



PV Global GmbH

Service client - réclamation - contrôle technique

Documents requis pour le service client et les réclamations

Afin de permettre un contrôle technique rapide et traçable, veuillez fournir des informations complètes ainsi qu'une documentation photo et de test claire. Les documents peuvent être transmis via le formulaire de service client sur pvglobal.eu.

Important : Un dossier complet accélère l'examen, mais l'envoi ou l'accusé de réception ne constitue pas une reconnaissance d'un droit à la garantie légale, à la garantie fabricant ou au remplacement. Les droits légaux impératifs restent inchangés.

1. Informations client et achat

- Client particulier ou entreprise ; nom et prénom ou raison sociale.
- Adresse e-mail, numéro de téléphone et adresse de contact complète.
- Date d'achat, vendeur/fournisseur, numéro de facture ou de commande.
- Désignation exacte du produit, classe de puissance/modèle et quantité achetée.

2. Justificatif d'achat

- Veuillez télécharger la facture ou un justificatif d'achat clair permettant d'identifier le produit, la date d'achat et le cocontractant.

3. Description du défaut et du dommage

- Qu'est-ce qui est exactement endommagé ou ne fonctionne pas ?
- Quand le problème a-t-il été constaté pour la première fois ?
- Combien de produits sont concernés ?
- Décrivez les effets : baisse de puissance, dommage visible, bris de verre, problème de cadre/dos ou anomalie électrique.

4. Numéros de série

- Un numéro de série est requis pour chaque produit concerné. Pour plusieurs produits endommagés, saisissez un numéro de série par ligne.

5. Preuve de test / rapport de mesure

- Veuillez joindre une preuve de test ou de mesure traçable. Les essais électriques doivent être réalisés uniquement par des personnes qualifiées dans le respect des règles de sécurité applicables.

6. Documentation photo - exigences minimales

Au moins trois photos distinctes sont requises pour chaque produit endommagé.

Photo	Vue requise	Exigence
1	Vue d'ensemble individuelle	Photographier entièrement le produit endommagé afin qu'il soit clairement identifiable
2	Détail du dommage	Gros plan de la zone endommagée, net et clairement visible.
3	Plaque / numéro de série	Le numéro de série et l'étiquette du produit doivent être lisibles.

Pour plusieurs produits endommagés :

Une photo d'ensemble commune montrant tous les produits concernés est également requise. Les zones endommagées doivent être visibles ou clairement attribuables.

7. Formats de fichiers et envoi en ligne

- Formats acceptés : JPG/JPEG, PNG, WEBP et PDF.
- Maximum 8 Mo par fichier. Les photos sont redimensionnées côté serveur pour l'envoi par e-mail.
- Le formulaire en ligne permet de documenter jusqu'à 5 produits endommagés par dossier.
- Les fichiers sont traités temporairement pour l'envoi et ne sont pas publiés dans la médiathèque WordPress.

8. Avant la fin de l'examen

- Ne pas jeter, modifier ou réparer les produits endommagés avant autorisation écrite.
- Conserver si possible l'emballage et les marquages pertinents.
- Toujours indiquer le numéro de dossier dans les échanges ultérieurs.

9. Protection des données et mention juridique

Les données de contact, d'achat, de produit, les photos et les données de test sont traitées pour le dossier concret de service client ou de réclamation. Plus d'informations figurent dans la politique de confidentialité sur pvglobal.eu. Ces exigences documentaires servent à l'examen technique et contractuel et ne limitent pas les droits légaux impératifs.

PV Global GmbH

Niederkasseler Lohweg 191
40547 Düsseldorf
Allemagne

Service client

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

Version : 25.08.2026