

SolarEdge RMA-proces en onkostenvergoeding

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

Bij een probleem is het van belang om contact op te nemen met SolarEdge zodat de juiste analyse kan worden gesteld en overeengekomen kan worden wat de juiste vervolprocedure zal zijn.

RMA-proces

1. Om in aanmerking te komen voor het RMA-proces moet de installateur altijd een RMA-case aan maken in het SolarEdge monitoringsportaal. Dit waarborgt garantie, het snel opstarten van het RMA-proces en het voorspoedig afhandelen van de vergoeding. Op deze manier wordt ook rechtstreeks vanuit SolarEdge advies gegeven om het probleem op te lossen en bij goedkeuring van productvervanging zullen nieuwe producten via dit proces verstuurd worden.
2. Een mogelijk defect wordt geanalyseerd door het Support team van SolarEdge. Als onderdelen vervangen moeten worden, zal SolarEdge de installateur voorzien de van producten om vervanging te realiseren met een bijbehorend een RMA-casenummer.
3. De vervangende onderdelen worden spoedig verstuurd en voorzien van een trackingsnummer. De installateur tekent voor ontvangst.
4. Indien van toepassing wordt het defecte onderdeel teruggestuurd naar SolarEdge onder de toegewezen RMA-casenummer en de richtlijnen van de SolarEdge service afdeling. Een koeriersdienst zorgt ervoor dat het onderdeel wordt opgehaald.

Het aanmaken van een RMA-case

Een case dient aangemaakt te worden via ons Support Center, via de website www.solaredge.com

Klik rechtsbovenin op de website "Login" en in het dropdownmenu "Support"

Vervolgens "I am an Installer"

De inloggegevens zijn gelijk aan hetgeen wat u gebruikt voor het Monitoring Portaal.

Ga naar "Mijn Support Cases" voor overzicht van cases en voor de knop "Open een nieuwe case".

Ga naar "Mijn Support Cases" voor overzicht van cases en voor de knop "Open een nieuwe case". Het is van belang hierin alle informatie verstrekken. 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 is er wellicht gedaan om het probleem te verhelpen? Is er contact geweest met SolarEdge? Is er gemeten op locatie en wat zijn de waarnemingen daarvan? Vermeld de installatiennaam (zoals deze is aangemeld in het SolarEdge monitoringsportaal) en ook direct een mogelijk gewenst afleveradres waar eventueel de vervangende onderdelen naartoe gestuurd mogen worden.

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

Wanneer alle informatie is ingevuld klikt u op 'Indienen'. U ontvangt direct een bevestigingsmail met daarin het casenummer, ofwel referentienummer. Support zal vervolgens de gegevens onderzoeken en advies geven zodat het juiste proces gevolgd wordt.

Onkostenvergoeding

Voorwaarden:

Aan de volgende voorwaarden moet worden/zijn voldaan om voor een onkostenvergoeding in aanmerking te komen:

1. Installateur moet deelgenomen hebben aan een 'advanced training' en beschikken over een geldige certificaat hiervan.
2. Het vervangen van onderdelen dient vooraf door SolarEdge goedgekeurd te worden, hierna ontvangt u een RML nummer.
3. Onderdeel moet onder garantie zijn en aangesloten zijn op SolarEdge monitoringportaal binnen 90 dagen na installatie.
4. De installatie moet geconfigureerd en geïnstalleerd zijn volgens de SolarEdge opgegeven richtlijnen.
5. Geldige casenummer en RML nummer gekoppeld aan de vervanging.
6. Onderdeel moet, indien door SolarEdge verzocht, (zie hiervoor documentatie bij levering RMA)) binnen 30 dagen retour zijn bij SolarEdge.

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

Claimproces:

1. De onkostenvergoeding kan maximaal 6 maanden na afronding RMA worden ingediend.
2. De klant stuurt een mail vanuit zijn e-mailadres waaronder hij geregistreerd staat in het monitoringsportaal 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 met het volgende factuuradres:

Nederland

SolarEdge Technologies (Holland) B.V.
C/o Euryton Trust Management B.V.
Krijn Taconiskade 430
1087 HW Amsterdam
The Netherlands
Factuur dient met BTW 21% genoteerd te worden (BTWnr: NL853510830B01)

België

SolarEdge Technologies (Belgium) SPRL
209A, Avenue Louise, 1050
Belgium
Factuur dient met BTW 21% genoteerd te worden (BTWnr: BE 0668896756)

3. Zodra deze aanvraag is geaccordeerd door SolarEdge dan wordt de betaling binnen 30 dagen voldaan.

Onkostenvergoedingsbedragen:

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

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 het vervangen van het extra onderdeel werd goedgekeurd door SolarEdge en tijdens hetzelfde bezoek werd uitgevoerd.

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

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