

# Garanti- og serviceordning – ofte stillede spørgsmål

## Mit solcelleanlæg er offline

Det, du skal gøre, er at følge nedenstående hurtigguide (genstartsprocedure).

*Hurtigguide til genstartsproceduren:*

1. Hvis strømmen er tændt så sluk strømmen til solcellerne på eltavlen.
2. Tænd strømmen igen efter mindst 2 minutter.

*Info om genstartsproceduren:*

*Genstart af solcelleanlægget gøres ved at afbryde strømmen til solcelleanlægget i min. 2 minutter.*

*Strømmen til solcelleanlægget kan afbrydes på fejlstrømsrelæet, (mærket Solceller/Solcelleanlæg), der blev monteret i din el-tavle i forbindelse med solcellemontagen.*

*Når strømmen igen er slået til, bedes du tjekke, at anlægget er online igen. Dette gøres via Fronius App eller solar.web, venligst bemærk, at det kan tage op til en time før dataloggeren igen sender data.*

Hvis du ikke selv har mulighed for at udføre genstarten, forventer vi at høre fra dig.

Hvis ovenstående genstartsprocedure ikke har fået solcelleanlægget online igen, kan du ringe til Verdo på 70100230 for at bestille en tid, hvor vores servicemedarbejder kan komme forbi. Hvis du vil undgå unødige fakturering for besøg af servicemedarbejder, kan du sørge for at gennemgå tjeklisten fra nedenstående link, inden du ringer op.

[www.verdo.dk/fejlfindingsolceller](http://www.verdo.dk/fejlfindingsolceller)

## Jeg får ikke nye data på min overvågning. Hvad er der galt?

Jeres anlæg er sikkert offline, og i 90% af tilfældene hjælper det at genstarte anlægget ved at slukke og tænde på det fejlstrømsrelæ, der er sat op i forbindelse med solcellerne (se under afsnittet "Mit solcelleanlæg er offline").

## Jeg har fået ny internetforbindelse, og får ikke længere data på hjemmesiden

I skal have besøg af en tekniker, da der skal indtastes nye oplysninger i dataloggeren. Dette besøg vil blive faktureret, som det står beskrevet i jeres Garanti- og serviceaftale.

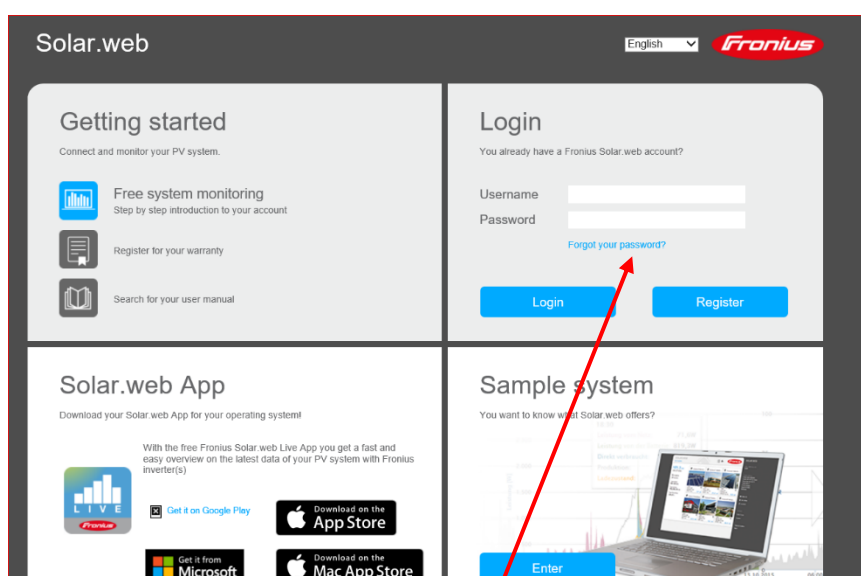
## Mail fra Verdo vedr. at "Mit anlæg er offline" blive ved med at komme?

Når dit anlæg er offline, sender Verdo automatisk en mail med en hurtigguide til en genstartsprocedure om, hvad du skal foretage dig. Denne mail vil komme med 2 døgns mellemrum, og der kan IKKE svares på denne mail. Hjælper denne hurtigguide dig ikke, så kontakt venligst Verdo på tlf.: 70100230.

Fejlen kan også skyldes, at du har skiftet udbyder og glemt at fortælle os det. Se under afsnittet

"Jeg har fået ny internetforbindelse og får ikke længere data på hjemmesiden".

## Hjælp til brugernavn (username) og password til Solarweb



**Username:** Jeres mailadresse

**Password:** En kode I selv har valgt. Hvis I ikke kan huske det, skal I indtaste jeres e-mail og derefter trykke på "Forgot your password". Herefter vil I få tilsendt et nyt password på jeres mail.

## Hvad er den oprindelige effekt på mit solcelleanlæg?

Det skal fremgå af din købsaftale. Effekten beregnes som panelernes nominelle effekt (eksempelvis 200 Watt) gange antallet af paneler. Typisk er det oplyst med benævnelsen kWp.

## **Hvordan måles sol-ressourcen på beliggenheden?**

Solressourcen registreres på nærmeste DMI målestation. Verdo køber data fra DMI's 28 vejrstationer, og der foretages hver måned en sammenligning af indstrålings data fra DMI og produktionsdata fra kunderne i databasen hos Verdo.

## **Parametre der kan påvirke ydelseeffekten på anlægget?**

Solcellerne effektivitet degenererer over tid, men der er andre forhold, som man også skal være opmærksom på som f.eks. skygger fra beplantning (tilvækst i både jeres og eventuelt naboens beplantning), samt ændringer i nærliggende bebyggelse (højde) og andre forhold der kan fremkalde/kaste skygge på solcellepanelerne og have negativ indflydelse på produktionen uanset om skygge er forbigående eller permanent. Det samme gælder særligt forurenende belastning fra lokale aktiviteter (støv, skorstensrøg og andre lignende forhold).

I de måneder, hvor der falder sne, er det ligeledes vigtigt at få ryddet panelerne for sne, da dette også kan påvirke ydelseeffekten.

## **Vedr. vedligeholdelse af panelerne**

Se under "Ejer af solcelleanlæg" der vil I finde en der hedder Vedligehold.

## **Andre spørgsmål?**

Har I spørgsmål der er ikke blevet besvaret af ovenstående, så venligst se på vores hjemmeside [www.verdo.dk](http://www.verdo.dk) og ellers er I meget velkommen til at kontakte os på tlf. +45 7010 0230.