

SolarEdge RMA-proces en onkostenvergoeding

Dit document beschrijft het RMA (Return Merchandise Authorization) proces van SolarEdge, het aanmaken van een case en de procedure voor het aanvragen van een onkostenvergoeding.

Opmerking: *Bij een probleem is het van belang om altijd contact op te nemen met SolarEdge, zodat de juiste analyse kan worden gesteld en wat de geschikte vervolprocedure zal zijn.*

RMA-proces

1. De installateur moet altijd een case aanmaken in het SolarEdge monitoring portaal. Dit waarborgt het snel opstarten van het RMA-proces en het voorspoedig afhandelen van de onkostenvergoeding. Op deze manier wordt rechtstreeks vanuit SolarEdge advies gegeven om het probleem op te lossen en bij productvervanging zullen nieuwe producten via dit proces verstuurd worden.
2. Een mogelijk defect wordt geanalyseerd door het SolarEdge support team. Als onderdelen vervangen moeten worden, zal SolarEdge de installateur de producten leveren en voorzien van een bijbehorend RML-nummer.
3. De vervangende onderdelen worden zo spoedig mogelijk verstuurd en voorzien van een trackingsnummer. De installateur tekent voor ontvangst.
4. Indien van toepassing wordt het defecte onderdeel teruggestuurd naar SolarEdge onder het toegewezen casenummer en de richtlijnen van de SolarEdge service afdeling. Een koeriersdienst zorgt dat het onderdeel wordt opgehaald.

Het aanmaken van een case:

Een case dient aangemaakt te worden via het installateurs-account in het monitoring portaal. Klik op de homepagina op de tab 'Support' en vervolgens op de tab 'Een case vastleggen'.

Het is van belang hierin alle informatie te verstrekken die beschikbaar is. Wanneer u een mogelijk defect heeft waargenomen, betreft het 'Type' een 'Technical Issue'.

Geef in het veld 'Beschrijving' zoveel mogelijk informatie over het betreffende probleem bijv. wat er gedaan is om het probleem op te lossen. Is er contact geweest met SolarEdge? Is er gemeten op locatie en wat zijn de waarnemingen daarvan? Vermeld de installatienaam (zoals deze is aangemeld in het SolarEdge monitoring portaal) en ook direct het gewenste afleveradres waar de vervangende onderdelen naartoe gestuurd moeten worden.

Opmerking: Het kan voorkomen dat onze service afdeling om foto's vraagt van de betreffende metingen die op locatie verricht zijn. Dit wordt alleen gevraagd in situaties waar op afstand geen analyse gemaakt kan worden of onduidelijk is waardoor het probleem is ontstaan.

Wanneer alle informatie is ingevuld, klik dan op 'Indienen' en u ontvangt direct een bevestigingsmail met daarin een casenummer, ofwel referentienummer. Onze service afdeling zal vervolgens de gegevens onderzoeken en advies geven zodat de juiste procedure gevolgd wordt.

Onkostenvergoeding

Voorwaarden:

Aan het volgende moet zijn voldaan om in aanmerking te komen voor de onkostenvergoeding:

1. De installateur moet deelgenomen hebben aan een SolarEdge verdiepingstraining en beschikken over een geldig certificaat hiervan.
2. Het vervangen van onderdelen dient vooraf door SolarEdge goedgekeurd te worden, hierna ontvangt u een RML-nummer.
3. Het onderdeel moet onder garantie zijn en binnen 90 dagen na installatie aangesloten zijn op het SolarEdge monitoring portaal.
4. De installatie moet geïnstalleerd en geconfigureerd zijn volgens SolarEdge richtlijnen.
5. Een geldig casenummer en RML-nummer moeten gekoppeld zijn aan de vervanging.
6. Het onderdeel moet, indien door SolarEdge verzocht (zie hiervoor documentatie bij levering RMA), binnen 30 dagen retour zijn bij SolarEdge.

Opmerking: Indien tijdens een bezoek geen onderdelen onder garantie worden vervangen zal SolarEdge geen onkostenvergoeding toekennen.

Claimproces:

1. De onkostenvergoeding kan maximaal 6 maanden na afronding van de RMA worden ingediend.
2. De installateur stuurt een mail vanuit zijn e-mailadres, waaronder hij geregistreerd staat in het monitoring portaal, naar support@solaredge.nl. In deze mail moet het RML-nummer worden vermeld met daarbij de factuur als bijlage. De factuur dient voorzien te zijn van het volgende factuuradres:

Nederland

SolarEdge Technologies (Holland) bv
P/a Euryton Trust Management bv
Krijn Taconiskade 430
1087 HW Amsterdam
Nederland
Factuur met 21% BTW (BTW nr.: NL853510830B01)

België

SolarEdge Technologies (Belgium) SPRL
Avenue Louise 209A
1050 Ixelles
Belgium
Factuur met 21% BTW (BTW nr.: BE 0668.896.756)

3. Zodra deze aanvraag is goedgekeurd, dan streven we ernaar om de betaling binnen 30 dagen te voldoen.

Onkostenvergoedingsbedragen:

De volgende bedragen zijn van toepassing als de onkostenvergoeding wordt toegekend:

Uitgevoerde werkzaamheden		Bedrag
Vervangen omvormer of printplaat	Eerste omvormer/printplaat	€ 100,-
	Elke bijkomende omvormer/printplaat*	€ 25,-
Vervangen optimizer zonder het paneel te verwijderen	Eerste optimizer	€ 100,-
	Elke bijkomende optimizer*	€ 25,-
Vervangen optimizer waarbij het paneel werd verwijderd	Eerste optimizer	€ 125,-
	Elke bijkomende optimizer*	€ 30,-

* Indien de vervanging van het extra onderdeel door SolarEdge is goedgekeurd en tijdens hetzelfde bezoek werd uitgevoerd.

Opmerking: De onkostenvergoeding is all-in, er worden geen andere werkzaamheden of kosten door SolarEdge vergoed. Indien u voor de eerste keer deze vergoeding aanvraagt, dan is het verplicht een 'Vendor' formulier mee te sturen, dit formulier kunt u aanvragen bij onze support afdeling.

Dit document is opgesteld in zowel het Nederlands als Engels. De Engelse versie van dit document is de enige prevalente versie.