

Sungrow Deutschland GmbH
Balanstr. 59 | 81541 Munich | Germany
www.ger.sungrowpower.com

Munich 15.03.2023

Update SBR Accessory Box

Sehr geehrter Sungrow Kunde / Partner,

Dieser Brief ist ein offizielles Update bezüglich des aktuellen Problems, welches im März 2023 bei einer begrenzten Anzahl von Kunden (ca. 800 installierte Systeme) bei der SBR Accessory Box aufgetreten ist.

Leider ist bei einigen Kunden in der SBR Accessory Box ein kommunikationsbedingter Fehler aufgetreten, welcher das Öffnen der SBR Accessory Box Sicherung und somit das Abschalten der Batterie zur Folge hat. Die Batterie und der Wechselrichter selbst sind nicht von dem Problem betroffen. Nach einer gründlichen Untersuchung durch das Sungrow Team und nach Gesprächen mit einer Reihe von betroffenen Kunden möchte Sungrow Folgendes mitteilen:

Für Kunden, deren SBR Accessory Box sich aufgrund des oben genannten Problems nicht mehr einschalten lässt, kann der Installateur die SBR Accessory Box (Art. Nr. AST03129) ersetzen. Ein Ersatzgerät kann durch Erstellen eines Service-Tickets auf der Sungrow Global Service Plattform (<https://gsp.sungrow.cn/user/login>) angefordert werden. Es gelten die Sungrow-Garantiebedingungen.

Die entsprechenden Ersatzkosten werden von Sungrow gemäß den offiziellen Garantiebedingungen von Sungrow übernommen.

Um betroffene Installateure zu unterstützen, wird in diesem speziellen Fall eine Entschädigung pro betroffener Anlage mit einer Einmalzahlung von 200,-€ anstelle des Standard-Entschädigungswertes erfolgen.

Sungrow wird außerdem die angebotene Standard-Garantiezeit von 10 Jahren verlängern. Das Datum, an welchem das Service-Ticket bei Sungrow als gelöst gekennzeichnet wird, wird das effektive Startdatum für die Garantiezeit sein, vorbehaltlich der Bestimmungen der Sungrow Garantiebedingungen.

Die Haftung von Sungrow unterliegt den Bestimmungen der Garantiebedingungen.

Sungrow entschuldigt sich für die Unannehmlichkeiten, die unseren geschätzten Kunden / Partnern entstanden sind.

Sungrow Europa Service Direktor

Tao Gu

[Tao Gu \(Mar 16, 2023 16:55 GMT+8\)](#)