



PV Global GmbH

Obsługa klienta - reklamacje - weryfikacja techniczna

Dokumenty wymagane do obsługi klienta i reklamacji

Aby umożliwić szybką i możliwą do przesłania weryfikację techniczną, prosimy o kompletne informacje oraz czytelną dokumentację zdjęciową i testową. Dokumenty można przesłać przez formularz obsługi klienta na pvglobal.eu.

Ważne: Kompletny zestaw dokumentów może przyspieszyć weryfikację, jednak samo przesłanie lub potwierdzenie odbioru nie oznacza uznania roszczenia z rękojmi, gwarancji producenta ani wymiany. Bezwzględnie obowiązujące prawa ustawowe pozostają bez zmian.

1. Dane klienta i zakupu

- Klient prywatny lub firma; imię i nazwisko albo nazwa firmy.
- Adres e-mail, numer telefonu i pełny adres kontaktowy.
- Data zakupu, sprzedawca/dostawca, numer faktury lub zamówienia.
- Dokładne oznaczenie produktu, klasa mocy/model i zakupiona ilość.

2. Dowód zakupu

- Prosimy przesłać fakturę lub inny jednoznaczny dowód zakupu, z którego wynikają produkt, data zakupu i strona umowy.

3. Opis usterki i uszkodzenia

- Co dokładnie jest uszkodzone lub nie działa?
- Kiedy problem został po raz pierwszy stwierdzony?
- Ile produktów jest objętych problemem?
- Opisz skutki, np. spadek mocy, widoczne uszkodzenie, pęknięcie szkła, problem z ramą/backsheet lub nieprawidłowość elektryczną.

4. Numery seryjne

- Numer seryjny jest wymagany dla każdego produktu objętego zgłoszeniem. Przy wielu uszkodzonych produktach podaj jeden numer seryjny w każdym wierszu.

5. Dowód testu / protokół pomiarowy

- Prosimy dołączyć możliwy do zweryfikowania dowód testu lub pomiaru. Testy elektryczne mogą być wykonywane wyłącznie przez odpowiednio wykwalifikowane osoby zgodnie z obowiązującymi zasadami bezpieczeństwa.

6. Dokumentacja zdjęciowa - wymagania minimalne

Dla każdego pojedynczego uszkodzonego produktu wymagane są co najmniej trzy oddzielne zdjęcia.

Zdjęcie	Wymagane ujęcie	Wymaganie
1	Pełny widok pojedynczego produktu	5. Fotografuj cały uszkodzony produkt tak, aby można go było jednoznacznie zidentyfikować.
2	Zbliżenie uszkodzenia	Zbliżenie uszkodzonego miejsca; obraz musi być ostry i czytelny.
3	Tabliczka / numer seryjny	Numer seryjny i etykieta produktu muszą być czytelne.

Przy wielu uszkodzonych produktach:
Dodatkowo wymagane jest wspólne zdjęcie z dalszej perspektywy / ujęcie ogólne pokazujące wszystkie produkty razem. Uszkodzone miejsca powinny być widoczne lub możliwe do jednoznacznego przypisania.

7. Formaty plików i zgłoszenie online

- Akceptowane formaty: JPG/JPEG, PNG, WEBP i PDF.
- Maksymalnie 8 MB na plik. Zdjęcia są zmniejszane po stronie serwera do wysyłki e-mail.
- W jednym zgłoszeniu online można udokumentować maksymalnie 5 uszkodzonych produktów.
- Pliki są przetwarzane tymczasowo do wysyłki i nie są publikowane w bibliotece mediów WordPress.

8. Przed zakończeniem weryfikacji

- Nie wyrzucaj, nie modyfikuj ani nie naprawiaj uszkodzonych produktów przed uzyskaniem pisemnej zgody.
- W miarę możliwości zachowaj opakowanie i istotne oznaczenia.
- W dalszej korespondencji zawsze podawaj automatycznie nadany numer sprawy.

9. Ochrona danych i informacja prawna

Przesłane dane kontaktowe, zakupowe, produktowe, zdjęcia i dane testowe są przetwarzane w celu obsługi konkretnej sprawy serwisowej lub reklamacyjnej. Dalsze informacje znajdują się w polityce prywatności na pvglobal.eu. Wymogi dokumentacyjne służą weryfikacji technicznej i umownej i nie ograniczają bezwzględnie obowiązujących praw ustawowych.

PV Global GmbH

Niederkasseler Lohweg 191
40547 Düsseldorf
Niemcy

Obsługa klienta

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

Wersja: 25.08.2026