



Procedura zgłoszenia serwisowego urządzeń firmy SMA

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia falownika prosimy kontaktować się bezpośrednio z serwisem firmy SMA .

Serwis SMA dedykowany jest dla instalatorów fotowoltaiki. Kontaktować się można na 3 różne sposoby w języku angielskim bądź niemieckim:

- Mailowo pod adresem ServiceLine@SMA.de
- Telefonicznie:
 - [+49 561 9522-1499](tel:+4956195221499) - Sunny Boy, Sunny Tripower
 - [+49 561 9522-2499](tel:+4956195222499) - Sunny Portal, Home Manager 2.0, Data Manager M
 - [+49 561 9522-399](tel:+495619522399) – Sunny Island
- Poprzez konto SMA Online Service Center na www.SMA-Service.com

Niezależnie od sposobu kontaktu należy zawsze przygotować komplet informacji. To pozwoli na sprawną obsługę i szybkie rozwiązanie problemu.

W przypadku uznania reklamacji firma SMA wyśle falownik zastępczy pod wskazany w zgłoszeniu adres. Uszkodzony falownik należy spakować do pudełka, w którym został dostarczony falownik zastępczy. Po wymianie falownika należy zgłosić SMA gotowość do wysyłki zgodnie z danymi zawartymi w dokumentach transportowych. SMA zorganizuje kuriera, który odbierze przesyłkę w terminie podanym w liście przewozowym falownika zastępczego.



Procedura zgłoszenia serwisowego urządzeń firmy SMA

Komplet informacji przy kontakcie serwisowym z firmą SMA.

W celu sprawnej obsługi sprawy serwisowej należy podać informację takie jak poniżej:

- Model i numer seryjny urządzenia – sprawa serwisowa nie może być założona bez numery seryjnego.
- Nazwę instalacji na sunny portalu.
- Pełne dane firmy instalatorskiej(nazwa, adres, NIP EU, email, telefon) zgłaszającej usterkę. Serwis SMA dedykowany jest dla instalatorów/firm instalacyjnych.
- Kod błędu/opis usterki/informacja z linii komend wyświetlacza lub logi zdarzeń po zalogowaniu się do falownika
- Wartości pomierzonych napięć strony DC.
 - Wartości napięć między biegunem dodatnim a ujemnym, dodatnim a uziemieniem, ujemnym a uziemieniem na każdym łańcuchu.
(np. VA1 + - = 578V, VA2 + - = 575V, VB1 + - = 620V + GND = 0V, - GND= 0V)
- Wartości pomierzonych napięć strony AC.
 - Wartości napięć fazowych, międzyfazowych, pomiędzy N a PE (np. L1-L2=395V, L2-L3=405V, L1=230V, N-PE=0V)
- Dane osobowe instalatora – imię, nazwisko, numer telefonu, adres mailowy.
- Adres wysyłki urządzenia serwisowego wraz z danymi kontaktowymi dla kuriera