









Fabricant	Etape 1	Etape 2	Etape 3	Etape 4	Etape 5	Etape 6
	Contacter la hotline au n° d'appel 0472229700 choix 1 puis 1 à nouveau ou alors introduire directement une demande sur le Service Center de SMA. https://my.sma-service.com/	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	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 Huawei par mail via eu_inverter_support@huawei.com et mettre en copie service.benelux@wattkraft.nl Contact Huawei francophone +32 493 40 51 48 Joindre au mail les logs (accessibles sur le portail) + photos des mesures côté AC, DC et des LEDs.	Huawei analyse la requête et détermine si l'appareil doit être remplacé ou non. Si l'appareil doit être remplacé : étape 3. Si non : fin de la procédure.	Réceptionner et placer le nouvel appareil.	Huawei organise à ses frais le ramassage de l'ancien appareil. Le client doit s'assurer que celui-ci soit disponible dans les 2 semaines à partir de la livraison de l'appareil de remplacement.	Introduire la demande de rémunération forfaitaire de 110 € en remplissant le fichier Excel de Huawei. <i>Ce fichier est fourni par Ecostal sur demande .</i>	/
	L'installateur contacte Ecostal pour exposer le problème.	Ecostal envoie le rapport RMA à Goodwe qui répond dans les 48h pour dire si l'appareil doit être remplacé ou non. Si l'appareil doit être remplacé : étape 3. Si non : fin de la procédure.	L'installateur reçoit un nouvel appareil fourni par Ecostal.	Ecostal récupère l'appareil défectueux.	/	/
	Contacter SolarEdge (4 possibilités) : - Entrer une requête sur le site web - Entrer une requête via l'appli SetApp - Utiliser le chat sur le site web - Appeler la hotline (en dernier recours) France +33 800/917410	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.	Remplir le "Pickup link" envoyé par mail par SolarEdge. Une fois que SolarEdge a reçu la notification de Pickup, ils prennent en charge la récupération de l'appareil défectueux. http://pickup.fc-tc.com/requests.aspx	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 : https://www4.enphase.com/fr/support-client/nous-contacter Il est aussi possible de contacter la hotline : France : +33 (0)9 70 73 10 76 https://enphase.com/en-in/service-shortcuts-installers	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 : https://www4.enphase.com/fr-fr/support/proc%C3%A9dure-dautorisation-de-retour-de-la-marchandise-rma 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 : https://enphase.com/fr-fr/download/2020-04-14-enphase-energy-microinverter-limited-warranty-france https://enphase.com/fr-fr/download/labor-reimbursement-warranty-service-eu-fr-08-17-2022 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: +33 (0)4 81 65 60 40 (français) ou +31 (0)10 258 2670 (English) ou support.emea@apsystems.com	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	/	/