

WIR SIND FÜR DICH DA



Globales Service Netzwerk



Kurze Reaktionszeiten



Kostenlose Service Termine

Die Reise endet nicht mit dem Verkauf des Produkts. Guter Service hat oberste Priorität!

Was auch immer dein Anliegen sein mag, wir sind immer für dich da. Durch unser globales Service Netzwerk stehen wir dir immer zu Seite, **ganz egal wo auf der Welt.**

Rufe uns an oder besuche unser Service Portal. Wir melden uns in der Regel **innerhalb von 4 Stunden** mit einer simplen und zufriedenstellenden Lösung bei dir!

Du installierst das erste Mal einen Sungrow Wechselrichter bis zu 20 kW? Dann nutze die Chance und **profitiere von unserem kostenlosen Remote Service.** Sorgenfreie Installation und Inbetriebnahme mit einem Sungrow Experten an deiner Seite. Vereinbare jetzt deinen Termin!

SERVICE HOTLINE
00800-4327-9289

SERVICE PORTAL
Klicke hier

LOKALER SUPPORT
Erfahre mehr

FUNKTIONIERT ETWAS NICHT? MELDE DICH!

1 HANDBUCH PRÜFEN



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

2 HOTLINE ANRUFEN / TICKET ÖFFNEN



Rufe unsere Service Hotline an
00800-4327-9289



Öffne ein Ticket
Besuche unser Service Portal

3 ALLES WICHTIGE PARAT?



Checkliste
Produkttyp & Seriennummer
Problembeschreibung
Land & Ort
Kauf- & Inbetriebnahmedatum
Ticketnummer, falls vorhanden

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



ROBERTO ARANA-GONZALEZ
Service Manager Distribution
Sungrow Deutschland

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 kann man den kostenlosen Remote Service für die erste Residential Installation buchen?**
Rufe unsere Service Hotline einen Tag vor der Installation & Inbetriebnahme an und vereinbare einen Termin. Dein Sungrow Experte bringt dich per Telefon sorgenfrei durch die Installation.

3 **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.

4 **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 Bearbeitungsgebühr. Die Erweiterte Garantie gilt nur für den Austausch des Geräts, nicht für die Bearbeitungsgebühr.

5 **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.

6 **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.

7 **Wie lange dauert der Austausch eines Wechselrichters?**
Sobald der Austausch genehmigt wurde, wird das neue Gerät innerhalb von 1-2 Tagen an die gewünschte Adresse geliefert. Die zu prüfenden Geräte werden, kurz nachdem du uns mitgeteilt hast, dass sie abholbereit sind, abgeholt.

8 **Bietet Sungrow Service Webinare und Trainings an?**
Ja, wir bieten spezielle Service Webinare und Halb- oder Ganztagestrainings in unseren Service Centern an. Melde dich **hier** für unsere Power News an, um immer auf dem neusten Stand zu bleiben.