

# REKLAMATIONSPROZESS FÜR SOLARMODULE (RMA)

SOLARMODULE



## REKLAMATIONSPROZESS (RMA-PROZESS)

Mit Hanwha Q CELLS Photovoltaikmodulen erhalten Sie ein qualitativ hochwertiges Produkt, welches eine lange Lebensdauer garantiert. In seltenen Fällen können Material- und Verarbeitungsfehler zu Defekten führen, welche der Produktgarantie unterliegen. Mit den nachfolgenden Informationen und Festlegungen seitens Q CELLS wollen wir Sie auf wichtige Punkte hinweisen, um insbesondere Ihre Garantieansprüche gegenüber Q CELLS zu wahren und eine reibungslose Garantieleistung zu gewährleisten.

Um eine Reklamation anzumelden bitten wir Sie folgende Punkte zu beachten:

1. Fertigen Sie so viele Bilder wie möglich an um den Schaden zu dokumentieren. Hierbei sollten Sie darauf achten sowohl detaillierte, als auch Übersichtsbilder von vorne und hinten anzufertigen. Sollten Sie einen Transportschaden haben, bitte wir Sie auch Bilder von allen Seiten der Umverpackung anzufertigen.
2. Sollten Sie einen Leistungsverlust feststellen, bitten wir Sie das mit einem Multimeter über die Messung der Leerlaufspannung zu dokumentieren. Senden Sie uns dazu Bilder vom Display des Multimeters und von dem Messaufbau.
3. Notieren Sie die Seriennummer des Moduls und ordnen Sie diese den Bildern zu. Beachten Sie, dass die Seriennummer zur Bearbeitung der Reklamation zwingend erforderlich ist.
4. Senden Sie die Bilder, sowie eine kurze Beschreibung des Schadens und wie Sie diesen festgestellt haben an [complaints@q-cells.com](mailto:complaints@q-cells.com) oder aber per Brief an die unten genannte Kontaktadresse.

Hanwha Q CELLS wird Ihnen nach dem Erhalt der Daten eine RMA-Nummer zuweisen, die als eindeutige Referenz für die Reklamation dient. Anschließend wird Hanwha Q Cells wie folgt weiter verfahren:

- Sollten die gesendeten Daten ausreichend sein, wird Hanwha Q Cells die Schadensklassifizierung durchführen und einen Abschlussbericht erstellen
- Sollten die gesendeten Daten nicht ausreichend sein, wird Hanwha Q Cells die reklamierten Module für weitere Messungen im hauseigenen und vom VDE akkreditierten Modul Test Center anfordern.
- Eine Begutachtung der Module vor Ort oder eine externe Untersuchung kann durch den Q CELLS Kundenservice, einen von Q CELLS beauftragten Servicepartner oder den Kunden selbst erfolgen.

Erst nach schriftlicher Freigabe durch Q CELLS dürfen eventuell schon verbaute Module abgebaut oder an Q CELLS zurückgeschickt werden. Die Details der Rücklieferungen werden individuell für jeden Reklamationsfall vereinbart.

## REKLAMATIONSPROZESS (RMA-PROZESS)

### Wichtige Hinweise zur Handhabung und zum Transport von beschädigten Modulen.

Durch die unsachgemäße Handhabung können leicht weitere Schäden entstehen, welche die Eindeutigkeit des Schadensbildes verändern. Deshalb:

- Module nicht werfen
- Module nicht anstoßen
- Keine Gegenstände auf die Module fallen lassen oder legen
- Module nicht umfallen lassen

Im Einzelnen bedeutet dies, dass das defekte Modul:

- schonend aus dem Montageprozess genommen werden muss, bzw. wenn es schon verbaut ist, schonend demontiert wird.
- so in ein Zwischenlager transportiert wird, dass keine weiteren Defekte / Beschädigungen hinzugefügt werden.
- trocken und geschützt vor weiteren Beschädigungen in einem Zwischenlager aufbewahrt wird.
- im Q CELLS-Transportmedium, wenn möglich in der Originalverpackung, verpackt und so zurücktransportiert wird, dass keine weiteren Beschädigungen hinzukommen. Auf Anfrage stellt Q CELLS eine geeignete Transportverpackung zur Verfügung.

Die Kosten für die Rücksendung der defekten Module werden von Hanwha Q CELLS getragen. Hanwha Q CELLS behält sich das Recht vor, bei einer unberechtigten Reklamation die Transportkosten nachträglich in Rechnung zu stellen.

Für Schäden, die durch eventuelle Demontage, Verpackung, Zwischenlagerung oder Transport entstehen, übernimmt Hanwha Q CELLS keine Haftung.

### Schadensklassifizierung der Module

	SCHADENSBE SCHREIBUNG	GARANTIE?
I	Material oder Verarbeitungsfehler	ja
II	Schäden durch Handhabung; Schäden durch die Installation oder falsche Anlageplanung (z.B. mechanisch, elektrisch)	nein
III	Schäden nach der Installation oder Inbetriebnahme; Glasbruch, Risse, starke optische Beeinträchtigung	fallabhängig
IV	Leistungsmangel bestätigt durch Messung gemäß STC	ja
V	Schäden durch Fremdeinwirkung	nein
VI	Schäden durch den Transport zum Kunden / zur Baustelle	fallabhängig
O	Kein Schaden feststellbar	nein

Bei Anerkennung eines Garantiefalles durch Hanwha Q CELLS, leistet Hanwha Q CELLS gemäß der Garantieregelung Abhilfe. Die anerkannten Module gehen anschließend in den Besitz von Hanwha Q Cells über.

Im Falle einer nicht anerkannten Reklamation kann der Kunde entscheiden ob die Module zu seinen Kosten zurück geliefert oder aber entsorgt werden sollen.

## **KONTAKT**

### **HANWHA Q CELLS GMBH**

OT Thalheim  
Sonnenallee 17-21  
06766 Bitterfeld-Wolfen  
Germany

**TEL** +49(0)3494 66 99-23222  
**FAX** +49(0)3494 66 99-23000

**EMAIL** [complaints@q-cells.com](mailto:complaints@q-cells.com)  
**WEB** [www.q-cells.com](http://www.q-cells.com)