

Apertura richiesta di assistenza



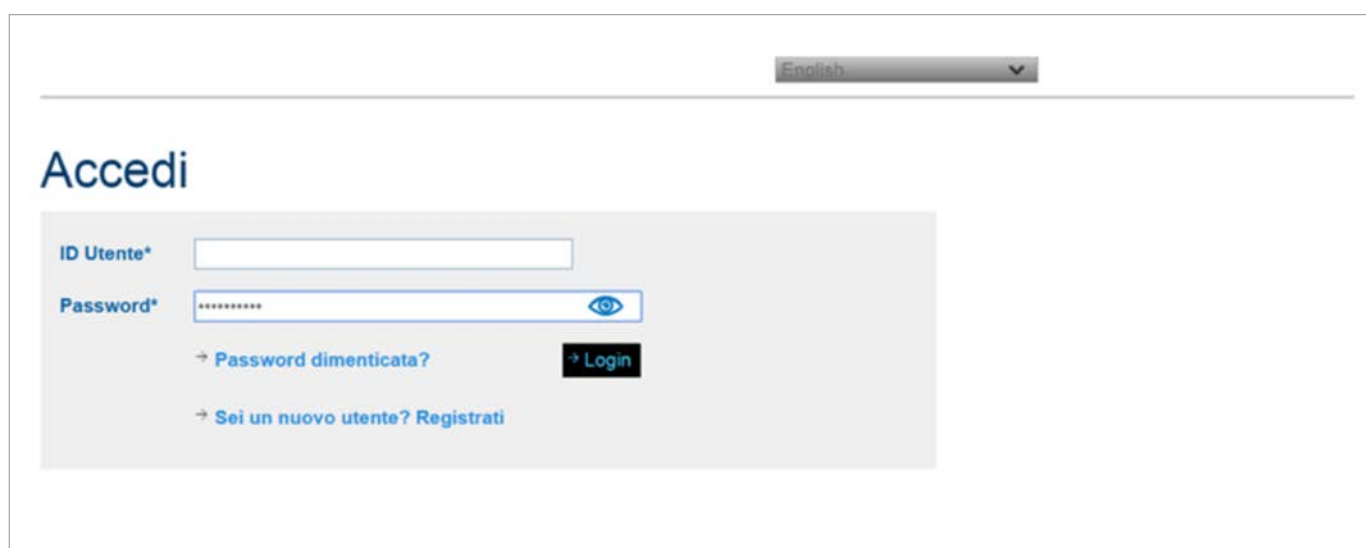
Scopo:

Il presente documento ha lo scopo di guidare il proprietario dell'impianto nell'apertura autonoma delle richieste di assistenza, tramite il nuovo portale TECA.

Il portale rappresenta un'alternativa più semplice e veloce rispetto all'assistenza tramite numero verde.

Procedura di richiesta assistenza:


- 1) Esegui l'accesso al portale Teca tramite il link: <http://users.teca.abbsolarinverters.com>
- 2) Inserisci ID Utente e Password.



English

Accedi

ID Utente*

Password* 

→ [Password dimenticata?](#)

→ [Sei un nuovo utente? Registrati](#)

Se non sei in possesso delle credenziali di accesso clicca su: "Sei un nuovo utente? Registrati" e inserisci tutti i dati richiesti.

HOME Italiano

Crea un nuovo account

Indirizzo e-mail*

Password*

Conferma password*

[→ Registrazione](#)

Provider information/Impressum © Copyright 2014 ABB. [Facebook](#) | [Twitter](#)

3) Una volta terminata la registrazione, sarai reindirizzato alla home page del tuo account. Prosegui la tua richiesta cliccando sulla voce "Gestione Reclami".

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

Richiesta completata

Benvenuto Mario Rossi

- [Dati utente](#)
- [→ I tuoi impianti](#)
- [→ Termini e condizioni](#)
- [→ Gestione reclami](#)
- [→ Deleghe](#)

Provider information/Impressum © Copyright 2014 ABB. [Facebook](#) | [Twitter](#)

4) Clicca su "Crea nuovo caso".

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

Casi relativi ai tuoi impianti

+ Crea nuovo caso

Dal Al

Garanzia* Tipo* Swap / Return*

Stato* Impianto **Cerca**

| Data | CARE | Proprietario | Garanzia | Tipo | Stato |
|------|------|--------------|----------|------|-------|
|------|------|--------------|----------|------|-------|

Provider information/Impressum © Copyright 2014 ABB. [Facebook](#) | [Twitter](#)

5) Seleziona la finestra "Vuoi aprire una nuova segnalazione di guasto?"

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

+ Hai già contattato il numero verde e ricevuto un numero di CARE?

Vuoi aprire una nuova segnalazione di guasto?

6) Inserisci il serial number dell'inverter per il quale si vuole richiedere assistenza nell'apposita finestra e clicca su "Cerca".

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

Inserimento Serial number Inserimento errore Termini e condizioni Soluzione

La seguente procedura guidata ti permetterà in pochi semplici passaggi di capire qual è la migliore soluzione per risolvere il tuo problema.

Inserisci il serial number della macchina per la quale vuoi richiedere assistenza

1347542265

Cerca

Se il S/N non è presente sul portale clicca su "Registra il serial number".

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

Inserisci il serial number della macchina per la quale vuoi richiedere assistenza

1347542265

Cerca

Il serial number fornito 1347542265 non risulta ancora registrato nella sua base installata. Premi «registra il serial number» per registrarlo

+ Registra il serial number

Cosa significa registrare il serial number: Aggiungendo questo serial number alla sua base installata può in ogni momento avere la visione completa delle macchine installate e della loro posizione; inoltre potrà accedere a tutti i servizi ABB forniti tramite il presente portale. Potrà accedere alla sua base installata dal menù principale nella sezione «I miei impianti».

7) Inserisci il nome dell'impianto se lo stesso è registrato nel nostro database, altrimenti clicca su "Crea nuovo impianto".

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

Inserimento Serial number Inserimento errore Termini e condizioni Soluzione

Aggiungi un inverter ad uno dei tuoi impianti o creane uno nuovo

Nome impianto [Cerca](#)

[+ Crea un nuovo impianto](#)

Inserisci i dati dell'impianto richiesti e, clicca su "Invio".

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

Crea un nuovo impianto

Nome impianto*

GPS Latitudine

GPS Longitudine

kW Installati*

Numero di inverter*

Data di avvio sito*

8) Leggi e accetta i termini e condizioni di garanzia.

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

Richiesta completata

Accettazione termini e condizioni

Nazione: Italy - Impianto: Impianto Prova ZFE

Accettazione Termini e Condizioni di Garanzia

Gentile Cliente,

La ringraziamo per aver registrato il suo prodotto. La invitiamo a leggere la seguente comunicazione con la quale ABB fornisce una garanzia di fabbrica sull'inverter da Lei acquistato nei termini e alle condizioni qui di seguito specificati che vengono da Lei accettati.

Le ricordiamo che, ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n. 205/2006, ABB è responsabile per i soli difetti originari del prodotto e che

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

qualsiasi titolo dovuti, che Lei fosse chiamato a risarcire a terzi.

La presente garanzia di fabbrica è regolata dalla legge italiana. Ogni controversia relativa alla validità, interpretazione ed esecuzione della presente sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

La informiamo che ABB ha adottato un Codice di Condotta, denominato "Codice di Condotta ABB", che è disponibile nel sito internet www.abb.com/it. Pertanto Lei è tenuto a prenderne visione e ad avere nei rapporti con ABB e con il personale di ABB comportamenti improntati ai più alti standard etici.

La informiamo che Power One S.p.A. è il titolare del trattamento dati e dà atto che, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, i dati forniti dal Cliente saranno trattati esclusivamente per il perseguimento delle finalità di cui all'informativa sul trattamento dei dati personali, consultabile [qui](#).

Accetto

9) Clicca su "Aggiungi inverter".

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

via San Giorgio

Numero 642

T&C

| Nome impianto | Data di accettazione | Accettante |
|--------------------|----------------------|------------|
| Impianto Prova ZFE | 06/09/2016 08:57:42 | |

10) Inserisci una foto dell'etichetta dell'inverter (formato jpeg - max 2MB):

- Clicca su "Scegli file"
- Seleziona l'immagine
- Clicca su "Invia"

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

Aggiungi inverter all'impianto: Impianto Prova ZFE

Serial number

Dove puoi trovare il serial number?

Mese di installazione

Anno di installazione

Foto dell'etichetta 20160906_090024.jpg
Seleziona una foto .jpg dell'etichetta contenente il serial number (max 2MB)

11) Inserisci la tipologia di errore rispondendo alle domande richieste e cliccando sul pulsante "Avanti".

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

Inserimento Serial number Inserimento errore Termini e condizioni Soluzione

Siamo qui per aiutarti

Cerchiamo di capire il problema

L'inverter presenta un codice di errore a display?

| ID UTENTE: HOME LOGOUT | | Italiano |
|----------------------------|---|----------|
| Codice ↓ | Descrizione | |
| E001 | Sovracorrente di ingresso (generatore fotovoltaico) | Avanti → |
| E002 | Sovratensione di ingresso (generatore fotovoltaico) | Avanti → |
| E003 | Errore di inizializzazione DSP | Avanti → |
| E004 | Sovratensione circuito DC-link (Bulk) | Avanti → |
| E005 | Errore di comunicazione interno all'inverter | Avanti → |
| E006 | Sovracorrente di uscita | Avanti → |
| E007 | Saturazione rilevata sui componenti IGBT | Avanti → |
| E009 | Errore interno all'inverter | Avanti → |

Se il display non visualizza alcun codice di allarme o di errore, inserisci una breve descrizione del problema. Clicca sul pulsante "Avanti" in corrispondenza della tipologia di guasto.

| ID UTENTE: HOME LOGOUT | | Italiano |
|---|--|----------|
| <h2>Inserisci il problema</h2> <p>Inserisci una descrizione del problema per facilitare la ricerca; una volta individuato il problema premere sul pulsante «Avanti» corrispondente.</p> | | |
| <input type="text" value="Cerca il tuo problema"/> | | |
| Descrizione | | |
| Rumore acustico | | Avanti → |
| Problemi sulle Statistiche o dei dati in memoria | | Avanti → |
| Display che mostra caratteri anomali | | Avanti → |

12) A questo punto la procedura è conclusa e un numero Care ti verrà comunicato dal nostro servizio di assistenza.

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

Inserimento Serial number Inserimento errore Termini e condizioni Soluzione

Gentile cliente, la procedura è conclusa correttamente. In questa pagina trovi tutte le informazioni necessarie per seguire il tuo caso fino alla risoluzione

| Serial number | Impianto | Errore dichiarato |
|---------------|--------------------|-------------------|
| 1347542265 | Impianto Prova ZFE | PD08 |

Se il problema prevede una soluzione certa, sarà avviata la pratica di intervento necessaria alla risoluzione del guasto (sostituzione, riparazione in loco, aggiornamento firmware).

Se non fosse prevista una soluzione immediata al guasto sarai contattato dal nostro servizio assistenza per ulteriori dettagli tecnici.

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

Ecco il tuo numero di pratica, conserva questo numero per ogni altra comunicazione con noi in relazione a questa richiesta CARE-00532396

A breve verrai ricontattato dal nostro servizio tecnico

Numero Verde
800 990 444

Puoi in ogni momento visualizzare lo stato della pratica tramite il menù «Gestione reclami» oppure facendo click qui

[Visualizza](#)

[HOME](#)

Se, a seguito dell'intervista tecnica, è necessario l'intervento in loco per la risoluzione del problema, riceverai una e-mail per accedere nuovamente al portale e concludere la procedura, cliccando su "Gestione Reclami" e successivamente su "Completa la richiesta".

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

Casi relativi ai tuoi impianti

+ Crea nuovo caso

Dal Al

Garanzia* Tipo* Swap / Return*

Stato* Impianto **Cerca**

| Data | CARE | Proprietario | Garanzia | Tipo | Stato | |
|------------|----------|--------------|----------------|------|--|------------------------------|
| 06/09/2016 | 00532396 | Mario Rossi | UNDER_WARRANTY | RMA | EDITING <small>Per completare la richiesta sono necessarie ulteriori informazioni</small> | Completa la richiesta |

Clicca su "Procedi al passo successivo".

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Italiano

Tipo RMA

Swap / Return SWAP

Dispositivo difettoso

Serial number

1347542265 **Rimuovi**

Assicurati di aver registrato tutti gli inverter coinvolti in questo caso.

Se devi registrare nuovi inverter prima di completare questa richiesta, puoi farlo dal tuo pannello 'Install base'.

Potrai riprendere questa richiesta cercando tra i casi in stato EDITING nella tua homepage 'Accettazione casi'.

Dispositivo difettoso*

Inverter- 1347542265

Aggiungi dispositivo difettoso

Cambia impianto **Procedi al passo successivo**

Il portale visualizzerà i possibili costi che potresti sostenere nel caso in cui l'intervento non dovesse essere coperto da garanzia per intervento a vuoto, manomissione, guasto provocato da agenti esterni, mancata osservanza dei requisiti di installazione, ecc.

Una volta presa visione delle informazioni contenute nella pagina, accetta le condizioni e clicca su "Invia".

ID UTENTE: | HOME | LOGOUT Milano

Il tuo caso sarà gestito IN GARANZIA

Le ricordiamo che non le sarà addebitato nessun costo.
Qualora nel corso dell'intervento o della successiva riparazione della macchina dovesse venire meno una delle condizioni di garanzia riportate nei termini e condizioni da Lei accettati (e che può trovare al seguente link), nella tabella sotto sono riportati i prezzi che verranno applicati.

[E' possibile visualizzare le condizioni accettate qui](#)

| | Costo |
|--|--------------------------------|
| Costo swap RMA (889,50 per unità) | 889,50 |
| Costo return RMA (654,08 per unità) | 654,08 |
| Costo per intervento a vuoto del Service Partner | € 200 |
| Costo per manomissione | fino a €300 in base al modello |

Accetto

Alla fine della procedura verrà visualizzata la seguente schermata conclusiva e riassuntiva.

ID UTENTE: M7CO2TP6ND | HOME | LOGOUT Milano

Richiesta completata

CARE 00532396

Stato **INTERVENTION**
In attesa di spedizione

Product family **TRIO-7.5-TL** Garanzia **UNDER_WARRANTY**
Tipo **RMA** Swap / Return **SWAP**

[Altre informazioni](#)

[Storico del caso](#)

[Storico dell'intervento](#)

[Costo](#)

Provider Information/Impressum © Copyright 2014 ABB. Facebook | Twitter

Per maggiori informazioni, si prega
di contattare un rappresentante
ABB o di visitare:

www.abb.it/solarinverters

www.abb.it/solar

www.abb.it

© Copyright 2016 ABB. All rights
reserved. Specifications subject
to change without notice.

