

# GROWATT

## SERVICE DOCUMENT

Dit document beschrijft het RMA (retour met autorisatie) proces van Growatt, het aanmelden van een fout of storing, en de procedure voor het aanvragen van een SWAP Fee.

**LET OP:**

Bij een probleem is het van belang om altijd contact op te nemen met Growatt, zodat de juiste analyse kan worden gesteld en een geschikte vervolprocedure kan worden bepaald.

T: 085-0409967 | E: [service.nl@ginverter.com](mailto:service.nl@ginverter.com)

## A. STORING / FOUT AANMELDEN

1. Installateur meldt opgetreden fout / storing via zijn Growatt OSS account.

Link naar de Growatt OSS portal:

↳ <https://oss.growatt.com/login?lang=en>

Growatt Nederland.

↳ T: 085-0409967 | E: [service.nl@ginverter.com](mailto:service.nl@ginverter.com)

2. Growatt bepaalt of de fout / storing onder de garantievoorwaarden valt en wat de vervolgstappen zijn

## B. SWAPPEN ONDER GARANTIEVOORWAARDEN

1. Als ervoor gekozen wordt de defecte omvormer onder garantievoorwaarden te swappen, zal een case nummer worden aangemaakt door Growatt.

2. De omwisselomvormer zal binnen 3 werkdagen na aanmaken van het casenummer op kosten van Growatt worden verzonden.

### **LET OP:**

Er kan zowel een gereviseerde als nieuwe omvormer worden ingezet als omwisselomvormer, welke op het installatieadres door de installateur zelf zal moeten worden geïnstalleerd volgens de Growatt installatiehandleiding.

## C. RETOURNEREN DEFECTE OMVORMER

1. Binnen 10 dagen na ontvangst van de omwisselomvormer, zal Growatt een ophaalafpraak met u inplannen voor het ophalen van de defecte omvormer. De defecte omvormer dient te worden geretourneerd in de verpakking van de omwisselomvormer.

## D. UITBETALING SWAP FEE

1. Indien aan alle voorwaarden is voldaan zal door Growatt per locatie een eenmalige betaling worden gedaan aan installateur van: €60 enkelfase, €80 driefase.

### Belangrijk

- Het is een vereiste dat alle werkzaamheden worden verricht door een gekwalificeerde installateur
- Ten aanzien van de garantieduur van de vervangende omvormer, is de resterende garantieduur van de defecte omvormer van kracht