

## Kära kund,

Vi tackar för ditt förtroende att köpa er solcellsanläggning, laddbox, batteri från Alstra.

Det är mycket tråkigt att Alstra inte kommer att finnas kvar, men vi har gjort vad vi kan för att underlätta för er att få hjälp ifall det skulle behövas med er anläggningar framöver. Ni har köpt högkvalitativa produkter av oss, och produktgaranti kommer att finnas kvar enligt tillverkarens garantivillkor. Däremot kommer man inte att kunna få hjälp av Alstra framöver och kommer att behöva antingen vända sig direkt till produkttillverkaren eller en annan installatör som är aktiv och jobbar med det märket.

Vi har skrivit upp följande instruktioner för er att kunna fortsätta hantera driften av era anläggningar i framtiden även utan Alstra. Det skiljer sig lite beroende på märke/fabrikat av produkter ni köpte av oss.

Vi önskar er stort lycka till med er anläggning framöver!



Som slutkund ska man inte ringa in till Solaredge för att få support, utan dom har en chattfunktion på webbsidan. Där kan man skriva in information om anläggningen. Ange serienumret på växelriktaren, beskriv problemet och be om att få kontaktuppgifter till en annan installatör i närheten som jobbar med Solaredge produkter. När man har fått en ny installatör som kan hjälpa till med service på anläggningen kan man be Solaredge att gå in och ge den nya installatören tillgång till anläggningen. Detta behövs så dem kan gå in och se/ändra på inställningar och byta ut komponenter i portalen/appen.

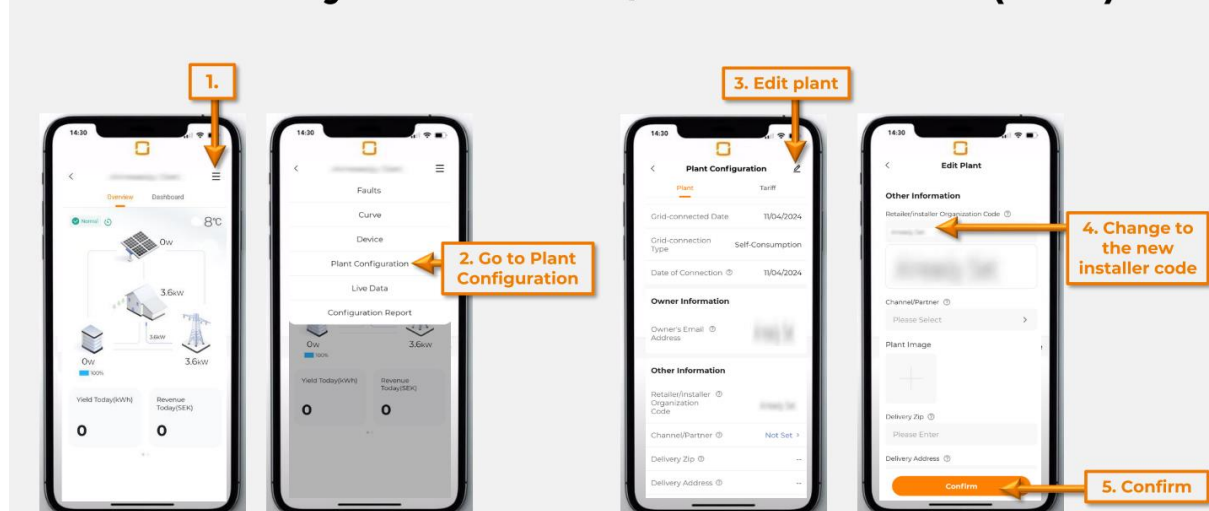
Chatten kommer man till här: <https://www.solaredge.com/swe/support>

Blanketten att byta installatör hittar man här: <https://www.solaredge.com/swe/site-transfer>



Sungrow vill att man som slutkund tar kontakt med en installatör, och ber dem i sin tur att kontakta Sungrow om det finns behov av felsökning. Man kan inte ringa in direkt som privatkund till Sungrow. När man har fått kontakt med en installatör kan man överlåta anläggningen i portalen iSolarCloud till den nya installatören så dem kan bevaka och felsöka anläggningen. Man kommer att behöva veta den nya installatörens ” Installer Organization Code” innan man kan göra bytet. När man har den uppgiften kan man följa dessa steg för att byta installatör i iSolarcloud. Skulle man behöva logga in lokalt på växelriktaren är lösenordet till admin/installatörskontot: Alstra2025!

## How to modify the Retailer/Installer Code (APP)

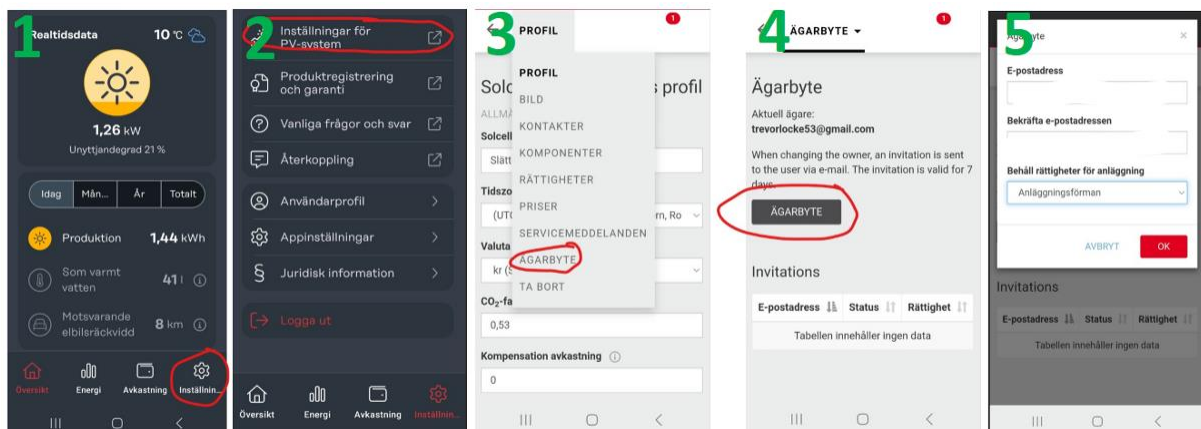




Som slutkund ska man inte ringa in till Fronius, men Fronius har ett bra nätverk av installatörer som är certifierade Fronius Service Partners i Sverige. Man hittar dem via länken nedan. Välj en installatör i närheten och kontakta dem med information om att vi har gått i konkurs och att ni har behov av hjälp med er anläggning. Skulle man behöva logga in lokalt på växelriktaren är lösenordet till admin/installatörskontot: Alstra2025!

<https://www.fronius.com/sv-se/sweden/solenergi/smahus/kontakt/hitta-installator>

Man kan behöva ge installatören tillgång till sin anläggning via Solarweb så dem kan läsa av felkoder och ändra på inställningar. Man följer dessa instruktioner i appen att ge dem ägarskap över anläggningen. Man får be dem att byta tillbaka ägarskap sedan, men de kan behålla rättigheter till anläggningen som "anläggningsförman".



En stor fördel med Fronius är att de nästan alltid har reservdelar på lagret så en lagring av växelriktaren innebär sällan att man måste byta hela växelriktaren. Vi köpte garantiförlängningar till 10 år för nästan alla Fronius anläggningar vi monterade. Ni borde fått certifikat på detta ihop med er slutdokumentation, men även om inte ni fick detta kommer Fronius att ha det registrerat hos sig. Man behöver bara ange serienumret på växelriktaren.



För hjälp med din Zappi kan du vända dig direkt till myenergi.

<https://support.myenergi.com/hc/en-gb>

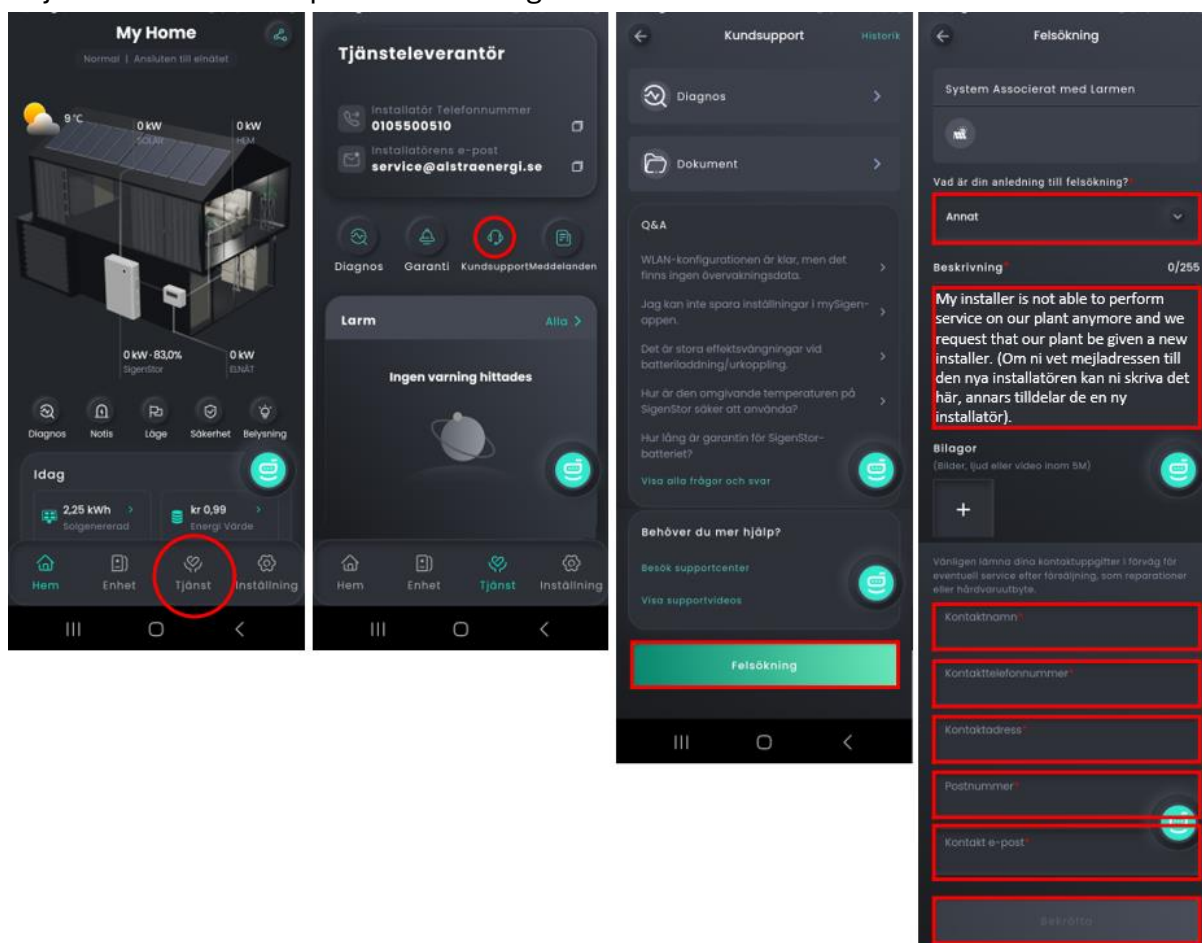
Telefontid: måndag-fredag klockan 10:00–18:00

Telefon nr: +443332405565



# SIGENERGY

För att få hjälp med en Sigenergy anläggning kan man antingen ställa frågor till AI tjänsten direkt i appen, eller skicka in ett ärende via appen till Sigenergy. Krävs det en mer omfattande felsökning måste man få hjälp av en certifierade Sigenergy installatör. Sigenergy kan hjälpa till med detta om man skickar in en begäran om hjälp via appen. Se följande instruktioner på hur man ska göra i så fall.



Checkwatt har flyttat alla Alstra kunder till en ny aktör som heter Gosol. Ni som är Checkwatt kunder ska ha fått information av Checkwatt om att avtalet med Alstra har upphört och att de har flyttat er till Gosol för framtida drift. För mer information kan ni skriva till [support@checkwatt.se](mailto:support@checkwatt.se)