

Hilfe bei Defekt einer Komponente

Sollte entgegen den Erwartungen ein Gerät einen Defekt aufweisen, welcher innerhalb der Garantiezeit auf einen Material- oder Verarbeitungsfehler zurückzuführen sind, wird Azzurro die betroffene Komponente gegen ein gleiches oder gleichwertiges Produkt austauschen. Damit dieser Austausch erfolgen kann, muss zuerst eine **Supportanfrage** auf [zcsazzurro.com](https://www.zcsazzurro.com) gestellt werden (Siehe Punkt Support erhalten). Azzurro bietet dem installierenden Elektriker an, gegen eine Austauschpauschale das Gerät auszutauschen. Sollte der Installierende Betrieb davon absehen, aktiviert sich bei uns automatisch der Service-Partner Einsatz. Unser Servicepartner übernimmt dann den Austausch des Gerätes. Bitte beachten Sie, dass eine **Supportanfrage** aus Abwicklungsgründen nur vom **Anlageneigentümer** oder dem installierenden **Elektriker** gestellt werden kann.

Art des Benutzers, der die Anfrage ausfüllt: Endkunde **Installateur**

Daten des installierenden Unternehmens

Anfragerreferenz:

Vor- Nachname*:

UID-Nummer (Ust-IdNr)*:

Land*:

E-Mail*: E-Mail in CC:

Telefon/Mobil:

PV System Daten

Adresse der Anfrage*:

Attach system technical documentation

ACHTUNG: Fügen Sie keine Ausweisdokumente oder andere Unterlagen mit personenbezogenen Daten bei, es sei denn, Sie werden ausdrücklich dazu aufgefordert

Keine Datei ausgewählt

Nur JPG, PNG, PDF, GIF, ZIP, DOC, MOV oder MP4 Dateien (max. 10MB)

Meldung

Geben Sie Ihre Nachricht ein

Garantie

ZCS Azzurro bietet seinen Kunden, je nach Produktgruppe eine Garantieverlängerung, die über die reguläre gesetzliche Gewährleistung hinaus geht. Damit diese Kunden von dieser Garantie Gebrauch machen können, ist es notwendig, dass der Kunde seine Komponenten spätestens bis 3 Monate nach der Installation über das Garantieverlängerungsformular auf der Website [zcsazzurro.com](https://www.zcsazzurro.com) unter dem Punkt „Registrierung der Garantie“ registriert.

<https://www.zcsazzurro.com/de/verlängerung-und-garantie>

Registrierung der Garantie:



Jetzt Anlage registrieren und Garantieverlängerung holen!



Leitfaden für Installateure

Ihr praktischer Guide für eine reibungslose Installation & Wartung!

- ✓ Wichtige Links und technische Dokumentationen
- ✓ Online-Anleitungen und Video-Tutorials
- ✓ Support-Kontakte und Garantie-Infos
- ✓ Hilfe bei Defekten & Fehlerdiagnose
- ✓ Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Operators-App-Updates

1. Garantie registrieren:



2. Mobile App herunterladen:



3. Anleitungen nutzen:



Kontakt

ZZ Robotics GmbH
Carlberggasse 66
1230 Wien, Österreich

Support (DE & EN)

support@azzurro.energy

www.zcsazzurro.com/de

office@azzurro.energy



www.zcsazzurro.com/de

Leitfaden für Installateure

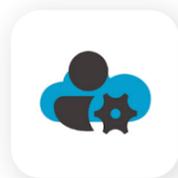
Software-Tools für die Installation und Konfiguration

Neben den handwerklichen Werkzeugen ist auch die **Azzurro Operators App** optimal für eine erfolgreiche Installation und Konfiguration der Azzurro Wechselrichter und Speichersysteme geeignet:



Funktionen

Die Azzurro Operators App ist ein mobiles Werkzeug für Installateure und Techniker, das die Inbetriebnahme, Konfiguration und Wartung der Azzurro Wechselrichter und Speichersysteme vereinfacht.



Vorteile

- ✓ **Schnelle und einfache Inbetriebnahme:** Die App führt den Installateur Schritt für Schritt durch den Inbetriebnahmeprozess.
- ✓ **Komfortable Konfiguration:** Parameter wie Netzanschlussbedingungen, Batterieeinstellungen und Systemkonfiguration können einfach über die App angepasst werden.
- ✓ **Effiziente Wartung:** Die App ermöglicht die Überwachung des Systemstatus, die Fehlerdiagnose und die Durchführung von Firmware-Updates.
- ✓ **Mobiler Zugriff:** Die App kann auf Smartphones und Tablets mit iOS- oder Android-Betriebssystem installiert werden, was einen flexiblen Zugriff auf die Systemdaten ermöglicht.

Wissensdatenbank und online Anleitungen:

Egal ob Sie eine Frage zur Installation haben, eine detaillierte Anleitung für die Konfiguration suchen oder eine Lösung für ein spezifisches Problem benötigen – die Azzurro Wissensdatenbank ist Ihre zentrale Anlaufstelle für umfassendes Fachwissen rund um unsere Produkte.

Direkter Zugriff rund um die Uhr

Sie finden die Azzurro Wissensdatenbank online unter: <https://ticket.zcsazzurro.at/help/de-de>

Wissensdatenbank:



Tech Hub:



Was Sie in der Wissensdatenbank finden

- ✓ **Detaillierte Anleitungen:** Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die Installation, Inbetriebnahme und Wartung aller Azzurro Produkte.
- ✓ **FAQ (Häufig gestellte Fragen):** Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen zu unseren Produkten und Dienstleistungen.
- ✓ **Fehlerbehebung:** Anleitungen zur Diagnose und Behebung von Problemen und Fehlercodes.
- ✓ **Technische Datenblätter:** Umfassende Informationen zu technischen Spezifikationen und Produkteigenschaften.
- ✓ **Software-Downloads:** Aktuelle Versionen der Azzurro Operators App und Systems App.
- ✓ **Tech Hub:** <https://www.zcsazzurro.com/de/tech-session>
- ✓ **Videos und Tutorials:** Hilfreiche Videos, die Ihnen die Installation und Konfiguration erleichtern.

Zu beachten bei der Installation

1 Firmware-Update – Ein Muss für volle Funktionalität

Damit Ihre Kunden alle Funktionen des Azzurro Wechselrichters optimal nutzen können, ist ein Firmware-Update bei der Installation unbedingt erforderlich.

So einfach geht's:

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, den Wechselrichter auf den neuesten Stand zu bringen:

Update über die Operators App (Online)

Am schnellsten und einfachsten geht das Update direkt vor Ort über die Azzurro Operators App.

Voraussetzung:

- ✓ Aktive Internetverbindung des Smartphones oder Tablets
- ✓ Werksfirmware V100000 oder höher.

Update mittels USB-Stick (Offline)

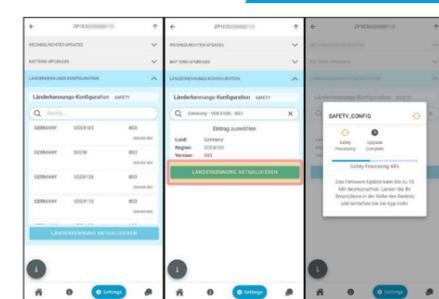
Falls keine Internetverbindung verfügbar ist, können Sie das Firmware-Update auch offline über einen USB-Stick durchführen.

Update mittels Remote Upgrade (Online)

Wenn der Wechselrichter als Zertifizierte Anlage im Portal 2.0 eingetragen ist, der Wechselrichter mit dem Internet verbunden und Sie über eine Azzurro Installateurs-Zertifizierung verfügen, haben Sie die Möglichkeit das Update remote über das Portal einzuspielen. **Hinweis:** Den Zertifizierten Installateur erhalten Sie nach Besuch einer unserer angebotenen Basic Installer Schulungen.

2 Einstellen der Länderkennung

Stellen Sie sicher, dass die Länderkennung im Wechselrichter korrekt eingestellt ist, um die Kompatibilität mit den lokalen Netzanschlussbedingungen zu gewährleisten. Das kann einfach über die Operators App geschehen, indem der Punkt Firmware und Länderkennung ausgewählt wird und dann aus der Liste Länderkennungs-konfiguration die korrekte Länderkennung ausgewählt wird.



3 Überprüfen der Energiemessung

Es ist unbedingt notwendig vor Verlassen der Anlage festzustellen, ob die Energiemessung korrekt funktioniert, um eine korrekte Funktion der Anlage zu gewährleisten. Überprüfen Sie deshalb unbedingt vor Verlassen der Anlage, ob die Energiemesswerte auf dem Display des Wechselrichters mit den Erwartungen übereinstimmen, und dass die Summe aller Energieflüsse korrekt ist und die Energien in die richtige Richtung fließen.

Support erhalten

Um Support von Azzurro zu erhalten, stellen Sie eine Supportanfrage an Azzurro über das Formular. Das kann auf **zwei Wege** passieren:

In der Operators App über den Button Service Ticket öffnen:

Füllen Sie das Formular aus. Im Anschluss erhalten Sie eine Bestätigungsemail mit einer **Fallnummer** mit dem Schema **MN.25.12345**. Haben Sie schon einen **technischen Bericht** erstellt? Der Bericht, den Sie mithilfe der **Operators App** erstellen können hilft unseren Technikern den Fehler schnell zu identifizieren. Erstellen Sie den technischen Bericht ganz einfach über die Operators App und senden diesen über die App in die vorher erstellte Supportanfrage ganz einfach mit dem Button. Das reduziert ihre Wartezeit. Anschließend können Sie den Technischen Support kontaktieren. Halten Sie dazu die Fallnummer bereit. Unser Supportmitarbeiter sieht sich die Anlage an und hilft Ihnen bei dem Beheben des Problems.

Art des Benutzers, der die Anfrage ausfüllt: Endkunde **Installateur**

Daten des installierenden Unternehmens	
Anfragerreferenz <input type="text"/>	
Vor- Nachname* <input type="text"/>	
UID-Nummer (Ust-IdNr.)* <input type="text"/>	
Land* <input type="text"/>	
E-Mail* <input type="text"/>	E-Mail in CC <input type="text"/>
Telefon/Mobil <input type="text"/>	

Über die Website [zcsazzurro.com](https://www.zcsazzurro.com) unter dem Dropdown Hilfe den Punkt SUPPORT auswählen.

- 1 Kunde ruft unter diesen Nummern an:
Deutschland: +49 9191 960 99 53
Österreich: +43 1 36 19 399 33
- 2 Operators App Ticket
- 3 Website [zcsazzurro.com/de](https://www.zcsazzurro.com/de) und Support

PV System Daten
Adresse der Anfrage* <input type="text"/>
Attach system technical documentation ACHTUNG: Fügen Sie keine Ausweisdokumente oder andere Unterlagen mit personenbezogenen Daten bei, es sei denn, Sie werden ausdrücklich dazu aufgefordert
<input type="button" value="Daten auswählen"/> Keine Datei ausgewählt Nur JPG, PNG, PDF, GIF, ZIP, DOC, MOV oder MP4 Dateien (max. 10MB)
Meldung Geben Sie Ihre Nachricht ein <input type="text"/>
<input type="button" value="Anfrage absenden"/>