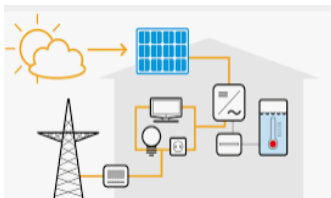


Reklamační postup R2 společnosti ELKOV elektro a.s. pro zboží označené v prodejních dokladech (DL, FV) příznakem R2

Pro zahájení řešení závady je bezpodmínečně nutné zachovat možnost vzdálené kontroly systému FVE výrobcem.

Pro rychlé a maximálně efektivní vyřízení reklamacce postupujte podle následujících kroků:

1.



2.

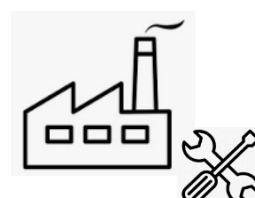


A) TECHNIK ELKOV
X
B) TECHNIK VÝROBCE

3.



4.



1. **Vždy zachovejte FVE instalaci a nezasahujte do ní**

Vadné zboží nebo jeho součást v žádném případě neodpojujte/nedemontujte od systému, ale ponechte na místě. Střídač ponechte, pokud možno zapnutý a připojený k internetu z důvodu vzdálené kontroly výrobcem. **Stav, který jste vyhodnotili jako závadu, může být odstraněn vzdáleně.**

Vadné zboží nebo jeho součást nezasílejte společnosti ELKOV elektro a.s. (řídíme se pokyny výrobce). **Pokud nám vadné zboží nebo jeho součást zašlete, bude odesláno zpět na vaše náklady.**

POZOR! Demontáž zboží nebo jeho odpojení od systému **bez předchozího souhlasu technika** může být výrobcem považováno za porušení záručních podmínek a může mít za následek vznik újmy.

2. **A. Kontaktujte technickou podporu ELKOV elektro a.s.**

Pokusíme se zjistit příčinu vady a bude-li to technicky možné s ohledem na povahu vady, bude řešena vzdálenou aktualizací firmwaru.

Tato technická podpora zajištěná společností ELKOV elektro a.s. (dále také „ELKOV“) se vztahuje pouze na výrobce: **BTS, BYD, Goodwe, Growatt, Hager, Charge Up, Pylontech, Resacs, Sofar, Solax, Victron a FVE panely všech značek zakoupené v ELKOV elektro a. s.**

Abychom mohli vadu začít odstraňovat, budeme po Vás požadovat následující:

- popis vady s uvedením, jak se projevuje, naměřené hodnoty (AC, DC strana), případně foto chybových hlášení apod.
- fakturu a dodací list od nakoupeného zboží
- sériové číslo zboží + wifi modul
- datum instalace zboží ve FVE systému
- typ střídače
- typ baterií
- forma připojení na síť: např. LAN, WiFi

Fotografii:

- štítku střídače
- displeje s kódem chyby
- displeje s Internal code (v menu about)
- z měření napětí na stringu
- z měření napětí na svorkách grid

2. **B. Pokud Vámi zakoupené zboží je od jiného výrobce, než výrobce uvedeného v seznamu v bodě 2.A., anebo pokud se nepodaří vadu odstranit vzdálenou aktualizací firmwaru, obraťte se s reklamací přímo na výrobce**

Na webových stránkách výrobců pouze vyplňte údaje požadované výrobcem pro technickou podporu nebo reklamaci.

Odkazy na portály výrobců:

- | | |
|----------------|---|
| a) BYD | https://support.eft-systems.de/login |
| b) BTS | není třeba registrace, kontaktujte ELKOV energy: info@elkovenergy.cz |
| c) Charge Up | https://chargeup.cz/cs/station-service-order |
| d) Fronius | https://www.solarweb.com/# |
| e) Fimer (ABB) | https://discoverus.fimer.com/ |
| f) Goodwe | https://www.semsportal.com/home/login |
| g) Growatt | https://server.growatt.com/ |
| h) Hager | patrikschor@hager.cz (odkaz na technickou podporu výrobce) |
| i) Pylontech | service@pylontech.com.cn |
| j) RCT | https://www.rct-power.com/en/service-form.html |
| k) Resacs | https://www.resacs.cz/#kontakt |
| l) Schneider | https://solar.schneider-electric.com/solar-installer-registration/ |
| m) Sofar | není třeba registrace, kontaktujte ELKOV energy: info@elkovenergy.cz |
| n) Solax | service.cz@solaxpower.com |
| o) Victron | https://vrm.victronenergy.com/landingpage |
| p) Tigo | https://support.tigoenergy.com/hc/en-us/requests/new?ticket_form_id=917308 |

UPOZORNĚNÍ



Pořizujte fotodokumentaci! Fotodokumentaci pořizujte, pokud možno již při uvedení instalovaného FVE systému do provozu a následně (pro srovnání) při prvním detekování závady. Proveďte měření, kontrolu zapojení, kontrolu chybových hlášení, vše zdokumentujte.

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