

Postup při řešení problému s výrobky Sigenergy

1. Instalátor nebo koncový zákazník nejprve zkontroluje možné řešení s AI chat botem
2. Pokud nenajde řešení, tak použít tlačítko diagnostiky a oznámení
3. Pokud nenajde řešení, tak koncový zákazník může přímo z aplikace kontaktovat Sigenergy nebo instalační technik kontaktuje distributora. Instalační technik musí vyplnit reklamační protokol.
4. Instalatéři / koncoví uživatelé se mohou kdykoli obrátit na servisní linku Sigenergy, která je podporována místní polskou společností Fixit, servisní číslo je k dispozici na webové stránce <https://www.sigenergy.com/en/local-contact>
5. Nebo vytvořit servisní případ v systému. Problémy řeší přímo regionální manažer servisu nebo kolegové v Číně. <https://www.sigenergy.com/en/contact.html>

Pokud je potřeba měnič vyměnit, může jej Sigenergy dodat z jeho skladu nebo pokud má distributor servisní smlouvu, může být měnič dodán přímo distributorem.

Sigenergy je povinen zajistit doručení, vyzvednout staré zařízení a zaplatit servisní poplatek.