

Procedura per gli interventi di assistenza in caso di malfunzionamenti/guasti del sistema di accumulo SENEK entro i 24 mesi dalla data di messa in funzione del sistema

1. Segnalazione del malfunzionamento/guasto

La segnalazione di un malfunzionamento o di un guasto dei sistemi di accumulo SENEK può pervenire a SENEK in due modi:

- a) dal cliente finale tramite numero verde/sito/app SENEK. In questo caso SENEK provvederà ad aprire un ticket e ad informare l'installatore della segnalazione stessa;
- b) dall'installatore. In questo caso, l'installatore deve **aprire un ticket** scrivendo un'email all'indirizzo ticketing@senec-care.com.

Prima di aprire un ticket raccomandiamo di **verificare** sempre, nel portale di monitoraggio mein-senec, l'effettiva esistenza di un malfunzionamento/guasto riconducibile al sistema.

Raccomandiamo inoltre di **non notificare mai al cliente finale l'indirizzo email** suddetto.

In entrambi i casi, anche se il ticket è stato aperto, prima di intervenire presso il cliente finale per la risoluzione della problematica l'installatore deve **ricevere previo nullaosta da parte del Team Service** di SENEK (vedi punto 2).

2. Verifica e nullaosta da parte del team Service

Una volta aperto il ticket, il Team Service di SENEK effettua una prima diagnosi della problematica da remoto e comunica all'installatore l'esito della diagnosi, che può ricadere nei seguenti casi:

- 1) la problematica è identificata e il Team Service comunica all'installatore il **nullaosta** a intervenire presso il cliente finale, eventualmente concordando la spedizione di pezzi di ricambio necessari;
- 2) la problematica non è identificabile da remoto e pertanto il Team Service richiede all'installatore l'esecuzione di un **sopralluogo** presso l'utente finale. Se dal sopralluogo emerge che il malfunzionamento/guasto è coperto da garanzia, il Team Service comunica all'installatore il **nullaosta** a intervenire per la risoluzione della problematica, che potrebbe richiedere **un'ulteriore uscita** presso l'utente finale (in caso di necessità di pezzi di ricambio). Nel caso risultasse che il malfunzionamento/guasto non è coperto da garanzia, l'intervento e gli eventuali pezzi di ricambio saranno a carico dell'installatore.

In entrambi i casi, a meno che non sia stata presentata precedentemente, all'installatore verrà richiesta la **prova**, tramite documentazione fotografica e/o video, **che l'installazione è stata eseguita a regola d'arte** secondo le normative vigenti e le istruzioni presenti nel manuale di installazione.

Questa documentazione deve includere:

- video a 360° del luogo di installazione, in cui viene ripreso l'ambiente circostante alla macchina;
- fotografie del quadro elettrico, degli interruttori e del cablaggio wattmetro;
- fotografia della morsettiera in testa alla macchina;
- fotografie del dip-switch e dei terminali delle batterie;
- fotografia della misura delle tensioni F-N, F-PE, N-PE.

In mancanza di nullaosta da parte di SENEK, o qualora dalla documentazione fornita (o da altre evidenze) risultasse che il malfunzionamento/guasto è **riconducibile ad un'errata installazione** o ad

SENEK Italia Srl a Socio Unico

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di SENEK GmbH

Via V. Sassanelli 48, 70124 Bari - senecitaliasrl@pec.it - senec.com

altre cause di esclusione della garanzia (vd. Art. 5 Condizioni di garanzia limitata a 10 anni), l'intervento e l'eventuale materiale di ricambio utilizzato **non saranno rimborsati**.

3. Esecuzione del sopralluogo e/o dell'intervento di assistenza

Una volta ottenuto il nullaosta da parte di SENEK, per eseguire il sopralluogo e/o l'intervento di assistenza l'installatore si deve recare presso l'utente finale **provvisto della seguente strumentazione**:

- PC con sistema operativo Windows e con installato il software AnyDesk Remote;
- smartphone con l'applicazione Telegram;
- router esterno 4G con porte ethernet;
- lettore di schede SD e adattatore micro SD;
- multimetro digitale (V AC/DC Ω);
- bobine di cavo di sezione minima pari a 6 mm² per il cablaggio di F - N - PE;
- cavi ethernet cat. 6 schermati;
- strumentazione meccanica di base (come cacciaviti, brugole, ecc...);
- adattatori femmina-femmina eth;
- tester per cavi ethernet;
- pinza amperometrica.

In alcuni casi, specificati all'installatore dal Team Service, sarà necessario portare anche:

- misuratore di isolamento dei pannelli fotovoltaici;
- misuratore per la verifica della resistenza dell'impianto di messa a terra;

Prima di iniziare l'intervento sarà necessario **entrare in contatto con il Team Service** di SENEK in questo modo:

- chiamare il numero 080 8932605 (lun-ven 08:30-13:00/14:00-17:30);
- su indicazioni del Team Service, spostare la conversazione sul canale Telegram (@SENEK_SERVICE_ITA) dove sarà necessario specificare il numero del ticket, nome e cognome del cliente finale intestatario del sistema e nome, cognome ed azienda di installazione (es. sono Mario Rossi, azienda "M.R. Tecnica").

Una volta stabilito il contatto col Team Service, l'installatore deve **collegare il PC alla stessa rete internet del sistema** di accumulo, aprire il browser web, inserire nella barra degli url l'indirizzo IP del sistema e aprire il software Anydesk.

4. Procedure post-intervento

• Rapporto di servizio

Al termine dell'intervento l'installatore deve **compilare il rapporto di servizio** al link:

<https://service.senec.it/>.

Il rimborso non può essere erogato in assenza di tale rapporto.

In caso di più uscite per lo stesso intervento, è necessario **compilare un rapporto di servizio per ogni uscita**.

- **Fatturazione dell'intervento**

Qualora sia previsto un rimborso in garanzia secondo quanto previsto dal Tariffario (all. 1), **la fattura** intestata a SENEK Italia Srl dovrà **contenere le seguenti informazioni:**

- numero del ticket;
- nome e cognome del cliente finale;
- seriale del sistema di accumulo.

In caso di più rapporti di servizio per lo stesso intervento, è necessario **emettere una fattura per ogni rapporto.**

Allegati:

1) CD150-003.10-ITA_Tariffe e Condizioni intervento di assistenza

Data e luogo _____

Nome azienda _____

Firma per presa visione e accettazione
