

Fabricant	Etape 1	Etape 2	Etape 3	Etape 4	Etape 5	Etape 6
	Contacter la hotline au n° d'appel <b>0472229700</b> choix 1 puis 1 à nouveau ou alors introduire directement une demande sur le Service Center de SMA.  <a href="https://my.sma-service.com/">https://my.sma-service.com/</a>	SMA analyse la requête et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non.  Si oui : l'appareil de remplacement est envoyé dans les 48 h si stock en France, 5 jours ouvrés si stocké en Allemagne  Si non : fin de la procédure.	Réceptionner et placer le nouvel appareil.  (+ échanger le capot de transport qui vient avec l'appareil).	Si appareil à renvoyer : procédure de retour adressée au client via mail par le Service Client SMA Points principaux : 1. matériel à emballer par le client 2. si matériel > 30 kg, faire le retour sur la demi-palette reçue avec le matériel d'échange 3. compléter et adresser par mail le formulaire de France Express pour organiser l'enlèvement France Express vient le récupérer dans les 10 jours.	Rémunération forfaitaire : 1/ 100€HT pour déplacement + 20€/appareil de moins de 50kg échangé sur le même site. 2/ 100€HT pour déplacement + 30€/appareil de plus de 50kg échangé sur le même site.  La demande doit être faite dans le mois suivant l'échange de l'appareil ; au-delà la demande sera invalide.	Réception de la rémunération forfaitaire (après vérification et inspection de l'unité défectueuse par SMA).
	Contacter greenpower : <b>09 80 80 30 98</b>  Ou  par mail : <a href="mailto:huawei.service.fr@greenpower-technologie.com">huawei.service.fr@greenpower-technologie.com</a>	Informations requises  Nom de la <b>personne</b> : Nom de la société : Brève description de la demande : Modèle d'appareil : SN* : Numéro de téléphone : Email : ID FUSIONSOLAR : MDP FUSIONSOLAR :  Des photos vous seront surement demandées  Si l'appareil doit être remplacé : étape 3.  Si non : fin de la procédure.	Une fois la procédure enclenchée du côté client, un accusé de réception est transmis par un des agents SAV (par téléphone et/ou par écrit).  Si la défectuosité du matériel est avérée et qu'elle est imputable au fabricant un produit de remplacement est fourni par Huawei (en échange du produit défectueux, dans le cas des onduleurs).	/	/	/
	Contacter SolarEdge (5 possibilités) -Entrer une requête sur le site web -Entrer une requête via l'appli setapp -Utiliser le t'chat sur le site web -Utiliser whatapp Français : <b>+3197010207815</b>  -Appeler la hotline (en dernier recours) Belgique <b>0800 76633</b> France <b>0367750328</b> Suisse <b>+41 445083285</b> Pays-Bas <b>+31 800/7105</b>	SolarEdge analyse la requête et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non.  Si oui : l'appareil de remplacement est envoyé en +- 2 jours ouvrables.  Si non : fin de la procédure.	Réceptionner et placer le nouvel appareil.	Le lien de pick-up : <a href="https://pickup.flying-cargo.com/requests.aspx">https://pickup.flying-cargo.com/requests.aspx</a>	Si l'installateur est "SolarEdge Advanced", il peut faire une demande de rémunération forfaitaire (qui va de 100 à 150 €).  NB : Pour être Advanced, l'installateur doit avoir suivi une formation spécifique SolarEdge.	/
	Lien direct : <a href="https://www4.enphase.com/fr-fr/support-client/nous-contacter">https://www4.enphase.com/fr-fr/support-client/nous-contacter</a>  Il est aussi possible de contacter la hotline : France : <b>+33 (0)9 70 73 10 76</b>  <a href="https://enphase.com/en-in/service-shortcuts-installers">https://enphase.com/en-in/service-shortcuts-installers</a>	Enphase analyse la demande et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non.  Si oui : Enphase envoie un appareil de remplacement.  Si non : Enphase donne des instructions pour analyser le problème et le résoudre (fin de la procédure).	Deux possibilités : 1) Attendre de recevoir le nouvel appareil d'Enphase et remplacer l'appareil défectueux. 2) Utiliser un appareil de son stock pour faire le remplacement plus rapidement, puis remettre le nouvel appareil dans son stock.  Ensuite, il faut remplacer le numéro de série de l'appareil défectueux par le numéro de série du nouvel appareil dans le Self-Service tool du Enlighten Manager.	Pour tout retour de marchandise : suivre les instructions données : <a href="https://www4.enphase.com/fr-fr/support/proc%C3%A9dure-dautorisation-de-retour-de-la-marchandise-rma">https://www4.enphase.com/fr-fr/support/proc%C3%A9dure-dautorisation-de-retour-de-la-marchandise-rma</a>  Utiliser l'étiquette de retour fournie avec la livraison pour organiser la reprise de l'appareil défectueux par Enphase.  L'enlèvement sera réalisé gratuitement.	Remplir la demande de remboursement forfaitaire : <a href="https://enphase.com/fr-fr/download/2020-04-14-enphase-energy-microinverter-limited-warranty-france">https://enphase.com/fr-fr/download/2020-04-14-enphase-energy-microinverter-limited-warranty-france</a> <a href="https://enphase.com/fr-fr/download/labor-reimbursement-warranty-service-eu-fr-08-17-2022">https://enphase.com/fr-fr/download/labor-reimbursement-warranty-service-eu-fr-08-17-2022</a>  Montant : 200 € pour remplacement d'un Envoy ou d'un micro-onduleur et 25€ supplémentaires pour les autres micro-onduleurs de la même installation.  Pour que la rémunération soit validée, l'appareil défectueux doit avoir été installé dans les maximum 2 ans avant la demande de remplacement.	/
	Technical support: <b>+33 (0)4 81 65 60 40 (français)</b> ou +31 (0)10 258 2670 (English) ou <a href="mailto:support.emea@apsystems.com">support.emea@apsystems.com</a>	Analyse du problème par le support technique, update possible à distance Si action à distance pas possible ou défaut avéré, le process de reprise est déclenché.	Enlèvement et retour.	Utiliser l'étiquette de retour fournie avec la livraison pour organiser la reprise	/	/
	Processa suivre par l'installateur :  La meilleure solution pour les installateurs est d'utiliser l'application iPhone /Android Solar_SOS ou le site <a href="https://solar-sos.fronius.com/login">https://solar-sos.fronius.com/login</a> puis, créer un compte avec idéalement les mêmes identifiants que ceux du compte SolarWeb.  Ou  Hotline en France <b>0139331233</b> qui répond du lundi au vendredi de 8h30-12h30 et 13h30-17h (16h le vendredi)	Détermination de la cause du message d'erreur	Commande d'un onduleur de remplacement ou de la pièce détachée, expédition par Fronius Autriche sous environ 3 jours ouvrés	Dépannage par échange d'oduleur ou remplacement composant HS	Onduleur ou pièce défectueuse à retourner sous 30 jours (via transport DHL, prise en charge sur site à planifier par l'installateur)	Avoir pour l'onduleur de remplacement et versement d'un forfait dans le cas d'un onduleur sosu garantie.