Elli Charger 2

Technischer Support - Reklamationsprotokoll

Informationsblatt zur Bearbeitung von Reklamationsfällen

Bitte beachten Sie: Eine zügige Bearbeitung des Falles kann nur erfolgen, wenn **alle notwendigen Informationen bereitgestellt** werden.

Benötigte Informationen		**Ihre Angaben**
Charger	**Charger-Seriennummer** Die Seriennummer ist auf der rechten Seite des Chargers eingelasert. Weiterführende Informationen finden Sie auf den Folgeseiten dieses Dokuments. ***Beispiel**: SN: 12345678*	
	Genutztes Modell Bitte folgende Informationen angeben: (1) Modell, (2) Kabellänge, (3) Marke ***Beispiel**: ID.Charger Pro 2; 4,5 m Kabel, Volkswagen*	
	Land In dem der Charger installiert wurde. ***Beispiel**: Deutschland*	
Installation *(unbedingt bei technischen Problemen auszufüllen)*	**Installationsdatum** Datum der Installation des Chargers ***Beispiel**: 20.10.2024*	
	Inbetriebnahmeprotokoll inkl. Testmessungen Protokoll, das der Installateur Ihnen im Rahmen der Abnahme der Installation ausgehändigt hat. (Bespielexemplar zum Download: www.elli.eco/de/downloads) ***Beispiel**: Als PDF oder Bilddatei beifügen (Scan oder Foto)*	

	Art des installierten Lastmanagements Entweder (1) keines; (2) statisch; (3) dynamisch ***Beispiel**: dynamisch*	
	Lastmanagement/Smart Charging HEMS, Modbus-Zähler, PV-Anlage, Batteriespeicher, etc. Bitte Marke, Modellbezeichnung und Seriennummer angeben + maximale Leistungsausgabe für PV-Anlage und Batteriespeicher Haben Sie einen dynamischen Stromtarif: Entweder (1) Ja, bei VW Naturstrom; (2) Ja, bei einem anderen Anbieter; (3) Nein.	
Beschreibung des Fehlers	**Fehlerbeschreibung inkl. HMI-Bilder (LED-Anzeige)** Ausführliche Beschreibung der (1) gewünschten Funktion, (2) des Fehlers, (3) evtl. weiterführende Beobachtungen. Bitte beschreiben Sie auch die LED-Anzeige(n). Weiterführende Informationen finden Sie auf den Folgeseiten dieses Dokuments.	
	Fahrzeugmodell Bezeichnung des Fahrzeugmodell, das geladen werden soll ***Beispiel**: VW ID.4*	
	Sind Ladevorgänge derzeit möglich? Wann waren sie zuletzt möglich? ***Beispiel**: Laden ist nicht möglich; war niemals möglich mit dem o.g. Fahrzeug. Laden mit anderen Fahrzeugen möglich.*	
	Art der Internetverbindung zur Wallbox (sofern zutreffend) Entweder (1) None, (2) Ethernet, (3) WiFi, (4) LTE ***Beispiel**: WiFi*	

	E-Mail-Adresse des Nutzer-Accounts mit der die Wallbox gekoppelt ist Dient ausschließlich der Überprüfung der Wallbox im Elli Backend und wird nicht zu Kommunikationszwecken verwendet. ***Beispiel**: example@example.com*	
Partner	**Vertragspartner/Händler bei dem die Wallbox gekauft wurde** Partner, mit dem Sie den Kaufvertrag geschlossen haben (z. B. Installateur, Händler). ***Beispiel**: Musterhändler GmbH Musterstr. 13, Musterstadt*	
	Kaufdatum / Installationsdatum + Kaufbeleg Datum, an dem Sie den Charger endgültig erhalten haben. ***Beispiel**: 15.10.2024 – Rechnung als Kopie beifügen (PDF oder Scan)*	

Informationsblatt zur Bearbeitung von Reklamationsfällen

Details:

1. Seriennummer

Die Seriennummer des Chargers befindet sich auf dem rechten Seitenpanel. Sie steht in der dritten Zeile nach dem Modellnamen des Chargers. Die Seriennummer ist dort mit „SN" gekennzeichnet. Bitte beachten Sie die Fotos unten:



Bitte beachten: Andere Seriennummer wie sie beispielsweise im Wallbox-Konfigurator ersichtlich sind für die Reklamationsbearbeitung nicht mitzuteilen.

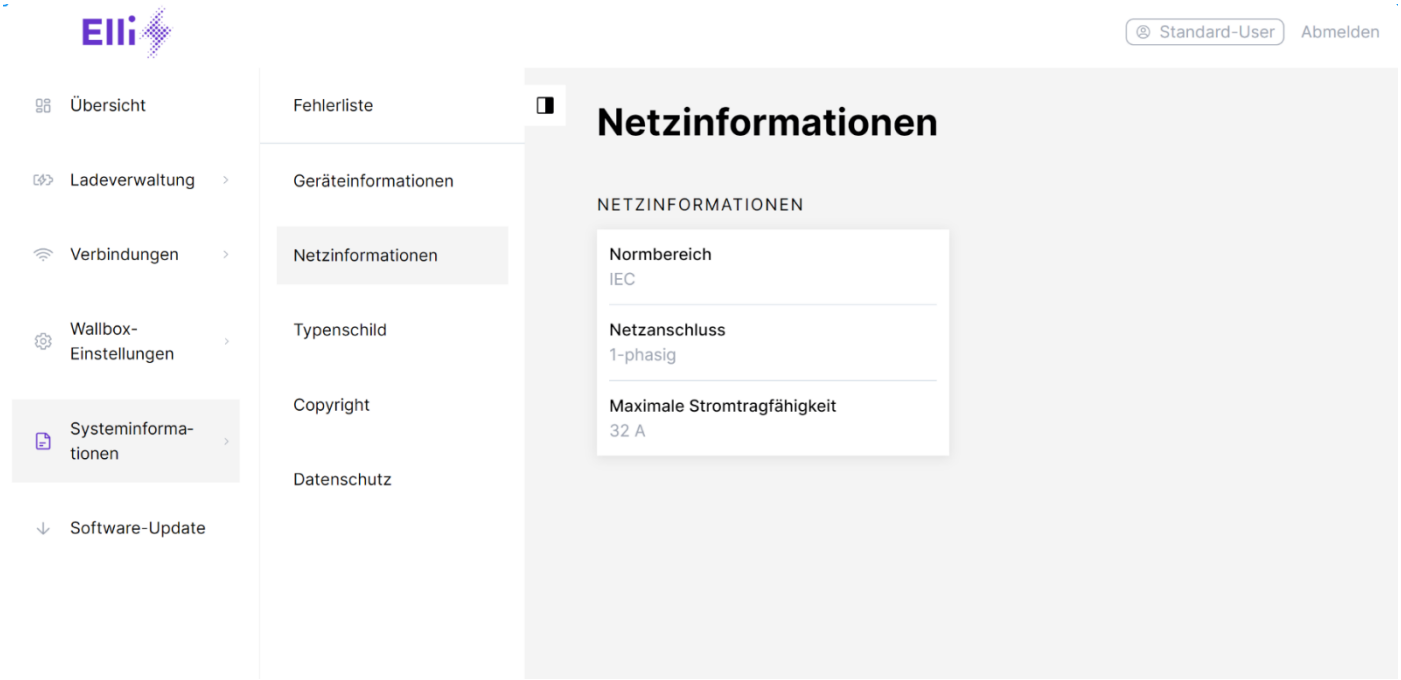
2. Installationsprotokoll

Ein Beispiel für das Installationsprotokoll kann hier heruntergeladen werden:elli.eco/de/downloads > Charger 2

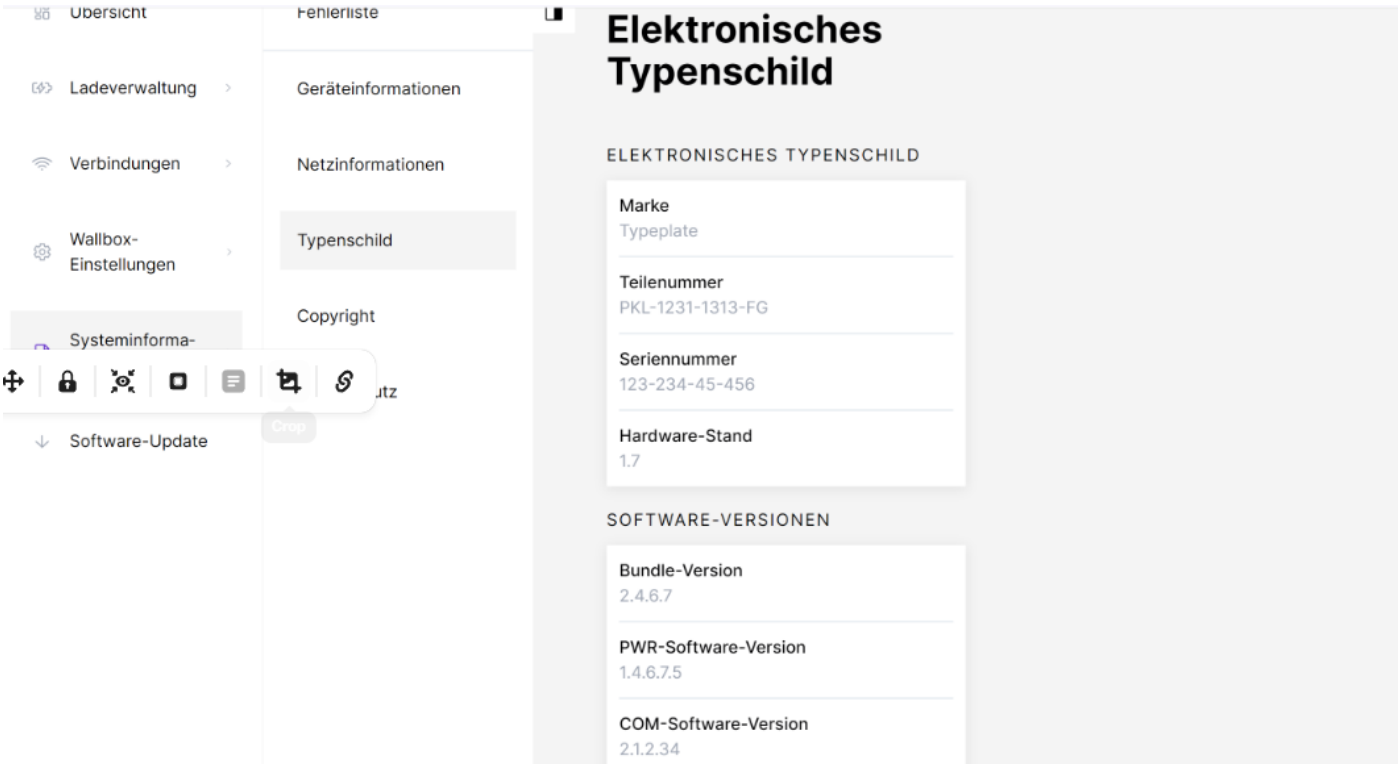
Abweichende Installationsprotokolle, die der Installateur Ihnen im Rahmen der Endabnahme ausgestellt hat, werden ebenfalls akzeptiert, sofern diese auch die notwendigen elektrischen Tests, inkl. der Messung des Erdungswiderstands, beinhalten.

3. Netzinformation und Softwareversionsdetails

Netzwerkinformationen und Softwaredetails des Elli Charger 2 können nur über den Web-Konfigurator abgerufen werden.
Bitte melden Sie sich als Standard User an und navigieren Sie zum Tab „Systeminformationen" > Unter-Tab „Netzinformationen", wie im untenstehenden Screenshot dargestellt:



Gehen Sie anschließend zum Unter-Tab „Typenschild", um die Softwareversionsdetails zu erfassen:



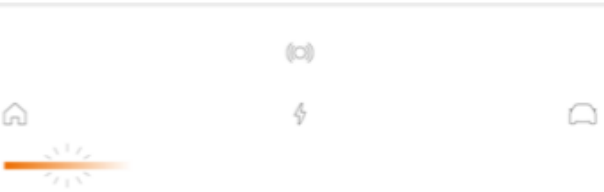
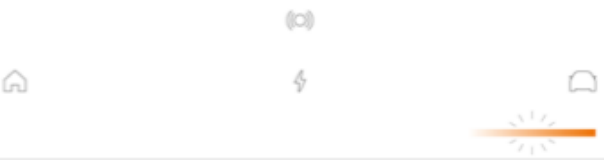
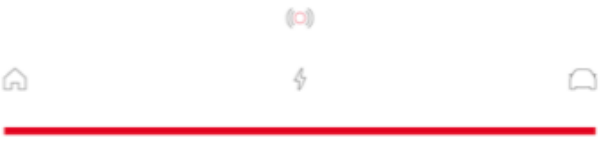
Wie der Web-Konfigurator aufgerufen wird, kann im Pairing-Flyer oder im Charger-Handbuch eingesehen werden.

4. HMI-Status und Verhalten (LED- Anzeige)

Um ein bestehendes Problem identifizieren und lösen zu können, ist es wichtig, den aktuellen Zustand und das Verhalten der LED- Anzeige während des Auftretens des Problems zu dokumentieren.

Es wird dringend empfohlen, Fotos oder Videos des LED-Zustands aufzunehmen und diese zusammen mit dem Reklamationsformular beizufügen.

Nachfolgend sind die wichtigsten LED-Zustände aufgeführt, aber nicht darauf beschränkt:

Kritischer Fehler (Haus). Blinkt die LED unter dem Haus-Symbol orange, hat die Wallbox ein Problem im Zusammenhang mit der Verbindung zu Ihrem Hausanschluss festgestellt. Weitere Informationen finden Sie im *Kapitel 7 Fehlerbehebung*.	
Kritischer Fehler (Wallbox). Blinkt die LED unter dem Energie-Symbol orange, hat das System ein Problem an der Wallbox festgestellt. Weitere Informationen finden Sie im *Kapitel 7 Fehlerbehebung*.	
Kritischer Fehler (Auto). Blinkt die LED unter dem Fahrzeugsymbol orange, hat die Wallbox ein Problem mit Ihrem Auto festgestellt. Weitere Informationen finden Sie im *Kapitel 7 Fehlerbehebung*.	
Fataler Fehler. Blinkt das RFID-Symbol rot und leuchtet der gesamte LED-Streifen rot, hat die Wallbox einen fatalen Fehler festgestellt. Kontaktieren Sie den Kundensupport. Weitere Informationen finden Sie im *Kapitel 7 Fehlerbehebung*.	
RFID-Modul fehlerhaft. Die Wallbox hat einen Fehler des RFID-Moduls festgestellt. Kontaktieren Sie den Kundensupport.	