

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 abzuklaeren und die log files runterzuladen!

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

Falls Telefonkontakt nicht moeglich ist, bitte alle Messungen
Photografisch 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 zunaechst die folgenden Informationen zur Verfuegung:

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

(durch E-Mail an: 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.