



PV Global GmbH

Servizio clienti - reclami - verifica tecnica

Documentazione richiesta per assistenza clienti e reclami

Per consentire una verifica tecnica rapida e tracciabile, chiediamo informazioni complete e una chiara documentazione fotografica e di prova. I documenti possono essere inviati tramite il modulo di assistenza clienti su pvglobal.eu.

Importante: Una pratica completa può accelerare la verifica, ma l'invio o la conferma di ricezione non costituisce riconoscimento di diritti di garanzia legale, garanzia del produttore o sostituzione. Restano invariati i diritti inderogabili previsti dalla legge.

1. Dati del cliente e dell'acquisto

- Cliente privato o azienda; nome e cognome oppure ragione sociale.
- Indirizzo e-mail, telefono e indirizzo di contatto completo.
- Data di acquisto, venditore/fornitore, numero fattura o ordine.
- Denominazione esatta del prodotto, classe di potenza/modello e quantità acquistata.

2. Prova d'acquisto

- Caricare la fattura o una prova d'acquisto chiara da cui risultino prodotto, data di acquisto e controparte contrattuale.

3. Descrizione del difetto e del danno

- Che cosa è esattamente danneggiato o non funziona?
- Quando è stato rilevato il problema per la prima volta?
- Quanti prodotti sono interessati?
- Descrivere gli effetti: riduzione di potenza, danno visibile, rottura del vetro, problema telaio/backsheet o anomalia elettrica.

4. Numeri di serie

- È richiesto il numero di serie per ogni prodotto interessato. Per più prodotti danneggiati, inserire un numero di serie per riga.

5. Prova di test / rapporto di misura

- Allegare una prova di test o misura tracciabile. Le prove elettriche devono essere eseguite solo da personale qualificato nel rispetto delle norme di sicurezza applicabili.

6. Documentazione fotografica - requisiti minimi

Per ogni singolo prodotto danneggiato sono richieste almeno tre fotografie separate.

Foto	Inquadratura richiesta	Requisito
1	Vista completa singola	Fotografare l'intero prodotto danneggiato in modo che sia chiaramente identificabile

Foto	Inquadratura richiesta	Requisito
2	Dettaglio del danno	Primo piano dell'area danneggiata, nitido e ben visibile.
3	Etichetta / numero di serie	Numero di serie ed etichetta del prodotto devono essere leggibili.

Per più prodotti danneggiati:

È inoltre richiesta una foto panoramica comune che mostri insieme tutti i prodotti interessati. Le aree danneggiate devono essere visibili o chiaramente attribuibili.

7. Formati file e invio online

- Formati accettati: JPG/JPEG, PNG, WEBP e PDF.
- Massimo 8 MB per file. Le foto vengono ridimensionate lato server per l'invio e-mail.
- Il modulo online consente di documentare fino a 5 prodotti danneggiati per pratica.
- I file sono elaborati temporaneamente per l'invio e non vengono pubblicati nella libreria media di WordPress.

8. Prima della conclusione della verifica

- Non smaltire, modificare o riparare i prodotti danneggiati prima dell'autorizzazione scritta.
- Conservare, se possibile, imballaggio e marcature rilevanti.
- Indicare sempre il numero di pratica nelle comunicazioni successive.

9. Protezione dati e nota legale

I dati di contatto, acquisto, prodotto, foto e test vengono trattati per la gestione dello specifico caso di assistenza o reclamo. Ulteriori informazioni sono disponibili nell'informativa privacy su pvglobal.eu. Questi requisiti documentali servono alla verifica tecnica e contrattuale e non limitano i diritti inderogabili previsti dalla legge.

PV Global GmbH

Niederkasseler Lohweg 191
40547 Düsseldorf
Germania

Servizio clienti

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

Versione: 25.08.2026