

Procédure de SAV pour du matériel achetés chez Domos



Préambule :

Nous distinguerons deux cas de procédure SAV.

Le premier cas de procédure est pour un panneau solaire.

Le second cas s'il y a une panne sur du matériel électronique onduleur, micro-onduleurs, passerelle ect.

La procédure SAV panneau :

1. Déclaration SAV

Votre client vous informe d'un dysfonctionnement sur un panneau solaire.

Pour engager une demande d'échange, merci de contacter notre service technique à l'adresse suivante : t.lechartier@domosindustries.com

Dans votre demande, veuillez impérativement préciser les informations suivantes :

- Marque et modèle du panneau concerné
- Identifiant du compte monitoring installateur de votre société
- Nom de la centrale
- Numéro de commande, de facture ou référence du chantier

2. Analyse de production par l'équipe technique Domos Green Energy

Notre équipe technique accède au monitoring de l'installation afin de consulter les données de tension et de courant transmises par le panneau concerné.

3. Diagnostic et intervention terrain

Selon les données analysées, un retour vous est transmis.

Si les valeurs de tension et/ou de courant sont anormales, le panneau est considéré comme défectueux.

4. Clôture de la demande SAV

Nous prenons contact avec le fabricant pour initier une demande de prise en charge sous garantie.

5. Retour du fabricant

À réception de la réponse du fabricant, nous organisons la livraison du panneau de remplacement dans les plus brefs délais.

La procédure SAV matériel électronique :

Attention !! Si un équipement électronique est défectueux il est impératif de le laisser en place avant de le changer.

1. Déclaration de la panne

Votre client constate un dysfonctionnement sur son installation.
Vous contactez alors notre service technique à l'adresse suivante :
t.lechartier@domosindustries.com

Dans votre demande, veuillez impérativement préciser les informations suivantes :

- Marque de l'équipement (Solenso, Huawei, Victron, etc.)
- Identifiant du compte monitoring installateur
- Nom de la centrale

2. Pré-étude par l'équipe technique Domos Green Energy

Notre équipe se connecte à la plateforme de monitoring associée à l'installation.
Nous analysons les erreurs détectées et vous communiquons les correctifs à appliquer.
Une vérification des paramétrages et mises à jour est également effectuée.
Un mail vous sera envoyé pour récapituler les actions réalisées.
Il vous sera ensuite demandé de surveiller l'installation dans les jours suivants, le temps que les mises à jour soient prises en compte.

3. Si le problème persiste

Si aucune amélioration n'est constatée après les mises à jour, merci de nous en informer par mail. Nous relançons l'analyse technique et prenons contact avec le fabricant de l'équipement concerné.

4. Procédure SAV propre à chaque marque

Chaque fabricant dispose de son propre processus SAV.
C'est le constructeur qui autorise ou non le remplacement du matériel.
Il peut vous contacter directement ou passer par Domos Green Energy pour effectuer des tests complémentaires.

5. Envoi du nouveau matériel et clôture du dossier

Si le matériel est jugé défectueux, la marque vous expédie le matériel de remplacement à ses frais.

Concernant les indemnisations de déplacement, celles-ci dépendent de la politique propre à chaque marque : certaines indemnisent les installateurs, d'autres non.

NB : Ces étapes sont indicatives et peuvent être passés à la discrétion de l'ingénieur en charge de la procédure.