

RMA-proces SolarEdge

Dit document beschrijft het RMA-proces van SolarEdge.

1. De installateur meldt een "Technisch Probleem" via de monitoringsportaal van SolarEdge, door middel van e-mailbericht of telefonisch. De volgende informatie moet worden aangeleverd:
 - a. Serienummers van de betrokken onderdelen
 - b. De site-naam (zoals deze is aangemeld in het SolarEdge monitoringsportaal).
2. Het probleem wordt geanalyseerd door het Support team van SolarEdge. Als onderdelen vervangen moeten worden, zal SolarEdge de installateur voorzien van een RMA-nummer.
3. De vervangende onderdelen worden binnen twee werkdagen verstuurd, via FedEx Hongarije, SolarEdge's logistieke partner voor het verzenden en retourhalen van zendingen. SolarEdge zal de installateur voorzien van een trackingnummer.
4. De levering wordt bezorgd en de klant tekent voor ontvangst.
5. SolarEdge stuurt een e-mailbericht naar de klant met daarin de vereiste informatie voor het terugsturen van het vervangen onderdeel, en FedEx zorgt ervoor dat het wordt opgehaald.
6. De klant meldt SolarEdge via de bestaande case dat het onderdeel is vervangen en opgehaald zodat de case gesloten kan worden.