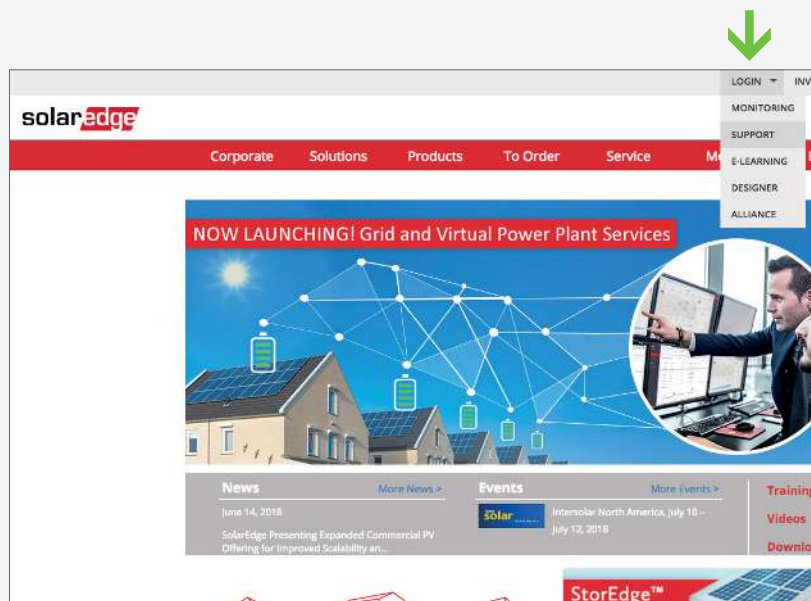


- Het opnieuw pairen van het systeem kan in veel gevallen de oplossing zijn voor een storing
- Ben je op locatie? Bel SolarEdge support: 0800-7105
- Ben je niet op locatie? Maak een case aan via het SolarEdge Support Center
- Dien je voor het eerst een claim in, vul dan het 'New Vendor' formulier in, te vinden in de SolarEdge downloads



Stap 1

- Ga naar www.solaredge.com
- Klik rechtsbovenin op 'Login'
- Klik in het dropdown menu op 'Support'
- Vul je gebruikersnaam en wachtwoord in. Deze zijn gelijk aan de inloggegevens voor het Monitoring Portaal.

Stap 2

- Ga naar 'Mijn Support Cases' voor overzicht van cases
- Klik hier op de knop 'Open een nieuwe case'.



OPEN A NEW CASE

Onderwerp*
Geef een onderwerp voor uw case

Omschrijving*
Geef een korte omschrijving van uw case

Case soort* - Selecteer - **Categorie*** - Selecteer - **Subcategorie*** - Selecteer -

Severity* - Selecteer - **Monitoring site naam** Monitoring site naam **Foutcode nummer** Type error code number

Inverter serial (Tech. issues mandatory) **Serial numbers** (comma delimited) **Add attachment** Bestand kiezen | Geen ...kiezen

Serialnummer (inverter) Serial numbers

Subject*
Omvormer produceert niet meer - SERIENUMMER - NAAM EINDKLANT

Description*
Omvormer produceert niet meer laatste productie op 5/6/2018.

Case type* Technical Issue **Category*** Inverter **Sub category*** No production

Severity* 2 - Medium **Monitoring site name** NAAM EINDKLANT of PROJECT **Error code number** xxxxxxxx

Inverter serial (Tech. issues mandatory) **Serial Numbers** (comma delimited) **Add attachment** Bestand kiezen | Geen ...kiezen

XXXXXXXXXX SF1234A-08G123456-56

Stap 3

Vul de velden in om een nieuwe case aan te maken.

Geef in het veld 'Beschrijving' zoveel mogelijk informatie over het betreffende probleem:

- De soort storing specifiek omschrijven.
LET OP! Het woord 'storing' is niet voldoende.
- Het serienummer van het SolarEdge product
- De naam van de eindklant/plantnaam

Heb je meer informatie beschikbaar over de betreffende storing?

Meld dit hier, het kan gaan om:

- Welke acties er ondernomen zijn om het probleem te verhelpen?
- Is er contact geweest met SolarEdge?
- Is er gemeten op locatie, zo ja, wat zijn de waarnemingen?
- Vermeld een gewenst afleveradres waar eventueel de vervangende onderdelen naartoe gestuurd mogen worden.

Vervolgens vul je de diverse dropdown menu's volledig in.

Stap 4

Je case is nu aangemaakt en wordt opgepakt door het Support Center van SolarEdge. Meer informatie over de retourprocedure, onkostenvergoeding en het claim proces vind je het op het SolarEdge formulier 'SolarEdge RMA-proces en onkostenvergoeding'.

