

REGELN FÜR DIE MELDUNG VON REKLAMATIONEN ZUM WIFI/4G-MODUL VON HUAWEI

Um den Servicefall schnell zu prüfen und das Verständnis des Problems zu erleichtern, sollen dem Service folgende Informationen bereitgestellt werden:

- a) Modell und Seriennummer des Geräts,
- b) Benennung der Anlage im Überwachungsportal und Vorschau der Anlage verfügbar machen (soweit vorhanden),
- c) Vollständiger Name der Person, die den Fehler meldet, am besten sollte es der Monteur sein
für die Anlage verantwortliche Person,
- d) Fehlercodes (falls vorhanden) und möglichst ausführliche Beschreibung des Fehlers, mit beigefügtem
 - Screenshot des Quick-Setting-Fensters der FusionSolar-App – Zusammenfassung der Kommunikation und Geräteerkennung,
 - Film mit dem Betrieb der LEDs jeweils etwa 10–15 Minuten ab dem Anschließen des Dongles an den Wechselrichter.
- e) Scan des Produktkaufbelegs,
- f) Parameterwerte für Spannung in der USB-Buchse des Wechselrichters:

Es sind auch Grundmessungen der Hauptparameter mit fotografischer Dokumentation zu erstellen, auf welcher die Kontaktstelle der Messgerätesonde, der eingestellte Messbereich und das Messergebnis ersichtlich sind:

- g) Spannungswert zwischen Pin 1 und 2,
- h) Spannungswert zwischen Pin 1 und 4,

Zusätzlich muss die Logdatei des Wechselrichters exportiert werden.

Die Messdaten zusammen mit der fotografischen Dokumentation sollen auf einem der Dateiserver, z. B. wettransfer.com, in der Anlage zur Reklamation abgelegt werden.



HUAWEI

LEADING NEW ICT
Building a Better Connected World

Bei Fehlern am **Huawei**-Gerät ist der Landesvertreiber die erste
Hilfelinie – Kontakt telefonisch oder per E-Mail.

Um einen Garantieanspruch geltend zu machen, melden Sie diesen bitte
sofort nach Feststellung des Mangels an:

eu_inverter_support@huawei.com

Um den technischen Support in der polnischen Sprache zu
kontaktieren, wenden Sie sich bitte an die Telefonnummer:

00 800 33 88 88 88



WWW.B2B.KENO-ENERGY.COM

WWW.KENO-ENERGY.COM