

FUNKTIONIERT ETWAS NICHT? MELDE DICH!

1 HANDBUCH PRÜFEN



Alle Handbücher inklusive Fehlercodes sind online verfügbar
www.ger.sungrowpower.com

2 ALLES WICHTIGE PARAT?



Checkliste

Produkttyp & Seriennummer
 Problembeschreibung
 Land & Ort
 Kauf- & Inbetriebnahmedatum
 Ticketnummer

3 HOTLINE ANRUFEN / TICKET ÖFFNEN



Öffne ein Ticket
 Besuche unser **Service Portal**



Rufe unsere Service Hotline an
 +49 893 704 0101

4 REMOTE-LÖSUNG / AUSTAUSCH?



Remote-Lösung möglich

Der Wechselrichter muss nicht ausgetauscht werden



Keine Remote-Lösung möglich

Bereite den Wechselrichter für den Austausch vor

5 AUSTAUSCH ERMÖGLICHEN



Unterschreibe die Kostenübernahmeerklärung
Hier herunterladen

6 AUSTAUSCH DES GERÄTS



Checkliste

Verantwortliche Person
 Telefonnummer
 Abholadresse
 Wechselrichter verpacken

7 AUSTAUSCHPAUSCHALE ERHALTEN



Geräte bis zu 20 kW
 60 - 100 € für das erste Gerät
 30 - 50 € für jedes weitere Gerät



Geräte mit mehr als 20 kW
 80 - 180 € für das erste Gerät
 40 - 90 € für jedes weitere Gerät

8 ZEIT DEN TAG ZU GENIEßEN



HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN



ANDRE HENSCHEL REINER

Distribution Service Engineer - DACH

1 Wo findet man Zertifikate, Handbücher und andere relevante Dokumente?
Alle benötigten Dokumente können im Downloadbereich auf der Sungrow Webseite heruntergeladen werden. **Hier** geht's zur Webseite.

2 Wie meldet man sich für die Globale Serviceplattform (GSP) an?
Über diesen **Link** greifst du auf unsere GSP zu. Innerhalb dieses Portals kannst du auf „Neues Konto erstellen“ klicken. Gebe dann einfach deine Daten ein, klicke auf „Jetzt registrieren“ und schon ist dein neues Konto einsatzbereit.

3 Wie erstellt man ein Service-Ticket?
Wenn du ein Service-Ticket erstellen möchtest, benötigst du folgende Angaben: dein Service-Typ (welche Art von Hilfe benötigst du?); deine Produktdaten; deine Service-Anfrage; deine Kontaktdaten; und alle Uploads, die du uns zur Verfügung stellen möchtest, um das Problem besser zu verstehen. Nachdem du diese Informationen eingegeben hast, musst du dein Ticket nur noch als Entwurf speichern und es dann abschicken.

4 Wie lange ist die Herstellergarantie gültig?
10 Jahre für alle Wechselrichter bis 20 kW und 5 Jahre für alle Wechselrichter mit mehr als 20 kW. Die Garantielaufzeit beginnt mit dem Kaufdatum des Endkunden.

5 Was ist der Unterschied zwischen Hersteller- & Erweiterter Garantie?
Es gibt auf alle Geräte eine Herstellergarantie. Im Falle eines defekten Geräts, erhältst du ein neues Gerät und eine Austauschpauschale. Die Erweiterte Garantie gilt nur für den Austausch des Geräts, nicht für die Austauschpauschale.

6 Wann kann die Erweiterte Garantie abgeschlossen werden?
Die Garantieverlängerung kann bis zu 24 Monate nach dem Produktionsdatum erworben werden. Alle Details können **hier** unter „3. Erweiterte Garantie“ nachgelesen werden.

7 Warum muss vor einem Gerätetausch eine Kostenübernahmeerklärung unterzeichnet werden?
Durch das Dokument können wir dir ohne weitere Analyse ein Austauschgerät schicken. Bei gültigen Garantieansprüchen entstehen keine Kosten für den Austausch oder Transport.

8 Bietet Sungrow Service-Webinare und -Schulungen an?
Ja, wir bieten Webinare und Schulungen in unseren Service Centern an. Registriere dich **hier**, um auf dem Laufenden zu bleiben..