FVE PODPORA

Reklamační postup – RCT Power

Část 1.

FVE Podpora s.r.o.

Jak zjistit vadný komponent

1. Připojení RCT střídače k servisnímu monitoringu RCT

1.1 Návod k připojení na servisní monitoring:

1. **Stažení aplikace RCT Power App pro android (Nelze na iPhone)**
2. **Připojení telefonu na WiFi střídače (PS 6.0XXXX) → Heslo: „Sériové číslo střídače“**
3. **Otevření aplikace a kliknutí na záložku NETWORK**
4. **Zadání IP adresy 10.10.100.254**

(Pokud dojde ke správnému zadání požadavků, objeví se v levé horní části zelený rámeček okolo ikony RCT)

5. **V pravé horní části kliknout na ozubené kolečko**

(Heslo: ******** (8x hvězdička))

6. **Zvolit Network Settings**
7. **Připojit střídač k místní síti internetu**
8. **V dolní části se nachází zaškrtávací políčko „Connect to service“ toto pole zaškrtnout a potvrdit vyskakující okno.**
9. **Taktéž v dolní částí kliknout na „NEXT“ a na další stránce zvolit „FINISH“**

(Střídač musí „cvaknout“ a proběhne kontrola relé. Střídač se znovu zapne a na displeji ve třetím řádku od spodu, svítí IP adresa a číslo sítě)

Po splnění těchto požadavků je nutné napsat e-mail do RCT

- E-mail: service@rct-power.com
- **Do e-mailu je potřeba sepsat:**
  - S/N střídače
  - Jméno a adresa zákazníka
  - Specifikace chyby, která se vyskytuje (Anglicky,Německy)

- RCT upřesní řešení situace a v případě nefunkčnosti daného komponentu, pošle číslo RMA.
- Tento mail s číslem RMA je potřeba přeposlat na **servis@fvepodpora.cz** a počkat na vyřízení reklamace.

Upozornění

- **Pokud je ve střídači starý „SOFTWARE“, může to znemožnit přístup do „NETWORK SETTINGS“**
- **Bude potřeba provést aktualizaci střídače**

(K aktualizaci je potřeba znát servisní heslo, které může provádět pouze pověřená osoba)

- **V tomto případě je nutné požádat servisní firmu o návštěvu technika, který dojede na místo a provede aktualizaci.**