



Ihr Weg zum passenden Service

Wir unterstützen Sie im Servicefall bestmöglich – digital, schnell und kompetent. Ob Self-Service, digitale Tools oder direkter Kontakt zu unseren Expert*innen: Hier finden Sie alle Möglichkeiten auf einen Blick.



Digitale Tools für maximale Effizienz

Mit unseren digitalen Service-Tools sind Sie immer einen Schritt voraus: Schnell informiert, optimal unterstützt und rund um die Uhr handlungsfähig.



SMA Online Service Center

Ihre zentrale Plattform für Service und Wissen – jederzeit verfügbar. Hier können Sie viele Anliegen direkt selbst bearbeiten.

Im Online Service Center:

- Service-Anfragen erstellen, Updates erhalten und direkt mit unseren Expert*innen kommunizieren.
- Die SMA Wissens-Datenbank nutzen und nach Anleitungen zur Fehlerbehebung und Wissensartikeln suchen – oder Grid Guard Code und PUK abrufen.
- Direkt auf SMA Chatbot Sunny und den SMA Online-Lösungsfinder zugreifen und Unterstützung erhalten.
- SMA Produkte registrieren, kostenlose Verlängerung der Werksgarantie erhalten und SMA Garantieverlängerung aktivieren.
- Mit unseren Video-Trainings Wissen aneignen für den Baugruppentausch.

» [Jetzt das SMA Online Service Center entdecken](#)

SMA Chatbot Sunny

Ihr digitaler Helfer – rund um die Uhr erreichbar. Unterstützt Sie beispielsweise bei:

- Finden relevanter Wissensartikel
- Erstellen eines PUK bei Passwortverlust
- Anlegen neuer Service-Anfragen
- Abfrage von Vorgangs- oder Lieferstatus
- Weiterleitung in den Live-Chat, abhängig von der aktuellen Verfügbarkeit

» [SMA Chatbot Sunny starten](#)

SMA Online-Lösungsfinder

Technische Fehler schnell selbst lösen. Der Lösungsfinder führt Sie anhand des Fehlercodes Schritt für Schritt durch die Diagnose und unterstützt bei der Fehlerbehebung.

Ihre Vorteile:

- Sofortige Analyse ohne Wartezeit
- Klare Anleitung zur Fehlerbehebung
- Falls nötig: direkte Übergabe in eine Service-Anfrage

» [Jetzt SMA Online-Lösungsfinder nutzen](#)

TechTip-Videos

Unsere TechTip-Videos bieten Ihnen kompakte Unterstützung – praxisnah, verständlich und direkt anwendbar. Sie zeigen Ihnen:

- Typische Installations-, Konfigurations- und Serviceabläufe
- Klare Schritt-für-Schritt-Darstellungen in kurzen Sequenzen
- Konkrete Tipps für eine sichere und effiziente Umsetzung
- Anschauliche Erklärungen, die schnell Orientierung geben

» [Hier durch die TechTips stöbern](#)

Service immer zur Hand – direkt in der SMA 360° App

Mit unserer 360° App bleiben Sie jederzeit flexibel und bestens unterstützt.



SMA 360° App

Die SMA 360° App unterstützt Sie bei der Anlagenplanung, ermöglicht eine schnelle Inbetriebnahme und bietet ein umfassendes Monitoring Ihrer Systeme. Sie unterstützt Sie zudem mit hilfreichen Diagnosedaten, die eine schnelle Einschätzung von Fehlerursachen ermöglichen. Praktische Anleitungen und direkte Zugänge zu wichtigen Informationen erleichtern Ihnen jeden Serviceeinsatz – auch unterwegs.

Funktionen im Überblick:

- **Planen:** Anlagen konfigurieren, Speicher und E-Mobilität integrieren & Angebote direkt aus der App versenden.
- **Installieren:** Geräte durch Scannen des gerätespezifischen QR-Codes schnell in Betrieb nehmen und zum System hinzufügen.
- **Überwachen:** Alle Anlagendaten live im Blick behalten & Störungen sofort erkennen.
- **Service:** Fehleranalysen, Anleitungen & Live-Daten abrufen und direkt aus der App ins SMA Online Service Center gelangen.

» [Mehr Infos zur SMA 360° App finden Sie hier](#)

» [Download für iOS](#)

» [Download für Android](#)



Ihr direkter Draht zum Expertenservice

Für komplexe technische Fälle – kompetente und persönliche Unterstützung.

SMA Service Line

Wenn es besonders anspruchsvoll wird, steht Ihnen unser Expertenteam an der SMA Service Line zur Seite. Hier erhalten Sie qualifizierte Unterstützung für technische Spezialfälle, die mehr erfordern als digitale Selbsthilfe. Für Standardanliegen wie Garantie- und Servicebedingungen, Gerätetausch oder Statusabfragen nutzen Sie bitte unsere digitalen Tools.

So erreichen Sie die SMA Service Line:

1. Zuerst im SMA Online Service Center unter my.sma-service.com eine **Service-Anfrage erstellen**.
2. Nach dem Erstellen erhalten Sie Ihre individuelle **Anfragenummer**.
3. Rufen Sie die **SMA Service Line** unter +49 561 9522-499 an und halten Sie Ihre **Anfragenummer** bereit (Mo-Fr, 8-16 Uhr, Ortstarif).

Wichtig: Ohne Anfragenummer kann Ihr Anliegen nicht bearbeitet werden.

Um eine Service-Anfrage im SMA Online Service Center zu erstellen, benötigen wir folgende Informationen von Ihnen:

- Seriennummer
- Installationsland
- Fehlercode (falls vorhanden)
- Problembeschreibung
- Anlagenname

» [Service-Anfrage im SMA Online Service Center erstellen](#)

Zuverlässige Lösungen für den Geräte- und Teileaustausch

Schnell wieder einsatzbereit – mit passenden Austauschgeräten, Ersatzkomponenten oder Neugerät.

SMA Neugerät im Defektfall

Guter Service auch außerhalb der Garantie: Im Servicefall bei Geräten außerhalb der Garantie, können Sie sich einfach für ein Neugerät entscheiden – als komfortable Alternative zum Austauschgerät.

So funktioniert's:

Erstellen Sie eine Service-Anfrage im SMA Online Service Center und bestellen Sie anschließend Ihr Wunsch-Neugerät im SMA Online Shop unter „Service – Neugerät im Defektfall“. Wichtig: Bitte geben Sie im Checkout unbedingt Ihre Anfragenummer aus Ihrer Service-Anfrage im Referenzfeld an.

» [Hier eine Service-Anfrage im SMA Online Service Center erstellen](#)

» [Hier Neugeräte im Defektfall bestellen](#)

SMA Wechselrichter reparieren statt tauschen

Ist die Fehlerursache eine defekte **Baugruppe**, kann die Anlage unter bestimmten Voraussetzungen mit einem Tausch des Bauteils wieder instandgesetzt werden. Der SMA Online Shop ist Ihre Adresse für original SMA Ersatzteile und Zubehör.

» [Zum SMA Online Shop](#)

» [Für den Baugruppentausch qualifizieren](#)

SMA Austauschgerät anfordern

Innerhalb der SMA Garantie, können Sie im Servicefall jederzeit direkt über das SMA Online Service Center ein **Austauschgerät** anfordern. Bei unseren Austauschgeräten handelt es sich um gebrauchte, voll funktionsfähige SMA Produkte mit aktueller Firmware. Abhängig vom Gerätetyp, ist das Update bereits enthalten oder wird umgehend nach Installation automatisch aufgespielt.

» [Jetzt einloggen und Anleitung ansehen](#)

SMA Servicepauschale für Installateur*innen

Im Garantiefall unterstützen Sie uns und kümmern sich bei Ihren Kund*innen um einen Wechselrichter- oder Baugruppen-Tausch und wir vergüten dies mit einem Pauschalbetrag – schnell und unbürokratisch.

» [Mehr Infos zur SMA Servicepauschale](#)

Die SMA ID – Ein Schlüssel für viele Türen

Die SMA ID ist Ihr Zugang zu den digitalen Anwendungen von SMA. Mit nur einer Kombination aus E-Mail-Adresse und Passwort können Sie bequem und sicher auf alle SMA Portale und Apps zugreifen. Einmal eingeloggt, wechseln Sie ohne erneute Anmeldung zwischen diesen Anwendungen. Einfacher geht's nicht!

» [Mehr Infos zur SMA ID](#)

» [Jetzt registrieren](#)





SMA Solar Technology AG

Sonnenallee 1
34266 Niestetal
Tel: +49 561 9522-0
E-Mail: Info@SMA.de

SMA.de/Support

SOCIAL MEDIA

[SMA.de/newsroom](https://www.sma.de/newsroom)

