelen.</p> <p>De ophaling wordt gratis uitgevoerd.</p> | <p>Vul het verzoek tot terugbetaling van de forfaitaire bedragen in: <a href="https://enphase.com/fr-fr/download/2020-04-14-enphase-energy-microinverter-limited-garantie-frankrijk">https://enphase.com/fr-fr/download/2020-04-14-enphase-energy-microinverter-limited-garantie-frankrijk</a></p> <p><a href="https://enphase.com/fr-fr/download/labor-reimbursement-warranty-service-eu-fr-08-17-2022">https://enphase.com/fr-fr/download/labor-reimbursement-warranty-service-eu-fr-08-17-2022</a></p> <p>Bedrag: 200 € voor vervanging van een Envoy of een micro-omvormer en een extra € 25 voor andere micro-omvormers van dezelfde installatie.</p> <p>Om de vergoeding te valideren, moet het defecte apparaat binnen maximaal 2 jaar zijn geïnstalleerd vóór het vervangingsverzoek.</p> | /                                                                                                                |



# 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                                                                                              |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <p>Neem contact op met de hotline:</p> <p>Frankrijk <b>+33 139331233</b><br/>Oostenrijk (Engels) +43 72422415670<br/>of stuur een e-mail naar pv-support-france@fronius.com</p> <p>Als FSP-klant (Fronius Service Partner) kan de aanvraag online worden gedaan via SOS Fronius.</p>                                                                           | <p>Geen online formulier om in te vullen, alles gaat via e-mail/telefoon.</p> <p>Als het apparaat moet worden vervangen, stuurt Fronius een bevestigingsmail met een pdf met de procedure voor het retourneren van het defecte apparaat (DHL Express-link).</p> <p>/!\ De installateur moet een klantnummer bij Fronius hebben (als dit niet het geval is, ontvangt hij een bestand voor het openen van een account).</p>                                                                                                              | Ontvang en plaats het nieuwe apparaat.                                                                                                                                                          | <p>Stuur het defecte apparaat binnen 30 dagen terug naar Fronius (volgens de instructies per e-mail).</p> <p>Bij overschrijding van deze termijn wordt het materiaal gefactureerd.</p> <p>Neem bij problemen contact op met pv-service-france@fronius.com met een kopie naar pv-support-france@fronius.com.</p> | <p>Het defecte apparaat wordt door Fronius geanalyseerd.</p> <p>Als de storing aan Fronius is gekoppeld, wordt er een uitnodiging tot factuur naar de installateur gestuurd (meestal € 75 of € 125).</p> <p>Indien de storing een externe oorzaak heeft (bliksem, overspanning, installatiefout, enz.), wordt de herstelling van het toestel gefactureerd aan de installateur.</p> | Factuur het interventiepakket binnen maximaal 2 maanden na ontvangst van de nultfactuur van Fronius. |
|           | <p>Neem telefonisch contact op met EVBox op <b>+32(0)3/303.44.04</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>EVBox analyseert het verzoek en maakt een ticket aan, waarvan het nummer aan de klant wordt meegedeeld.</p> <p>Ondersteuning op niveau 1 onderzoekt het probleem en neemt contact op met de klant om de oplossing te vinden.</p> <p>Als de oplossing niet telefonisch kan worden opgelost: stap 3.</p> <p>Indien de oplossing telefonisch kan worden opgelost: einde procedure.</p>                                                                                                                                                 | Een techniekier komt ter plaatse met de nodige wisselstukken.                                                                                                                                   | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | /                                                                                                    |
|           | <p>Wanneer een installateur een defect product vermoedt, moet hij contact opnemen via e-mail (support@smappee.com) of telefonisch (<b>056 38 02 11</b>). Smappee controleert de zaak en controleert met de installateur of de laadpaal defect is.</p>                                                                                                          | <p>Als de laadpaal of een onderdeel defect is, de installateur ontvangt per e-mail een RMA-ticket met een document (<a href="https://smappee.zendesk.com/hc/article_attachments/13248836816276">https://smappee.zendesk.com/hc/article_attachments/13248836816276</a>) dat hij moet invullen met de informatie van de laadpaal en de reden voor de retourzending. Hij kan dan een picking thuis organiseren door de coördinaten van de plaats te geven. <b>Het RMA-blad moet aan de verpakking van de laadpaal worden gelijmd.</b></p> | Smappee retourneert de laadpaal zodra hij de coördinaten heeft ontvangen. U hoeft niet te wachten tot de laadpaal naar Smappee is teruggestuurd.                                                | <b>Let op</b> , als de geretourneerde laadpaal eigenlijk niet defect is, maar onjuist is geïnstalleerd, wordt de laadpaal teruggestuurd en wordt ook de laadpaal onder garantie wordt gefactureerd.                                                                                                             | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | /                                                                                                    |
|           | <p>Bekijk de Smart Assistant op de website of hier: <a href="https://help.easee.com/fr">https://help.easee.com/fr</a></p> <p>Het ondersteuningsnummer, alleen voor installateurs, is beschikbaar in de installatie-app. Ze zijn op weekdagen telefonisch beschikbaar tussen 09.00 – 15.00 uur.</p>                                                             | <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                          | Als u niet telefonisch contact heeft opgenomen met de service, vul dan een ticket in op <a href="https://support.easee.com/hc/en/requests/new">https://support.easee.com/hc/en/requests/new</a> | Het ondersteuningsteam zal op afstand passende assistentie verlenen. De Easee / Equilizer moet worden gevoed en het serienummer moet worden bewaard.                                                                                                                                                            | Het ondersteuningsteam stelt de diagnose en geeft u de procedure voor het verkrijgen van een nieuwe laadpaal.                                                                                                                                                                                                                                                                      | Vervang het apparaat <b>niet</b> zonder voorafgaande toestemming. De garantie kan worden geweigerd.  |
|           | <p>Wanneer een storing wordt vermoed, kunt u volgende nummers bellen:</p> <p>+32 2 808 8828<br/>+33 1 76 46 09 15</p> <p>Je kunt ook een ticket maken : <a href="https://support.wallbox.com/nl/neem-contact-met-ons-op/">https://support.wallbox.com/nl/neem-contact-met-ons-op/</a></p> <p>Ecotal heeft ook PDF-documenten om deze tickets te voltooien.</p> | Wallbox communiceert met u en stelt oplossingen voor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Als de laadpaal als defect wordt bevonden, wordt een nieuwe door Wallbox geleverd en de oude teruggenomen.                                                                                      | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | /                                                                                                    |



# 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 |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| peblar    | Ecotal is de eerste contact in geval van storing. We zullen proberen op afstand te helpen.<br>Vereist serienummer, firmwareversie en eventuele foutcode. | Als Ecotal geen oplossingen vindt, maken we een RMA-ticket. Als Peblar het probleem niet op afstand kan oplossen, moet de laadpaal voor analyse naar Peblar teruggestuurd worden. | <b>Als de storing wordt gedekt door de garantie</b> , wordt de laadpaal op kosten van Peblar gerepareerd / gewijzigd. | /       | /       | /       |