



PV Global GmbH

Kundenservice - Reklamation - technische Prüfung

Unterlagen für Kundenservice- und Reklamationsfälle

Damit eine technische Prüfung schnell und nachvollziehbar durchgeführt werden kann, bitten wir um vollständige Angaben und eine eindeutige Foto- und Testdokumentation. Die Unterlagen können über das Kundenservice-Formular auf pvglobal.eu übermittelt werden.

Wichtig: Eine vollständige Einreichung beschleunigt die Prüfung, stellt jedoch noch keine Anerkennung eines Gewährleistungs-, Garantie- oder Ersatzanspruchs dar. Gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

1. Angaben zum Kunden und Kauf

- Privatkunde oder Unternehmen; Vor- und Nachname bzw. Firmenname.
- E-Mail-Adresse, Telefonnummer und vollständige Kontaktanschrift.
- Kaufdatum, Verkäufer/Lieferant, Rechnungs- oder Bestellnummer.
- Genaue Produktbezeichnung, Leistungsklasse/Modell und gekaufte Menge.

2. Erforderlicher Kaufnachweis

- Bitte laden Sie die Rechnung bzw. einen eindeutigen Kaufbeleg hoch. Der Beleg muss Produkt, Kaufdatum und Vertragspartner nachvollziehbar erkennen lassen.

3. Fehler- und Schadensbeschreibung

- Was genau ist beschädigt oder funktioniert nicht?
- Wann wurde das Problem erstmals festgestellt?
- Wie viele Produkte sind betroffen?
- Welche Auswirkungen bestehen, z. B. Minderleistung, sichtbarer Schaden, Glasbruch, Rahmen-/Rückseitenproblem oder elektrische Auffälligkeit?

4. Seriennummern

- Für jedes einzelne betroffene Produkt ist die Seriennummer anzugeben. Bei mehreren beschädigten Produkten bitte die Seriennummern jeweils in einer eigenen Zeile erfassen.

5. Testnachweis / Messprotokoll

- Bitte fügen Sie einen nachvollziehbaren Test- oder Messnachweis bei. Je nach Fehlerbild können dies z. B. Spannungs-/Strommessungen, Stringdaten, Leistungsabweichungen, Prüfprotokolle oder andere technische Nachweise sein. Elektrische Prüfungen dürfen nur von hierfür qualifizierten Personen unter Beachtung der geltenden Sicherheitsregeln durchgeführt werden.

6. Fotodokumentation - Mindestanforderung

Für jedes einzelne beschädigte Produkt sind mindestens drei getrennte Fotos erforderlich.

Foto	Pflichtaufnahme	Anforderung
1	Einzel-Gesamtansicht	Das einzelne beschädigte Produkt vollständig und eindeutig erkennbar fotografieren.
2	Schadensdetail	Nahaufnahme des beschädigten Bereichs; Schaden deutlich und scharf abbilden.
3	Typenschild / Seriennummer	Seriennummer und Produktetikett müssen lesbar sein.

Bei mehreren beschädigten Produkten zusätzlich erforderlich:

Eine gemeinsame Fern-/Gesamtaufnahme, auf der die betroffenen Produkte zusammen zu sehen sind. Die beschädigten Bereiche sollen möglichst erkennbar bzw. eindeutig zuordenbar sein.

7. Dateiformate und Online-Einreichung

- Akzeptierte Formate: JPG/JPEG, PNG, WEBP und PDF.
- Maximal 8 MB je Datei. Fotos werden serverseitig für den E-Mail-Versand technisch verkleinert.
- Im Onlineformular können pro Vorgang bis zu 5 beschädigte Produkte strukturiert dokumentiert werden. Bei größeren Fällen bitte weitere Vorgänge mit derselben Rechnungs-/Bestellnummer einreichen.
- Die Dateien werden nur temporär für den Versand verarbeitet und nicht als öffentliche WordPress-Medien veröffentlicht.

8. Vor Abschluss der Prüfung

- Beschädigte Produkte nicht entsorgen, verändern oder reparieren, bevor PV Global bzw. der zuständige Hersteller/Vertragspartner dies schriftlich freigegeben hat.
- Verpackung und relevante Kennzeichnungen nach Möglichkeit aufbewahren.
- Auf Rückfragen bitte immer die automatisch vergebene Vorgangsnummer angeben.

9. Datenschutz und rechtlicher Hinweis

Die übermittelten Kontakt-, Kauf-, Produkt-, Foto- und Testdaten werden zur Bearbeitung des konkreten Kundenservice- bzw. Reklamationsfalls verarbeitet. Weitere Informationen finden Sie in der Datenschutzerklärung auf pvglobal.eu. Diese Unterlagenanforderungen dienen der technischen und vertraglichen Prüfung und schränken zwingende gesetzliche Rechte nicht ein.

PV Global GmbH

Niederkasseler Lohweg 191
40547 Düsseldorf
Deutschland

Kundenservice

E-Mail: andreas@pvglobal.de
Tel.: +49 (0) 211 1589 6607
Mobil: +49 (0) 15751065598

Stand: 25.08.2026