

Reklamační postup R2 společnosti ELKOV elektro a.s. pro zboží označené v prodejních dokladech (DL, FV) příznakem R2

K řádnému provedení reklamace předložte následující doklady:

- fakturu a dodací list
- fotodokumentaci (příp. krátké video)
- sériové číslo zboží
- datum instalace zboží
- typ střídače
- typ baterií
-

a dodržte níže uvedený postup.

Postup:

- 1) Zaregistrujte komponenty (zboží), podle toho, kdo je jejich výrobce, na jednom z těchto webových odkazů:
 - a) Pylontech <http://en.pylontech.com.cn/service/support>
 - b) BYD <https://support.eft-systems.de/login>
 - c) RCT <https://www.rct-power.com/en/service-form.html>
 - d) Victron <https://vrm.victronenergy.com/landingpage>
 - e) Goodwe <https://www.semsportal.com/home/login>
 - f) Growatt <https://server.growatt.com/>
 - g) Solax <https://solax-portal.com/>
 - h) Fronius <https://www.solarweb.com/#>
 - i) Fimer (ABB) <https://discoverus.fimer.com/>
 - j) Schneider <https://solar.schneider-electric.com/solar-installer-registration/>
- 2) Na výše uvedených webových stránkách vyplňte údaje požadované výrobcem pro reklamaci (např. informace o systému, do kterého je zboží zapojeno, výrobní číslo zboží, detailní popis závady atd.) a/nebo se řiďte pokyny výrobce, zejména pro případné odpojení/demontáž nebo zákaz odpojení/demontáže zboží od systému.
Neúplné informace, neúplně a nesprávně vyplněný formulář jen oddaluje zahájení reklamace u výrobce. Bez dodání potřebných dokumentů nebude reklamační proces zahájen.
- 3) Na základě registrace u příslušného výrobce, obdržíte od něj identifikátor reklamace (např. ID reklamace), které zašlete e-mailem na adresu reklamace@elkov.cz. Do předmětu e-mailu napište, ke kterému číslu reklamace ELKOV elektro a.s. se tento údaj vztahuje (RP2115.....)

Upozornění:

Vadné zboží nebo jeho součást v žádném případě neodpojujte/nedemontujte od systému, ale ponechtejte na místě. Střídač ponechtejte, pokud možno zapnutý a připojený k internetu z důvodu vzdálené kontroly výrobcem.

Vadné zboží nebo jeho součást nezasílejte společnosti ELKOV elektro a.s. (řídíme se pokyny výrobce, kdy výrobce si může v případě nutnosti dopravu zorganizovat sám). Pokud nám vadné zboží nebo jeho součást zašlete, bude odesláno zpět na vaše náklady (pokud nebude dohodnuto jinak).

Fotodokumentaci pořizujte již při prvním detekování závady. Provedte měření, kontrolu zapojení, kontrolu chybových hlášení, vše zdokumentujte.

Odpojení nebo demontáž zboží od systému, provedené v rozporu s podmínkami výrobce a/nebo tohoto reklamačního postupu, může mít za následek vznik újmy.

Nedodržení shora uvedeného postupu a/nebo podmínek výrobce bude mít za následek neuznání reklamace zboží, neboť vada zboží nebyla řádně reklamována.