

## **Procedură solicitare garanție pentru produsele din gama de sisteme fotovoltaice Huawei**

În cazul în care vreunul dintre echipamentele Huawei achiziționate funcționează defectuos sau nu funcționează deloc și considerați că este o situație ce ține de garanție, vă rugăm să urmați pașii următori:

1. Se trimite un email către **eu\_inverter\_support@huawei.ro** în care trebuie să specificați **modelul** echipamentului, **seria** acestuia și o scurtă **descriere** a problemei întâmpinate;
2. În baza informațiilor oferite, cei de la Huawei vor deschide un tichet și un inginer va prelua cazul dumneavoastră;
3. În baza tichetului puteți contacta suportul tehnic Huawei și la numerele de telefon **0800400897** sau **+40312291238**;
4. Suportul tehnic va fi oferit doar remote. Dacă este cazul, inginerul desemnat vă va cere acordul pentru conectare remote la inverter;
5. În cazul în care inginerul decide că piesa trebuie înlocuită acesta va trimite o aprobare de înlocuire a piesei împreună cu documentul emis prin tichet către departamentul care se va ocupa de livrarea piesei de schimb;
6. Huawei vă va solicita o adresa de livrare, vi se va trimite piesa de înlocuit și ulterior veți fi contactat pentru ridicarea piesei defecte.

### **ATENȚIE!**

Produsele **nu se vor accepta** în service până nu sunt verificate de către inginerii de la Huawei.  
Verificarea inițială trebuie făcută cu toate componentele instalate la beneficiar.