

Juillet 2021

APsystems SAV - Processus d'échange sous garantie

Dans le cadre de l'échange de produits APsystems (micro-onduleur, ECU ou accessoires) sous garantie, voici un descriptif de notre processus SAV.

Systèmes monitorés par une ECU - Diagnostic à distance

Il est important de pouvoir faire un diagnostic du produit supposé défectueux dans son environnement normal de fonctionnement.

Avant tout démontage et remplacement, l'installateur doit contacter le Support Client APsystems pour effectuer un diagnostic à distance.

Contacter le Support Client APsystems

3 options sont disponibles pour nous contacter:

- téléphone: +33 (0)4 81 65 60 40
- e-mail: support.emea@apsystems.com
- web-form: <https://emea.apsystems.com/resources/support/>

Lorsque le Support Client est contacté par e-mail ou via la web-form, un numéro de dossier est créé automatiquement. Merci de référencer ce numéro de dossier pour toute correspondance ultérieure.

Echange de produit dans le cadre de la garantie

Si le diagnostic établi par le Support Client APsystems confirme

- i) la panne du ou des produit(s) (micro-onduleur, ECU, accessoires)
et
- ii) que le ou les produit(s) défectueux sont toujours sous garantie,

Les produits de remplacement sont expédiés directement à l'adresse indiquée par l'installateur (France Métropolitaine et Corse).

Les produits sont expédiés depuis notre entrepôt des Pays-Bas, via UPS Ground (ou équivalent).

Sauf cas particulier, nous ne collectons pas les produits défectueux. Ceux-ci peuvent être déposés dans un centre de traitement de déchets électroniques.

Systemes non monitorés

Dans le cas de systemes non monitorés par une ECU, le diagnostic à distance n'est pas possible.

Les micro-onduleurs supposés défectueux doivent être envoyés à APsystems pour être testés.

Avant de renvoyer les produits supposés défectueux vers APsystems, merci de contacter le Support Client afin d'ouvrir un dossier de suivi.

Si les micro-onduleurs sont confirmés défectueux après nos test, et sont toujours sous garantie, les produits de remplacement sont expédiés directement à l'adresse indiquée par l'installateur (France Metropolitaine et Corse).

Les produits de remplacement sont expédiés depuis notre entrepôt des Pays-Bas, via UPS Ground (ou equivalent).

Si les micro-onduleurs sont jugés fonctionnels suite à nos tests, ils sont re-expédiés à l'installateur (UPS Ground ou equivalent).