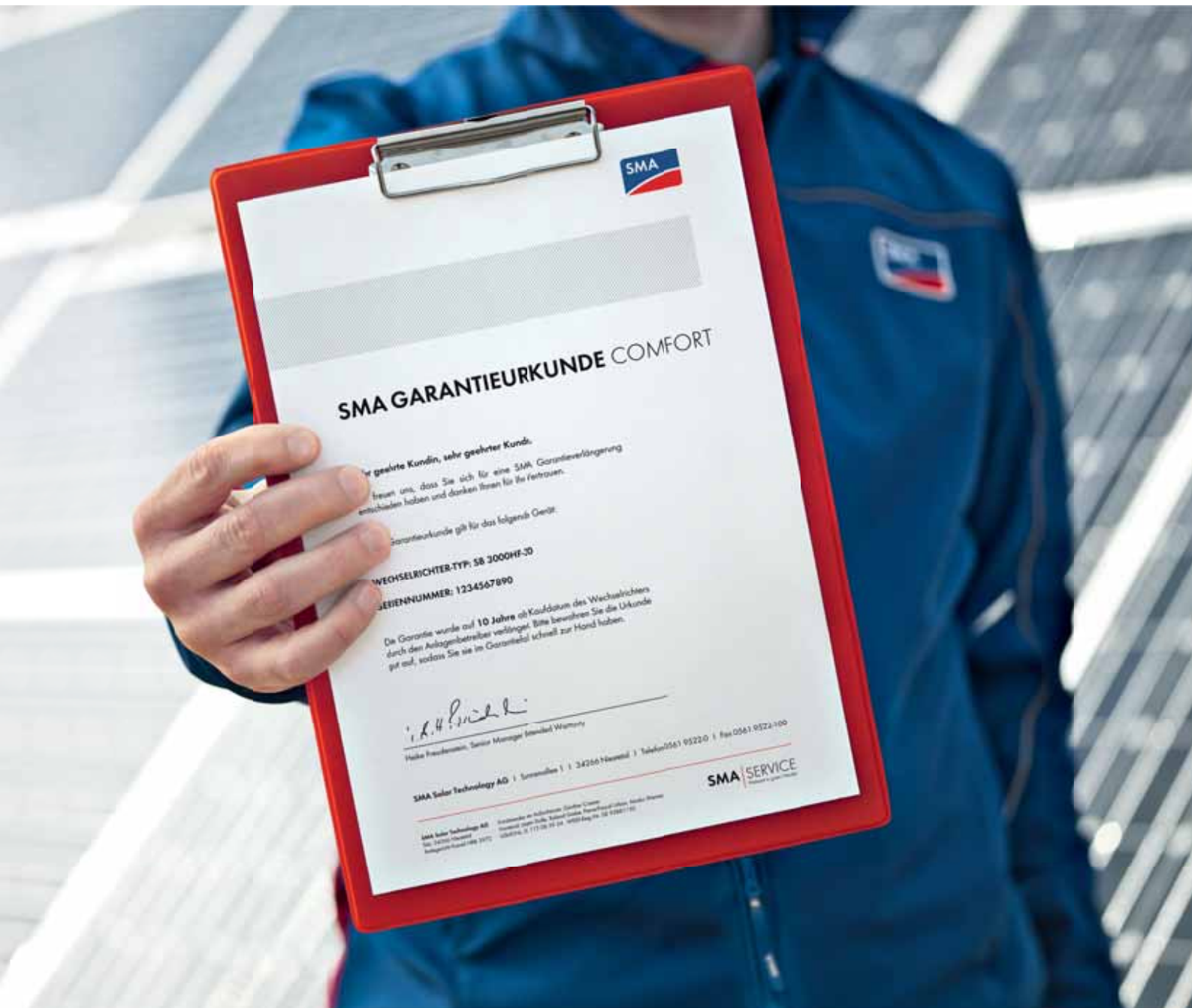




SMA Garantiekonzept Medium Power Solutions



SMA GARANTIEURKUNDE COMFORT

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,
freuen uns, dass Sie sich für eine SMA Garantieverlängerung
entschieden haben und danken Ihnen für Ihr Vertrauen.

Ihre Garantiekunde gilt für das folgende Gerät:

WECHSELRICHTER-TYP: 58 3000HF-30
SERIENNUMMER: 1234567890

Die Garantie wurde auf 10 Jahre ab Kaufdatum des Wechselrichters
durch den Anlagenbetreiber verlängert. Bitte bewahren Sie die Urkunde
gut auf, sodass Sie sie im Garantiefall schnell zur Hand haben.

H. H. Müller

Holke Freudenstein, Service Manager (Steuer) Wismar

SMA Solar Technology AG | Sonnenallee 1 | 34256 Niestetal | Telefon: 0561 952210 | Fax: 0561 95221100

SMA Solar Technology AG
Waldweg 1
34256 Niestetal

Vertrieb über den autorisierten SMA-Partner
Kontaktieren Sie Ihren SMA-Partner oder SMA Service
Telefon: 0561 952210 | Fax: 0561 95221100

SMA SERVICE
Weltweit in guten Händen

GARANTIERT SICHER, GARANTIERT FLEXIBEL

DAS SMA GARANTIEKONZEPT

Der Solarmarkt verändert sich und stellt Installateure vor neue Herausforderungen. Neben dem Kerngeschäft sind zusätzliche Serviceleistungen gefragt. Kunden erwarten von ihrem Fachhandwerker, dass er sie sorgfältig berät und im Servicefall schnell zur Stelle ist.

Flexibler Service für Ihren Erfolg

Wir möchten Ihr Servicegeschäft voranbringen. Dafür haben wir ein Garantiekonzept entwickelt, das Sie passgenau in Ihr Serviceportfolio einbinden können. Zusammen unterstützen wir so optimal den Anlagenbetreiber. Ihr Vorteil: Sie binden Ihre Kunden. Dabei entscheiden Sie selbst, ob Sie im Servicefall auf die Hilfe von SMA zurückkommen möchten oder ob Sie den Wechselrichter-Austausch selbst vornehmen.

Auch der Anlagenbetreiber profitiert: Umgerechnet auf den Monat sichert er mit kleinen Beträgen langfristig seine Erträge.







DIE SMA WERKSGARANTIE

DIE BASIS FÜR IHRE SICHERHEIT

Mit Sicherheit an Ihrer Seite

SMA steht für hohe Standards und exzellente Qualität. Unsere Wechselrichter stellen wir mit einer Werksgarantie von fünf Jahren aus. Sollte es in dieser Zeit zu einem Garantiefall kommen, können Sie folgende Leistungen in Anspruch nehmen:

- **SMA Austauschgerät**

Für den Fall der Fälle halten wir mit einem Geräteaustausch die Ausfallzeiten denkbar gering. Erfolgt ein Anruf oder Auftrag per Online-Formular, versenden wir in der Regel noch am selben Tag das Austauschgerät mit allen nötigen Up-

dates. Anschließend können Sie den Austausch bei Ihrem Kunden schnell vornehmen.

- **Vollständige Versandabwicklung**

Wir kümmern uns um den Versand und übernehmen die Kosten*. Weiterhin organisieren wir die Rückholung des defekten Gerätes.

- **SMA Service Line**

Wenn Sie technische Fragen haben oder fachgerechte Beratung benötigen, können Sie sich immer mit unserer Service Line in Verbindung setzen. Unsere Mitarbeiter helfen Ihnen auch bei der

Fehleranalyse. Gemeinsam finden wir eine Lösung für das Problem Ihres Kunden. Ihre Fragen klären sich so meist mit nur einem Anruf.

- **SMA Vor-Ort-Service/ SMA Servicepauschale**

Wir verfügen über eine gut ausgebaute Service-Infrastruktur mit 43 Stützpunkten in Deutschland. Unsere Servicetechniker sind somit schnell bei Ihrem Kunden, wenn Sie unsere Unterstützung in Anspruch nehmen möchten. Sie betreuen Ihren Kunden im Servicefall lieber selbst? Dann zahlen wir Ihnen für den Geräteaustausch die SMA Servicepauschale.

* gemäß Garantiebedingungen

DIE SMA GARANTIEVERLÄNGERUNG

SERVICE NACH MASS

Im Servicefall ist Schnelligkeit gefragt. Anlagenbetreiber wünschen sich einen kompetenten Partner, auf den sie sich verlassen können. Deswegen ist es für uns besonders wichtig, dass Sie unser Konzept passgenau in Ihr Serviceportfolio einbinden können. Denn wir möchten, dass Sie Ihre Kunden bestmöglich betreuen.

Sie haben die Wahl: Comfort oder Active?

Sie möchten Ihren Kunden eine Garantieverlängerung anbieten? Dann können Sie zwischen zwei Varianten wählen. Bei der Garantieverlängerung Comfort profitieren Sie von allen Leistungen, die auch im Umfang der Werksgarantie enthalten sind. Im Servicefall können Sie also auf die Unterstützung unserer Servicetechniker zählen. Bei der Garantieverlängerung Active hingegen nehmen Sie den Wechselrichter-Austausch bei Ihrem Kunden selbst vor, nachdem SMA das Austauschgerät versendet hat.

Beide Varianten können während der gesamten Laufzeit der Werksgarantie von fünf Jahren abgeschlossen werden. Sollten Sie die Garantie bereits verlängert haben, ist eine erneute Verlängerung innerhalb der ersten zehn Jahre möglich. Sie können die Garantie auf 10, 15, 20 und 25 Jahre verlängern.

DIE VORTEILE IM ÜBERBLICK

Flexibilität:

- Abschluss der Garantie ist innerhalb der gesamten Laufzeit der Werksgarantie von fünf Jahren möglich. Wenn Sie bereits eine Garantieverlängerung besitzen, können Sie innerhalb von zehn Jahren verlängern
- Verlängerung nach Wunsch auf 10, 15, 20 und 25 Jahre
- Passgenaue Einbindung in Ihr Serviceportfolio

Kundenbindung:

- Kontakt zu Ihren Kunden – heute und in Zukunft
- Sie überzeugen Ihre Kunden mit Kompetenz und Schnelligkeit
- Ihre Kunden empfehlen Sie weiter

Sicherheit für Sie:

- Zusätzliche Aufträge
- Langfristige Verfügbarkeit passender Austauschgeräte

Sicherheit für Ihre Kunden:

- Schutz vor unerwarteten Kosten, über das gesamte Anlagenleben
- Kostensicherheit über die gesamte Zeit der Garantieverlängerung

	SMA WERKSGARANTIE	SMA GARANTIEVERLÄNGERUNG COMFORT	SMA GARANTIEVERLÄNGERUNG ACTIVE
LEISTUNG	SMA Vor-Ort-Service/ SMA Servicepauschale	SMA Vor-Ort-Service/ SMA Servicepauschale	Leistung des Fachhandwerkers
	SMA Service Line	SMA Service Line	SMA Service Line
	Vollständige Versandabwicklung*	Vollständige Versandabwicklung*	Vollständige Versandabwicklung*
	SMA Austauschgerät	SMA Austauschgerät	SMA Austauschgerät
	VARIANTE		

* gemäß Garantiebedingungen

DIE GARANTIEVERLÄNGERUNG COMFORT

FULL-SERVICE FÜR GARANTIERTE SICHERHEIT

Sie fühlen sich sicherer, wenn Ihnen im Servicefall unsere SMA Servicetechniker zur Seite stehen? Dann ist die Garantieverlängerung Comfort die richtige Wahl für Sie. Im Servicefall garantieren wir Ihnen ein SMA Austauschgerät, die Unterstützung unserer Servicetechniker und die kompetente Beratung an unserer Service Line. Ein weiteres Plus: Wir zahlen Ihnen

die SMA Servicepauschale, wenn Sie den Austausch bei Ihrem Kunden selbst vornehmen.

Weitere Informationen zur SMA Servicepauschale finden Sie auf unserer Webseite unter www.SMA.de/Service und bei den FAQ in dieser Broschüre.



DIE LEISTUNGEN:

- SMA Austauschgerät
- Vollständige Versandabwicklung
- SMA Service Line
- SMA Vor-Ort-Service/
SMA Servicepauschale

IHRE VORTEILE:

- Im Servicefall können Sie auf unseren Full-Service zählen
- Sie entscheiden: Unterstützung unserer Servicetechniker oder Zahlung der SMA Servicepauschale

DIE GARANTIEVERLÄNGERUNG ACTIVE

UNSER SERVICE FÜR IHREN EINSATZ

Ihr Unternehmen hat bereits eine ausgebaute Service-Infrastruktur? Im Servicefall betreuen Sie Ihre Kunden lieber selbst? Dann entscheiden Sie sich für die Garantieverlängerung Active. Im Servicefall garantieren wir Ihnen ein kostenloses SMA Austauschgerät und die kompetente Beratung an unserer

Service Line. Der Unterschied zur Comfort-Variante: Sie nehmen den Geräteaustausch immer selbst vor. So halten Sie den Kontakt zum Anlagenbetreiber aufrecht und überzeugen ihn mit Schnelligkeit und Kompetenz. Je nach Bedarf können Sie Ihren Kunden auch eigene Serviceverträge anbieten.



DIE LEISTUNGEN:

- SMA Austauschgerät
- Vollständige Versandabwicklung
- SMA Service Line

IHRE VORTEILE:

- Kostengünstigere Variante
- Kundenbindung: Sie betreuen Ihre Kunden und zeigen Präsenz
- Verkauf von eigenen Serviceverträgen



KEINE VERSTECKEN KOSTEN

TRANSPARENZ IST UNSER ANSPRUCH

Auf uns können Sie sich verlassen. Die SMA Garantieverlängerung verbirgt keine versteckten Kosten und keine bösen Überraschungen: Auch der Versand unserer Austauschgeräte ist inklusive* und unsere Servicetechniker sind in ganz Deutschland für Sie im Einsatz.

Wenn ein Wechselrichter einmal nicht so funktioniert, wie er eigentlich sollte, erhalten Sie immer ein vergleichbares Ersatzgerät. Dieses verfügt über alle nötigen Updates und entspricht den Qualitätsstandards von SMA. So bietet SMA Kostensicherheit über die gesamte Zeit der Garantieverlängerung.

Übrigens: Bei einem Geräteaustausch innerhalb der Garantiezeit überträgt sich die Restlaufzeit auf das Austauschgerät. Mindestens gewähren wir jedoch ein Jahr Komplettgarantie auf alle Austauschgeräte innerhalb und außerhalb der Garantie.

* gemäß Garantiebedingungen

COMFORT ODER ACTIVE?

WÄHLEN SIE DIE PASSENDE VARIANTE

Mein Unternehmen konzentriert sich auf Neuinstallationen. Weitere Ressourcen sind knapp.

Wir empfehlen Ihnen die Garantieverlängerung Comfort: SMA übernimmt den Wechselrichter-Austausch bei Ihren Kunden, wenn Sie Unterstützung benötigen.

Ihre Vorteile:

- Im Servicefall können Sie sich rundum sicher fühlen
- Wenn Sie den Austausch selbst vornehmen, zahlen wir Ihnen die SMA Servicepauschale

Mein Unternehmen hat noch keine ausgebaute Service-Infrastruktur.

Wir empfehlen Ihnen die Garantieverlängerung Comfort: SMA übernimmt den Wechselrichter-Austausch bei Ihren Kunden, wenn Sie Unterstützung benötigen.

Ihre Vorteile:

- Im Servicefall können Sie sich rundum sicher fühlen
- Wenn Sie den Austausch selbst vornehmen, zahlen wir Ihnen die SMA Servicepauschale

Mein Kundenkreis befindet sich in unmittelbarer Nähe.

Wir empfehlen Ihnen die Garantieverlängerung Active: Im Servicefall tauschen Sie den Wechselrichter selbst aus.

Ihre Vorteile:

- Die Variante ist kostengünstiger
- Kundenbindung: Sie betreuen Ihre Kunden und zeigen Präsenz
- Verkauf von eigenen Serviceverträgen



1. Wie bestelle ich eine SMA Garantieverlängerung?

Bitte wenden Sie sich an Ihren Großhändler oder füllen Sie das Bestellformular auf unserer Webseite aus. Das Formular finden Sie unter www.SMA.de/Service.

2. Welche Informationen muss ich parat haben, wenn ich die Garantieverlängerung bestelle?

In dem Bestellformular müssen Sie den Gerätetyp, die Seriennummer und das Kauf- und Inbetriebnahmedatum des Gerätes angeben.

3. Bis wann kann ich eine Garantieverlängerung abschließen?

Eine Garantieverlängerung ist während der gesamten Zeit der Werksgarantie von fünf Jahren möglich. Wenn bereits eine Garantieverlängerung besteht, kann innerhalb der ersten zehn Jahre verlängert werden.

4. Für welche Geräte gilt das neue Garantiekonzept?

Das Garantiekonzept gilt für alle Wechselrichter der Produktfamilie Sunny Boy, Sunny Mini Central und Sunny Tripower.

5. Hat das Austauschgerät Garantie?

Ja. Bei einem Geräteaustausch innerhalb der Garantiezeit überträgt sich die Restlaufzeit auf das Austauschgerät. Mindestens gewähren wir ein Jahr Komplettgarantie auf alle Austauschgeräte innerhalb und außerhalb der Garantie.

6. Wie erhalte ich die SMA Servicepauschale?

Die Servicepauschale ist unsere Vergütung für Installateure, die spezielle Serviceleistungen bei ihren Kunden selbst erbringen. Dazu zählt beispielsweise der Austausch von Wechselrichtern. Das Prinzip: Sie unterstützen uns und wir bedanken uns im Gegenzug mit einem Pauschalbetrag. Eine wichtige Voraussetzung ist, dass sich das Gerät in der Garantie befindet.

Weitere Bedingungen für die Zahlung der SMA Servicepauschale finden Sie auf unserer Webseite unter www.SMA.de/Service. Dort können Sie sich auch den Rechnungsvordruck herunterladen.

Für das SMA Garantiekonzept gilt:

- Sie erhalten die SMA Servicepauschale, wenn sich das defekte Gerät in der Werksgarantie befindet.
- Wir zahlen Ihnen die Servicepauschale, wenn Sie eine Garantieverlängerung Comfort gekauft haben und den Wechselrichter-Austausch selbst vornehmen.
- Für die Garantieverlängerung Active gibt es keine Servicepauschale.

SMA Solar Technology

www.SMA-Solar.com

**Sonnenallee 1
34266 Niestetal
Tel.: +49 561 9522-435000
Fax: +49 561 9522-435600
E-Mail: Service.Sales@SMA.de**



Wir beraten Sie gern

Sie haben Fragen oder wünschen individuelle Beratung? Dann sprechen Sie uns an.
Wir helfen Ihnen gern, die passende Serviceleistung zusammenzustellen.

