

## FORMULARIO DE RECLAMACIÓN EN GARANTÍA / WARRANTY COMPLAINT FORM

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE/ CUSTOMER HELPLINE: + 34 948 698715 / [sat.solar.energy@ingeteam.com](mailto:sat.solar.energy@ingeteam.com)**

Toda solicitud de reclamación en garantía; bien sea una incidencia que se resuelva remotamente o se trate de un componente defectuoso, definido como repuesto de los inversores fotovoltaicos de Ingeteam, requerirá una autorización previa a través de la asignación de un **número de WF**. A tal fin, el Cliente deberá rellenar el presente formulario y enviarlo por correo electrónico al servicio local de SATT que le haya sido asignado y a [sat.solar.energy@ingeteam.com](mailto:sat.solar.energy@ingeteam.com)

*Any warranty complaint request (of a spare part provided by Ingeteam or just an incident that can be amended remotely) requires prior authorization through the assignment of a **WF Number**. For this purpose, the Customer should complete this form and send it by e-mail to the Ingeteam local RTSS and to [sat.solar.energy@ingeteam.com](mailto:sat.solar.energy@ingeteam.com)*

Este procedimiento aplicará única y exclusivamente a las familias Ingecon Sun®, Ingerev®, en equipos fabricados a partir del 1 de Enero de 2012 / *This procedure is solely applicable to the Ingecon Sun®, Ingerev® families, for units manufactured from 1st January 2012 onwards.*

Antes de sustituir ningún componente, el cliente deberá seguir el troubleshooting que se le haya proporcionado y deberá haberse puesto en contacto con el servicio de SATT local para confirmar que la única forma de solventar la incidencia pasa por la asistencia remota o la sustitución del componente.

*Before replacing any component, the customer must follow the troubleshooting provided and must have contacted in advance with the local SATT service to confirm that the only way to solve the problem is being assisted remotely or replacing the defective component.*

### DATOS DEL SOLICITANTE / CUSTOMER'S DETAILS

Nombre de la empresa y CIF/ <i>Company name and Tax ID Code</i>			
Persona de Contacto y Cargo/ <i>Contact details and Position</i>			
Dirección de la empresa / <i>Company address</i>			
Tel/ <i>Phone.</i>		Correo electrónico/ <i>E-mail</i>	
Dirección de la planta/ <i>PV plant address</i>		Dirección:/ <i>Address :</i>	
		Persona/tlf. contacto:/ <i>Contact person/phone :</i>	
		Horario disponible/ <i>Times available for contact.:</i>	

### DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA/ DESCRIPTION OF THE INCIDENT

Modelo de equipo/ <i>Equipment model</i>		Número de Serie/ <i>Serial Number</i>	
Fecha Instalación/ <i>Installation Date</i>		Fecha Incidencia/ <i>Date of Incident</i>	
Versión firmware equipo/ <i>Inverter firmware version</i>			
Alarm code 1		Alarm code 2	
		Alarm code 3	
			Alarm code 4
Stop Event			
Estado Protecciones / <i>Protections status</i>	ON		OFF
Frecuencia Error/ <i>Frequency Error</i>			
Garantías Adicionales / <i>Additional Warranties (*)</i>			
Datos descargados últimos 15 días adjuntados / <i>Last 15 days datalogger downloaded and attached</i>	Si / Yes		No (**)
Lista de últimos eventos o motivos de paro adjuntado <i>Last stop events or stop reasons attached</i>	Si / Yes		No (**)
Observaciones/ <i>Comments</i>			

(\*) Será imprescindible rellenar este campo para poder hacer efectiva cualquier variación de garantía respecto a la garantía estándar / *It is essential to complete this field in order to implement any variation in the warranty in relation to the standard warranty.*

(\*\*) La descarga de los datos del propio equipo a través del Ingecon Sun Manager de los últimos 15 días así como sus motivos de paro es requisito necesario para atender cualquier solicitud de postventa. / *Data downloaded from the inverter through the Ingecon Sun Manager of the last 15 days as well as the stop events is an essential requirement to ask for and aftersales request.*

Una vez recibido y cumplimentado debidamente el presente formulario, se asignará un número WF / *Once this form has been correctly completed and duly received, a WF number shall be assigned.*

<b>WF</b>	
-----------	--

**Ingeteam Power Technology S.A.**

## INSTRUCCIONES DE ACTUACIÓN PARA RECLAMACIÓN EN GARANTÍA / HOW TO REQUEST WARRANTY ASSISTANCE.

El protocolo de actuación ante una incidencia será el siguiente: / *In the event of an incident, the procedure to follow is set out below:*

1. En caso de incidencia, el Cliente se pondrá en contacto telefónico con el Servicio de Asistencia Técnica Telefónica (en adelante SATT) de Ingeteam Power Technology en el **+ 34 948 698 715** o en cualquier servicio equivalente fuera de España, habiendo rellenado previamente este formulario y habiéndose descargado toda la información disponible en el equipo / *In an incident event, the Customer should phone the Remote Technical Support Service (hereinafter RTSS.) at Ingeteam Power Technology on + 34 948 698 715 or any equivalent service out of Spain, once this form have filled out and having downloaded all the information available at the inverter.*
2. El SATT asistirá telefónicamente al Cliente solicitando toda la información adicional que considere necesaria e indicando la mejor manera de proceder para resolver la incidencia. Previo a este paso y como ya se había comentado, es responsabilidad del cliente descargarse los datos propios del equipo, analizar y señalar las alarmas que en él aparece y enviárselos al SATT / *The RTSS helpline will ask the Customer for all the necessary information and indicate the best way to act in order to correct the incident. Prior to this step, as it was said previously, the client must download the data of the inverter, analyze them, highlight the alarm that appear in it and send them to RTSS.*
3. Si la asistencia telefónica resultara insuficiente, el SATT indicará al Cliente la forma de proceder para reemplazar el componente defectuoso y enviarlo al Servicio de Postventa para su posterior sustitución por un repuesto nuevo a través del "Formulario de reclamación en garantía" y su correspondiente código WF. / *Should the technical support provided over the phone prove to be insufficient, the RTSS will indicate to the Customer how to proceed to replace the defective component and send it to the aftersales department and claim for a new spare part, by sending the "Warranty Complaint Form" and its WF code.*
4. Una vez recibidos por parte de Ingeteam el componente defectuosos en el almacén local correspondiente o en el departamento de postventa y el formulario cumplimentado (este último requisito será imprescindible), Ingeteam procederá al diagnóstico de la avería de dicho componente defectuoso. En caso de que la reparación no entrase en garantía, el Cliente recibirá una Solicitud de Aceptación de Reparación, para que dé el visto bueno o lo rechace. / *Once received by Ingeteam the defective component at our local warehouse or at the aftersales department and the completed form (this last requirement is essential), Ingeteam proceed to diagnose this faulty component. If the repair is not covered by warranty, customer will receive a Repair budget, to give its approval or rejection.*  
Dicho presupuesto se mantendrá vigente por un plazo de tres meses a partir de su fecha de emisión. De no ser aceptado o rechazado en este plazo, se procederá al desecho del equipo. / *This budget shall be valid for a period of three months from the date of issue. If not accepted or rejected within this period, we will proceed to scrapping of the equipment.*
5. A toda reparación fuera de garantía, se le aplicará un coste fijo (consultar tarifas con el dpto. Comercial) en concepto de recepción del equipo, estudio y diagnóstico de la/s avería/s, pruebas y embalaje. / *A fixed cost will be applied to any Factory repair not covered by warranty (check tariffs with the Sales dept) in respect of the check in of the equipment, study and diagnosis of the fault / s, testing and packaging.*  
Una vez recibido el justificante de la transferencia, se procederá al envío del equipo en las condiciones que se hayan acordado. / *Once receipt of transfer is received, it will proceed to send the inverter according with the agreement terms.*
6. Una vez aprobado (o rechazado) el Presupuesto y recibido el justificante de pago, se procederá al envío del equipo por parte de Ingeteam en un período de cinco días laborales (siempre que esto fuera razonablemente posible). / *Once the budget is approved (or rejected), and Ingeteam received receipt of payment, Ingeteam will proceed to the shipment of equipment over a period of five business days (as long as this is reasonably possible).*

He leído y acepto las condiciones generales de intervención descritas en el presente documento. / *I have read and agree to the standard terms and conditions described herein.*

Firma del solicitante / <i>Signature of the person requesting the service</i>	
Nombre: / <i>Name</i>	
DNI: / <i>I.D.:</i>	
Fecha: / <i>Date</i>	

WF

**Recomendaciones antes de devolver el equipo / Recommendations before returning the inverter:**

Proteja perfectamente el material que nos envía, a poder ser con el embalaje original. Ingeteam no se hace responsable de los daños que se puedan originar por cuestiones logísticas / *Perfectly protect the material submitted to us, if possible with the original packaging. Ingeteam Will not be responsible for any defects due to logistic issues.*

En caso de no existir filial en el país enviar material a / *In case there is no subsidiary at the country send material to:*

**INGETEAM POWER TECHNOLOGY - PANELES**

**Pol. Ind. El Juncarillo, Nave 1**

**E-31293 Sesma – Spain Tlf. 948698715**

WF	
----	--