

Do szybkiego procesu reklamacyjnego twojego inwertera StecaGrid, niezbędne jest wykonanie 5 następujących kroków:



W pierwszej kolejności skontaktuj się z instalatorem twojego systemu PV. W następnej kolejności Ty lub instalator twojego systemu PV powinien skontaktować się z naszą **obsługą techniczną** telefonicznie: **(22) 864 89 90** lub mailowo: **biuro@soltec.pl** dzięki czemu będziemy wiedzieć jakie dalsze kroki podjąć. Prosimy by przed rozmową z nami, przygotować następujące informacje: **typ inwertera, numer seryjny (20 znaków)** oraz **zapisy z dziennika zdarzeń („Event Log”)**. Instalator powinien także dostarczyć informacje na temat następujących wartości: **napięcia PV, napięcia zasilania, rezystancji izolacji, częstotliwości**.



Jeśli po wstępnej analizie błędu nadal nie będziemy w stanie Ci pomóc, prześlemy do Ciebie drogą mailową - **formularz wymiany urządzenia na nowe**. Możesz pobrać także gotowy formularz z naszej strony internetowej w dowolnym czasie: **www.soltec.pl**. Prosimy o wypełnianie formularzy w sposób kompletny i wysyłanie podpisanych kopii na adres: **biuro@soltec.pl**. Zaznaczamy, że nie będziemy uwzględniać formularzy która dotrą do nas **niepodpisane i niekompletne !**



Po otrzymaniu w pełni wypełnionego i podpisanego formularza rozpoczniemy procedurę wysyłania nowego inwertera. Urządzenie, które otrzymasz będzie w stanie idealnym ale nie będzie zawierało żadnych akcesoriów dodatkowych! Pozostałe elementy takie jak uchwyty, wtyczki, złącza czy płyta montażowa należy zachować z poprzedniego systemu. Pamiętaj o tym przy odesłaniu zareklamowanego urządzenia – wyślij sam inwerter! Nadana przez nas paczka dotrze do Ciebie z etykietą firmy UPS, która upoważnia do odesłania reklamowanego urządzenia bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Nowy inwerter dociera zazwyczaj w ciągu kilku dni roboczych.



Po otrzymaniu nowego urządzenia, stare zapakuj wraz z wypełnioną i podpisaną kopią formularza reklamacyjnego do pudełka w którym dotarł nowy inwerter. Po naklejeniu listu przewozowego UPS, możesz szybko i łatwo zamówić odbiór paczki pod numerem telefonu **(22) 489 48 77** (Ten numer telefonu jest dostępny na terenie Polski. W innych krajach może być inny. Sprawdź na stronie www.ups.com)

*W przypadku dużych inwerterów o mocy 8kW i powyżej – będą one transportowane przez firmę UPS na palecie. Po wykonaniu demontażu reklamowanego urządzenia poinformuj nas o możliwości jego odbioru pod numerem telefonu: **(22) 864 89 90** lub mailowo **biuro@soltec.pl**. Reklamowany inwerter musi być umieszczony na palecie w pudle zabezpieczonym przed działaniem czynników atmosferycznych. Z reklamowanym urządzeniem należy obchodzić się zgodnie z wymogami gwarancyjnymi !