

SolarEdge RMA en onkostenvergoeding

Dit document beschrijft het RMA-proces van SolarEdge en de processen voor het claimen van de onkostenvergoeding.

RMA-proces

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.

Onkostenvergoeding

Voorwaarden voor de onkostenvergoeding:

1. Aan de volgende voorwaarden moet worden voldaan om in aanmerking te komen voor de vergoeding:
 - a. Het systeem dient op een wijze en in een omgeving te zijn geïnstalleerd die binnen de dekkingsvoorwaarden van de garantie vallen, en binnen de toegestane limieten van de apparatuur;
 - b. De installatie dient te zijn verbonden met de monitorportaal van SolarEdge binnen 90 dagen na activatie van de omvormer;
 - c. Onderhoud aan het systeem en de RMA-procedure dienen te zijn uitgevoerd door een SolarEdge gecertificeerde installateur die in het bezit is van een SolarEdge Certified Installer Code op de datum waarop de service werd uitgevoerd;
 - d. Het vervangen van apparatuur dient vooraf door SolarEdge geaccordeerd te worden middels een RMA;
 - e. De vervangen apparatuur moet worden teruggestuurd naar SolarEdge onder de toegewezen RMA en binnen 30 dagen na het uitvoeren van de service volgens de specifieke instructies gegeven door SolarEdge.
2. Opmerking: Indien er tijdens een bezoek geen onderdelen zijn vervangen dan geeft SolarEdge geen goedkeuring voor onkostenvergoeding.

Claimproces:

1. De klant opent een "Inquiry" dossier via de portaal van SolarEdge om het verzoek tot arbeidscompensatie in te dienen. In het dossier moet het RMA-nummer worden vermeld.
2. SolarEdge Support zal de klant inlichten dat het dossier is ontvangen en het verzoek nagaan.
3. Als aan de bovenstaande voorwaarden is voldaan en de klant in aanmerking komt voor een onkostenvergoeding, dan ontvangt de klant een e-mail met daarin het verzoek aan de installateur tot het versturen van een kopie van de factu(u)r(en) en eventuele specifieke informatie voor het dossier.
4. Zodra deze informatie is geverifieerd door SolarEdge dan wordt de betaling binnen 60 dagen voldaan.

Compensatiebedragen:

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

Uitgevoerde werkzaamheden		Compensatiebedrag [€]	Compensatiebedrag [£]
Vervangen omvormer of printplaat	Eerste omvormer/printplaat	€100	£85
	Elke bijkomende* omvormer/printplaat	€25	£20
Vervangen optimizer zonder het paneel te verwijderen	Eerste optimizer	€100	£85
	Elke bijkomende* optimizer	€25	£20
Vervangen optimizer waarbij het paneel werd verwijderd	Eerste optimizer	€125	£105
	Elke bijkomende* optimizer	€30	£20

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

Opmerking: De onkostenvergoeding is all-in, en er worden geen verdere betalingen gedaan door SolarEdge.