

# FUSION SOLAR Reklamationsprozess



# REKLAMATIONSPROZESS UND ABLAUF Huawei

Um eine Bearbeitung zu starten werden min. Seriennummer und Logfiles des Geräts benötigt

## Vorteile:

- Sie erhalten ein fabrikneues Gerät.
- Nach Freigabe werden die Geräte nicht mehr auf eigenes Verschulden geprüft, um ggf. Ansprüche des Herstellers gegen den Installateur geltend zu machen.

## Ablauf:

- Einreichen der Unterlagen an [service@wattkraft.com](mailto:service@wattkraft.com)
- Prüfung der Unterlagen auf Vollständigkeit und mögliche Hilfestellungen.
- Weitergabe und Auswertung der Logfiles durch Huawei.
- Freigabe erfolgt.
- Kunde erhält Rückmeldung und eine Tabelle in der die Adresse zur Lieferung eingetragen wird
- Huawei sendet neues Gerät ( i.d.R innerhalb 48h nach Eingang der Lieferadresse )
- Kunde tauscht defektes Gerät gegen ein Neues und verpackt es in der Verpackung des neuen Gerätes.
- Rückmeldung vom Kunden an Huawei, dass defektes Gerät abgeholt werden kann.

# REKLAMATIONSPROZESS, BENÖTIGTE DATEN

## Zwei Möglichkeiten die Unterlagen einzureichen:

### Möglichkeit 1 (Backoffice):

- Installateur exportier Logfiles über FusionSolar
  - Seriennummer Gerät einreichen
  - Screenshot Alarm (kann auf der Anlage im Bereich "Alarmer" eingesehen werden)
  - Screenshots von Auffälligkeiten die den Fehler verdeutlichen
- Einreichen der Unterlagen an [service@wattkraft.com](mailto:service@wattkraft.com)

### Möglichkeit 2 (Installateur vor Ort):

- Installateur überprüft die Anlage vor Ort um den Fehler selbst zu beheben
  - Installateur exportiert Logfiles aus dem Wechselrichter
  - Bilder von: Seriennummer/LED's am WR/DC-Switch auf on  
→ von allem was zur Fehleranalyse dienlich ist
  - AC und DC Messung, Spannung und Strommessung (Bilder oder Messbericht)
  - Beschreibung des Fehlers (gern mit Screenshots aus der App)
  - Hilfestellung durch Fehlerformular Wattkraft & Checkliste Wattkraft (kann unter [service@wattkraft.com](mailto:service@wattkraft.com) angefordert werden)
- Einreichen der Unterlagen an [service@wattkraft.com](mailto:service@wattkraft.com)

# REKLAMATIONSPROZESS, BENÖTIGTE DATEN

## Probleme bei Anlagen mit einer Luna :

### 1. Überprüfen der Phasenzugehörigkeit DTSU 666-H

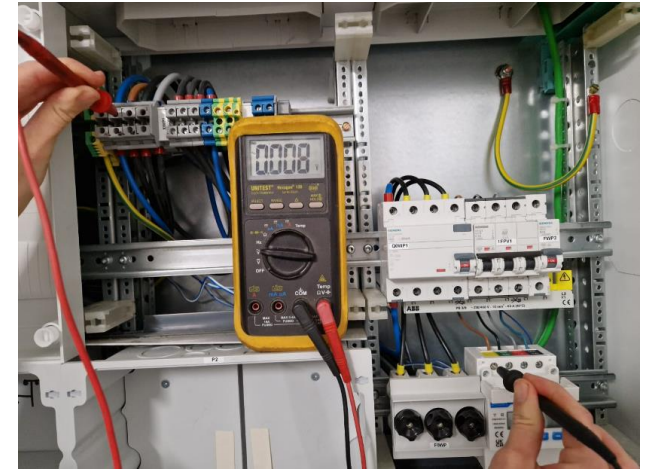
Die Phasenzugehörigkeit wird mit dem Duspöl überprüft. Hierzu bitte die Spannung zwischen z.b. Phase 1 - Abgang Messgerät und Phase 1 Klemmstein messen ( muss 0V sein ). Gleiches Vorgehen bei L2 & L3

### 2. Überprüfen der Wandler

Hier wird nochmal die Flussrichtung der Wandler überprüft (Pfeil zeigt Richtung Hausnetz). Hierzu schalten Sie den/die WR auf der AC Seite durch die verbaute Sicherung ab. Nun klicken Sie am Powersensor so lange durch, bis sie die Werte PA, PB und PC sehen. Nach abschalten der AC Seite müssen diese Werte im positiven (+) Bereich sein. Sollte einer der Werte im negativen (-) sein, drehen Sie bitte den Wandler und überprüfen Sie die Werte am Sensor erneut.

### 3. Enablesignal überprüfen ( wenn Luna nicht selbständig startet )

Zum überprüfen des Enablesignals schalten Sie bitte die Anlage mit allen Komponenten (WR+ Speicher) ab. Starten Sie die Anlage erneut und warten Sie einige Minuten. Das Enable Signal wird nur einmalig beim Start des WR ausgegeben. Jetzt sollte der Speicher anfangen hoch zu fahren. Sollte dies nicht geschehen, liegt wahrscheinlich ein Fehler in der Verkabelung vor.

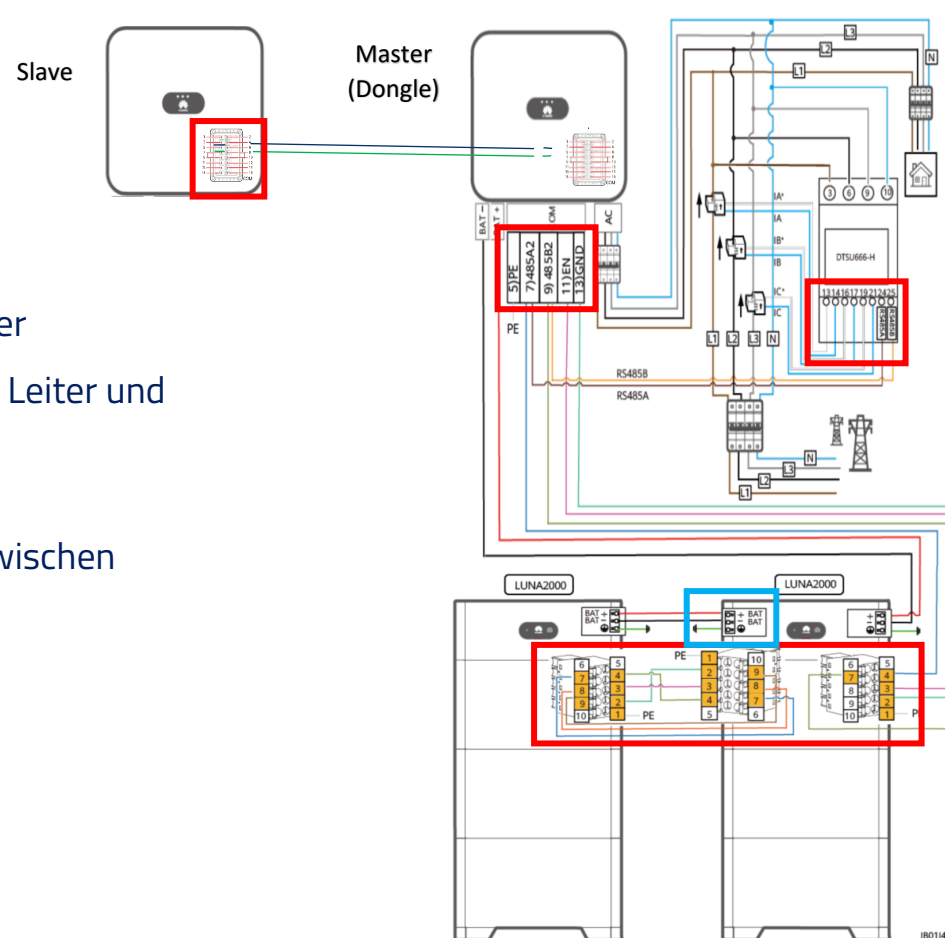


# REKLAMATIONSPROZESS, BENÖTIGTE DATEN

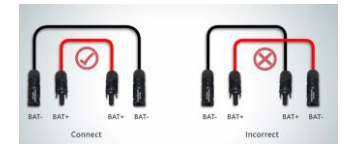
## Bei Kommunikationsproblemen der Geräte oder

### Luna bleibt nicht in Betrieb:

- Bitte machen Sie Bilder von den Kommunikationssteckern der betroffenen Geräte (rote Kästen). Die Farben der einzelnen Leiter und Belegung am Stecker muss zu erkennen sein.
- Messen Sie die Spannung am DC/DC Wandler, hier sollten zwischen 700-800V anstehen (blauer Kasten)



## DC Verdrahtung von Wechselrichter zu Luna



Com.Kabel  
12-14mm  
abisolieren

# REKLAMATIONSPROZESS, BENÖTIGTE DATEN

Wechselrichter defekt so stark das sich keine Werte mehr auslesen lassen :

In diesem Fall bitte folgende Unterlagen einreichen

1. Messung AC & DC Spannung am Stecker ( Messprotokoll oder Bilder )
2. Bild der Status LED´s bei angeschlossenen AC & DC Steckern
3. Bild DC Switch auf on



# LOGFILES HERUNTERLADEN - FUSION SOLAR WEB

- Logfiles für schnelle Bearbeitung Ihrer Reklamationsanfrage.
- Logfiles können bequem vom Büro über das Portal exportiert werden.
- Installateur muss nicht vor Ort sein ( Zeit und Kostenersparnis )

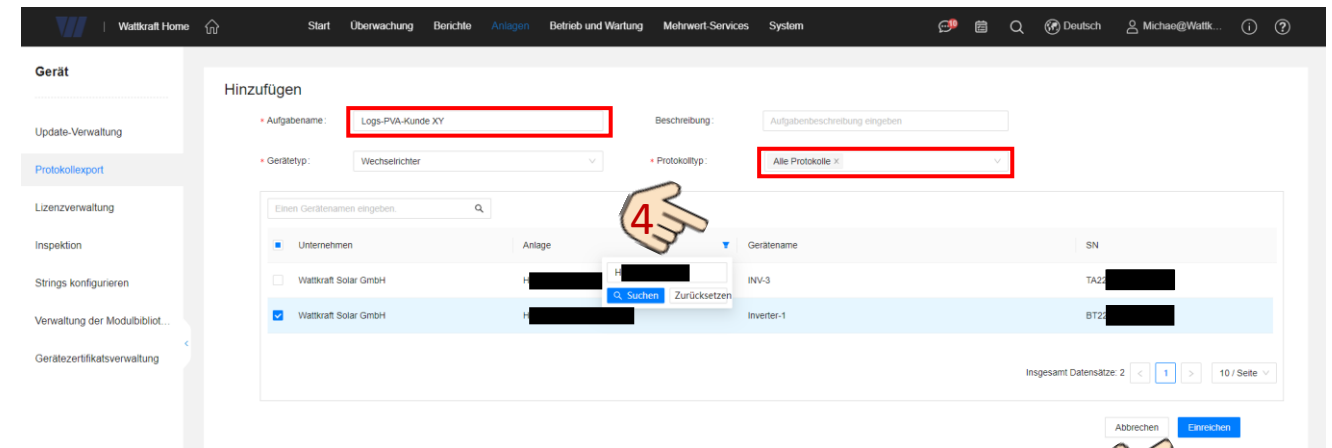
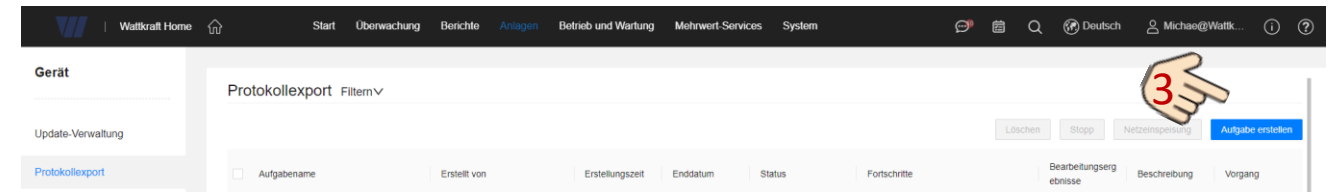
Anlagen → Geräteprotokoll-Export → Aufgabe erstellen

→ Anlage Filtern →

Anlage



→ Protokoll speichern



Logs-PVA-Kunde XY

2024-02-14 1...

2024-02-14 1...

Erledigt

Erfolgreich

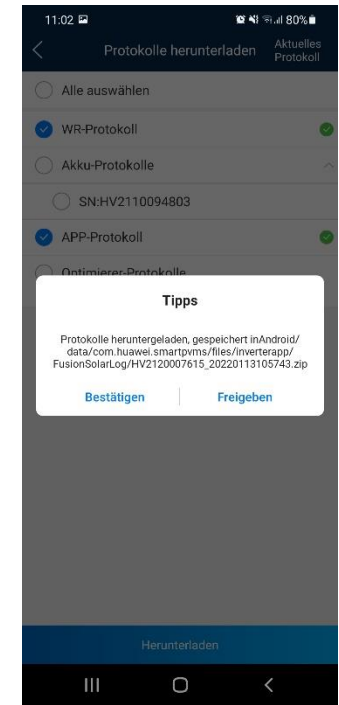
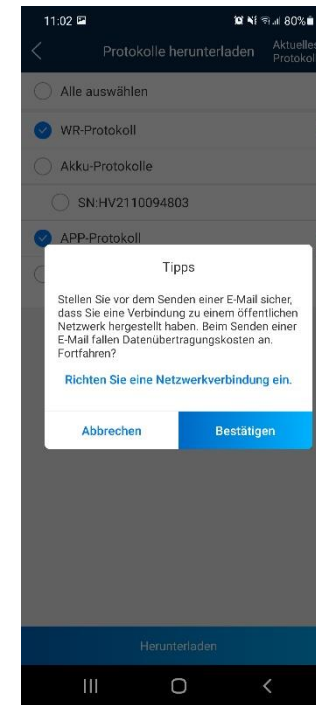
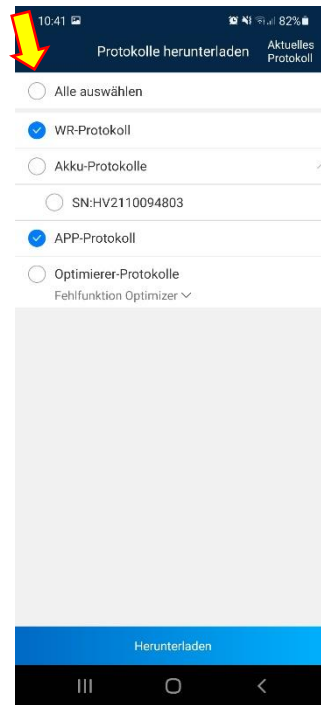
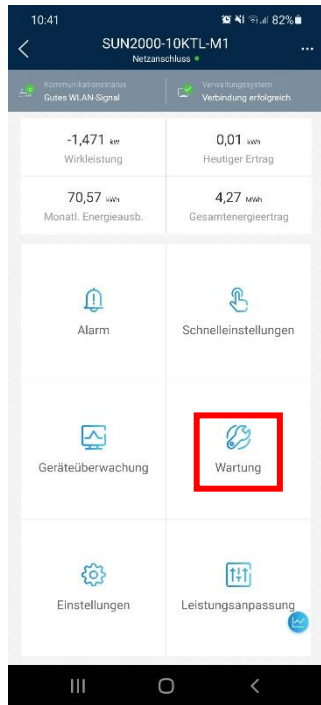


# LOGFILES HERUNTERLADEN - FUSION SOLAR APP

Exportieren Sie das Logfile

Im Menü Wartung → Protokollverwaltung „Alle auswählen“ markieren und mit „Herunterladen“ Download starten.

Anschließend können Sie die Logfiles auf dem Handy Speichern oder durch „Freigeben“ per Mail versenden.





## KONTAKT

### Wattkraft Technischer Support

E-Mail: [service@wattkraft.com](mailto:service@wattkraft.com)

Hotline.: +49 511 – 99 97 84 820



POWERED BY



[www.wattkraft.com](http://www.wattkraft.com)