

# Austauschverfahren der Produkte

Version	Author/ID	Approved by/ID	Date	Description
V1.0	Yi Zhang yWX345828		26/04/2016	Creation

## Hintergrund:

Wenn HUAWEI Produkte einen Fehler aufweisen sollten und eventuell ausgetauscht werden muessen, folgen Sie bitte der folgenden Vorgehensweise.

Dieser Vorgang bezieht sich auf das Austauschverfahren der Huawei Produkte in Deutschland.

## Prozesse:

### 1. Bestätigung der Fehlermeldung

- Wenn beim Produkt ein Fehler auftreten sollte, kontaktieren Sie bitte unsere EU Wechselrichter Support:

eu\_inverter\_support@huawei.com

diese werden dann ein Ticket erstellen.

Nach dem Gespräch schicken wir Ihnen das Formular:

*“Information zur Fehlersuche“*.

Bitte füllen Sie diese aus und geben Sie uns Informationen die einen Fehler des Produkts belegen:

- **Wie / warum / wann der Fehler aufgetreten ist**
- **Die Ausgangsparameter des WR und der die Alarm ID + Reason ID des Wechselrichter**
- **Die Logdateien der defekten WR (bitte exportieren ueber USB oder Smartphone)**
- **Informationen zur PV Anlage (Anzahl und Typ der WR, Lageplan, Verstringung)**
- **Welcher Datenlogger wurde verwendet**

**! Wenn Sie einen Elektriker vor Ort schicken, bitten Sie ihn uns waehrend des Erstbesuchs telefonisch zu kontaktieren. Wir helfen Ihnen dann, die erforderlichen**

**(Mess-) Punkte abzuklären und die log files runterzuladen!**

**Dies ist wichtig um Folgebesuche von Ihnen oder unserem Serviceteam zu minimieren und schnell eine Lösung zu finden!**

Falls Telefonkontakt nicht möglich ist, bitte alle Messungen fotografisch dokumentieren (Multimeter und Messpunkte, sowie Display)

- **Ohne konkreten Beweis koennen wir keinen Austausch freigeben**
- Wir analysieren im Anschluss die Fehlermeldung bzw. log files des WR. Nach der Bestätigung der Fehlerursache wird Huawei die fehlerhaften WR austauschen, falls der Fehler beim Produkt liegt.

## **2. Lieferung der neuen Produkte**

Bitte stellen Sie uns zunächst die folgenden Informationen zur Verfügung:

Ihren Firmanamen  
Ihre Lieferadresse  
Ihre Kontaktdaten (Telefonnummer), sowie  
die Seriennummern (SN) der defekten WR

(durch E-Mail an: [eu\\_inverter\\_support@huawei.com](mailto:eu_inverter_support@huawei.com))

Wenn Sie keinen bestimmten Liefertermin nennen, werden die neuen Geräte am uebernächsten Werktag (Lieferung binnen 48 h innerhalb Deutschland ) angeliefert.

- Wenn das neue Geraet angekommen ist, verpacken Sie bitte den defekten WR in die Originalverpackung.

## **3. Abholung der defekten Produkte**

- Bitte teilen Sie uns die genaue Abholadresse und Abholtermin mit. Passen Sie bitte auf, dass der Termin in der Regel innerhalb 14 Tage nach der Lieferung sein sollte.
- Nach Bestätigung schicken wir Ihnen die DHL Paketscheine per E-Mail. Drucken Sie diese Scheine aus und befestigen Sie diese an den entsprechenden Verpackungen.
- Die DHL Mitarbeiter werden das defekte Geraet zum entsprechenden Termin abholen und zurücksenden.
- Nach der Abholung geben Sie uns bitte eine kurze Rückmeldung.