

SERVICIO TÉCNICO

Para la atención del SERVICIO TÉCNICO E&M el CLIENTE se debe comunicar a través del correo electrónico soporte@em.solar

EL CORREO DEL CLIENTE DEBE INDICAR

- Equipo(s) (marca, modelo y número serial).
- Descripción de la falla (lo más detallada posible).
- Mediciones realizadas en sitio (si aplica).
- Diagrama de conexiones del sistema (paneles, controladores, inversor, baterías, generador diesel, protecciones, sistema puesta a tierra, etc).
- Descripción de la carga instalada (carga pico y carga continua)
- Ubicación del sistema.
- Factura de venta escaneada del equipo en caso de solicitud de garantía.

SERVICIO TÉCNICO E&M creará un **TICKET DE SERVICIO** para atender el requerimiento y podrá requerir información adicional (*Tiempo de respuesta 5 días hábiles*).

En caso de requerirse, **SERVICIO TÉCNICO E&M** solicitará al CLIENTE el envío del equipo al laboratorio para el diagnóstico. Una vez recibido el equipo en laboratorio, se procederá a realizar el diagnóstico (*Tiempo de respuesta 5 días hábiles*).

Con el **TICKET DE SERVICIO**, el CLIENTE podrá hacer seguimiento al estado de su trámite a través del siguiente link (<https://energiaymovilidad.odoo.com/odoo/helpdesk>).

Como resultado del diagnóstico, el CLIENTE recibirá la resolución del **TICKET DE SERVICIO** con instrucciones adicionales (recogida, reparación, cambio de repuestos, garantía aplicable o no).

En caso de aplicar costos (*excluidas garantías*) para reparación/sustitución, el SERVICIO TÉCNICO E&M indicará los costos al CLIENTE para su autorización (para diagnóstico reparación y sustitución).

Nota importante:

En caso de que los equipos no sean retirados dentro de un plazo máximo de noventa (90) días calendario, contados a partir de la fecha de notificación o de la finalización del proceso de diagnóstico y/o reparación, estos quedarán a entera disposición de Energía y Movilidad S.A.S., quien podrá disponer de ellos de la manera que estime conveniente, sin que ello genere obligación alguna de compensación o responsabilidad por parte de la empresa.

LOS TIEMPOS DE RESPUESTA SON APROXIMADOS Y DEPENDERÁN DE LA DISPONIBILIDAD DE REPUESTOS Y CONFIRMACIÓN DE CADA FABRICANTE