

Information till kunder med SolarEdge-system

Vi vill informera våra kunder med anläggningar från SolarEdge Technologies om vissa förändringar gällande support och garantihantering.

Längre handläggningstider hos SolarEdge

Under de senaste åren har handläggningstiderna för support- och garantiärenden hos SolarEdge blivit längre. Detta beror bland annat på att SolarEdge inte längre har nordisk supportorganisation, vilket innebär att all ärendehantering nu sker via internationella supportkanaler.

Detta kan medföra:

- Längre svarstider från tillverkaren
- Förlängda leveranstider på ersättningsprodukter
- Längre total handläggningstid vid garantiärenden

Vi på Solverket Alfa arbetar självklart löpande för att hjälpa våra kunder så snabbt som möjligt, men vissa delar av processen styrs direkt av tillverkaren och ligger därför utanför vår kontroll.

Information om funktionsgaranti efter 5 år

För anläggningar som är 5 år gamla eller äldre gäller inte längre Solverket Alfas funktionsgaranti för arbete och serviceinsatser.

Det innebär att:

- Eventuella produktfel fortfarande kan omfattas av tillverkarens produktgaranti
- SolarEdge kan ersätta defekta produkter såsom optimerare eller växelriktare
- Arbete, felsökning, servicebil och restid i samband med byte av defekta produkter debiteras kunden enligt gällande serviceprislista

Detta gäller eftersom produktgarantin avser själva produkten från tillverkaren, medan funktionsgarantin för installations- och servicearbete gäller i 5 år från installationsdatum.

Har ni frågor kring garanti, service eller ert SolarEdge-system är ni varmt välkomna att kontakta oss.