

Información Asistencia Técnica

Información de Contacto:

Si el producto ha sido **instalado por Leroy Merlin**: contacta a nuestro servicio de atención al cliente a través del enlace:

<https://www.leroymerlin.es/servicio-de-atencion-al-cliente.html>

Si el producto **no ha sido instalado** por Leroy Merlin: El instalador electricista certificado que ha realizado la instalación, deberá contactar al Servicio de Asistencia Técnica (SAT) del proveedor para hacer en remoto un diagnóstico y determinar si el fallo ha sido provocado por un defecto de fabricación y por tanto estar cubierto por la garantía.

Detalles de contacto

✉ sat-inverter@masterbattery.es

☎ +34 611 832 004

Horario de atención

Lunes a Viernes laborables de 8 a 15h

INFORMACIÓN A APORTAR

Para poder gestionar correctamente la incidencia será **necesario** aportar la siguiente **información**:

- Datos del instalador: nombre y apellidos, empresa, NIF/CIF, teléfono y correo electrónico de contacto.
- Datos de la instalación: dirección completa, fecha de instalación y persona de contacto en la ubicación.
- Datos del sistema/equipo instalado: marca, modelo, referencia, número de serie y, si procede, versión de firmware/software. En caso de inversores y baterías, foto del sello de garantía.
- Descripción detallada de la incidencia: síntomas observados, códigos de error, fecha de inicio y frecuencia con la que ocurre. Aportando fotografías del producto y del mensaje o código de error.
- Pruebas realizadas antes de contactar con el SAT y resultado de dichas comprobaciones.
- Documentación técnica disponible: Memoria técnica o documentación de diseño de la instalación incluyendo el cálculo de potencia producida esperada y consumo esperado en caso de instalaciones aisladas, esquema eléctrico, fotografías o vídeos de la instalación, configuración, factura o justificante de compra/instalación y acta de puesta en marcha.
- En caso de instalaciones aisladas, consumo que se ha tenido en cuenta para el dimensionamiento del sistema, detalle de los dispositivos que han sido conectados a la instalación y horas de uso de la energía.
- Ticket, número de pedido o factura que permita justificar que el producto ha sido comprado a Leroy Merlin

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN

El instalador electricista certificado que ha realizado la instalación fotovoltaica debe contactar al Servicio de Asistencia Técnica (SAT) del proveedor para que éste pueda hacer en remoto un diagnóstico de la incidencia.

Dependiendo de dicho diagnóstico remoto, el SAT del proveedor podrá determinar:

- Si el defecto está originado por un defecto de fabricación
- Si es necesario desinstalar el producto y que sea inspeccionado en las instalaciones del propio SAT para poder analizar la causa del fallo y determinar si es un defecto de fabricación cubierto por la garantía.

Procedimiento de envío si el SAT solicita inspección presencial:

Si el Servicio de Asistencia Técnica (SAT) del fabricante confirma que es necesario **desmontar el producto** para revisarlo en sus instalaciones, te indicará cómo proceder. Las dos opciones posibles son:

- **Recogida a domicilio:** El propio SAT retirará el producto directamente en tu vivienda.
- **Entrega en tienda:** Te indicarán que lleves el producto a tu tienda Leroy Merlin para que desde allí se envíe al laboratorio del fabricante para su revisión y diagnóstico.

Nota importante: En cualquiera de los dos casos, es un requisito obligatorio que el **SAT autorice** previamente por escrito el desmontaje y traslado del producto. No se admitirán devoluciones o entregas en la tienda de Leroy Merlin sin dicho documento de autorización del SAT.

No se aceptarán recogidas de producto en la tienda de Leroy Merlin sin un documento por parte del SAT que indique que el producto debe ser recogido para su diagnóstico o reparación/reemplazo.

Si tras la inspección y verificación por parte del SAT, éste determina que el fallo del producto ha sido provocado por un defecto de fabricación cubierto por la garantía, el SAT procederá a enviar el producto reparado o un producto de reemplazo el cual deberá ser instalado por el profesional electricista que ha realizado la instalación.

IMPORTANTE

El producto sólo puede ser desinstalado o manipulado por un profesional electricista. Las intervenciones deberán ser realizadas por personal cualificado y conforme a la normativa técnica aplicable, siguiendo en todo momento las indicaciones del SAT. En caso contrario, la garantía legal no cubrirá el defecto del producto.

El SAT podrá solicitar información adicional si la documentación aportada no permite valorar correctamente la incidencia. En caso de requerir materiales adicionales no incluidos, modificaciones sobre una instalación no estándar o desplazamientos/intervenciones especiales, estos podrán ser facturados según las condiciones del proveedor.



Marca Del proveedor: [Marca]	Fecha: [Fecha]
Diagnóstico de la incidencia: [A detallar por parte del SAT]	Autorización desinstalación del producto: ☐ Sí autorizo desinstalación
Procedimiento de recogida: ☐ Se procede a enviar un transporte por parte del SAT para recogida del producto en el domicilio de la instalación ☐ Se autoriza recogida en tienda Leroy Merlin para que el producto pueda ser enviado al SAT	
Firma persona que autoriza la recogida:	

LEROY MERLIN ESPAÑA

