

Service & RMA procedure

Service

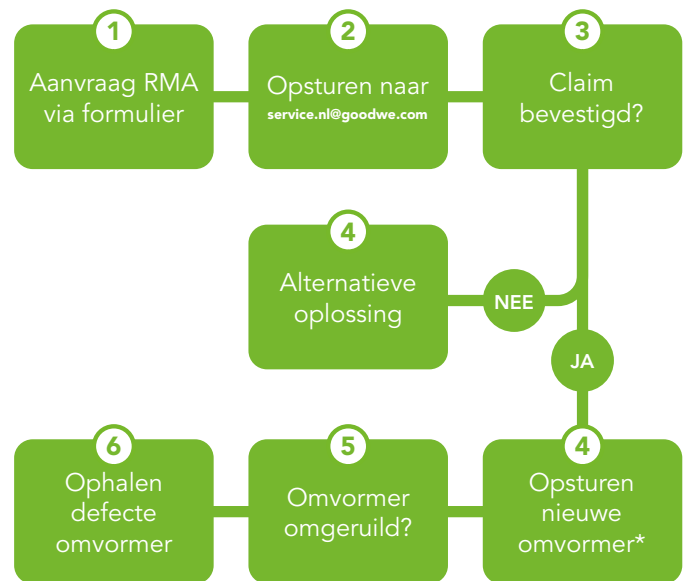
> **Direct on-site ondersteuning nodig?** Bel het GoodWe service telefoonnummer +31(0)30 737 1140. Het service-nummer is bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 9u tot 17u.

> **Overige vragen?** Maak een supportticket aan via support.goodwe.com/portal/en/home en je ontvangt binnen 3 dagen reactie.

RMA procedure

Voor de GoodWe RMA procedure dien je onderstaande stappen te doorlopen. Indien je een defect product hebt en hulp wenst bij het stellen van de diagnose, neem dan contact op met GoodWe via het service telefoonnummer +31(0)30 737 1140.

- 1 Download het RMA formulier van GoodWe voor on-grid omvormers [hier](#) en zorg dat het formulier compleet ingevuld wordt door:
 - A Alle velden in het rood in te vullen, dit mag in het Nederlands.
 - B De volgende 3 foto's te maken en deze te plaatsen in het Excel document:
 - Foto waarop de omvormer en omgeving te zien is met DC/AC aangesloten
 - Foto van de display/foutmelding
 - Foto van de DC/AC meting multimeter/PV
 - C (In geval van een geluidsklacht; graag ook de video opname delen.)
- 2 Stuur het volledig ingevulde formulier naar service.nl@goodwe.com.
- 3 GoodWe zal de claim vervolgens beoordelen en terugkoppeling geven aan de indiener per email/ticket.
- 4 Indien de claim door GoodWe bevestigd wordt, dan wordt er een nieuwe omvormer opgestuurd*. Indien de claim door GoodWe niet terecht bevonden wordt, dan wordt er gekeken naar een alternatieve oplossing.
- 5 6 (Indien claim bevestigd): Nadat de omvormer is omgeruild dien je een mail te sturen naar service.nl@goodwe.com om een afspraak te maken voor het ophalen van de defecte omvormer door GoodWe.



- ! **Let op:** De officiële claim dient door middel van het insturen van het volledig ingevulde RMA formulier binnen 1 maand, na het in defect treden van de omvormer, ingestuurd te zijn zodat het onder de garantie valt.
- ! **Let op:** Defecte goederen dienen niet retour gestuurd te worden naar Natec. Dit wordt afgehandeld met GoodWe. De RMA procedure wordt zonder tussenkomst van Natec opgepakt.

* Indien de omvormer op voorraad: < 5 werkdagen, indien omvormer niet op voorraad: 15 werkdagen.