



PV Global GmbH

Klantenservice - claim - technische beoordeling

Benodigde documenten voor klantenservice en claims

Om een snelle en traceerbare technische beoordeling mogelijk te maken, verzoeken wij om volledige gegevens en duidelijke foto- en testdocumentatie. De documenten kunnen via het klantenserviceformulier op pvglobal.eu worden ingediend.

Belangrijk: Volledige documentatie kan de beoordeling versnellen, maar indiening of ontvangstbevestiging betekent geen erkenning van een wettelijke garantie-, fabrieksgarantie- of vervangingsclaim. Dwingende wettelijke rechten blijven onaangetast.

1. Klant- en aankoopgegevens

- Particuliere klant of onderneming; voor- en achternaam of bedrijfsnaam.
- E-mailadres, telefoonnummer en volledig contactadres.
- Aankoopdatum, verkoper/leverancier, factuur- of ordernummer.
- Exacte productomschrijving, vermogensklasse/model en gekochte hoeveelheid.

2. Aankoopbewijs

- Upload de factuur of een duidelijk aankoopbewijs waaruit product, aankoopdatum en contractpartij blijken.

3. Beschrijving van defect en schade

- Wat is precies beschadigd of werkt niet?
- Wanneer is het probleem voor het eerst vastgesteld?
- Hoeveel producten zijn getroffen?
- Beschrijf de gevolgen, bijvoorbeeld minder vermogen, zichtbare schade, glasbreuk, frame/backsheet-probleem of elektrische afwijking.

4. Serienummers

- Voor elk getroffen product is een serienummer vereist. Bij meerdere beschadigde producten: één serienummer per regel.

5. Testbewijs / meetrapport

- Voeg een traceerbaar test- of meetbewijs toe. Elektrische tests mogen uitsluitend door gekwalificeerde personen worden uitgevoerd volgens de geldende veiligheidsregels.

6. Fotodocumentatie - minimumeisen

Voor elk afzonderlijk beschadigd product zijn minimaal drie afzonderlijke foto's vereist.

Foto	Verplichte opname	Eis
1	Volledige individuele opname	Fotografeer het volledige beschadigde product zodat het duidelijk herkenbaar is.

Foto	Verplichte opname	Eis
2	Detail van de schade	Close-up van het beschadigde gebied; scherp en duidelijk zichtbaar.
3	Typeplaatje / serienummer	Serienummer en productlabel moeten leesbaar zijn.

Bij meerdere beschadigde producten:

Daarnaast is een gezamenlijke overzichtsfoto vereist waarop alle getroffen producten samen te zien zijn. De beschadigde zones moeten zo mogelijk zichtbaar of duidelijk toewijsbaar zijn.

7. Bestandsformaten en online indienen

- Geaccepteerde formaten: JPG/JPEG, PNG, WEBP en PDF.
- Maximaal 8 MB per bestand. Foto's worden server-side verkleind voor e-mailverzending.
- Per online dossier kunnen maximaal 5 beschadigde producten worden gedocumenteerd.
- Bestanden worden alleen tijdelijk voor verzending verwerkt en niet gepubliceerd in de WordPress-mediabibliotheek.

8. Vóór afronding van de beoordeling

- Beschadigde producten niet weggooien, wijzigen of repareren vóór schriftelijke toestemming.
- Bewaar waar mogelijk verpakking en relevante markeringen.
- Vermeld bij vervolcontact altijd het automatisch gegenereerde dossiernummer.

9. Privacy en juridische mededeling

Ingediende contact-, aankoop-, product-, foto- en testgegevens worden verwerkt voor de behandeling van het concrete klantenservice- of claimdossier. Meer informatie staat in de privacyverklaring op pvglobal.eu. Deze documentatie-eisen ondersteunen de technische en contractuele beoordeling en beperken geen dwingende wettelijke rechten.

PV Global GmbH

Niederkasseler Lohweg 191
40547 Düsseldorf
Duitsland

Klantenservice

E-mail: andreas@maysunsolar.de
Telefoon: +49 (0) 211 1589 6607
Mobiël: +49 (0) 15751065598

Versie: 25-08-2026