

Anweisungen für Rückgaben

Melden Sie sich im Kundenportal an und gehen zu „Meine Produkte“, wo Sie „Meine Rückgaben“ anklicken.

1



Zu viel bestellt

Ich habe versehentlich zu viele Artikel bestellt.

i Melden innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Erhalt

2



Falsche Artikel bestellt

Ich habe versehentlich falsche Artikel bestellt.

i Melden innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Erhalt

3



Falsche Artikel erhalten

Ich habe falsche Artikel erhalten.

i Melden innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Erhalt

4



Beschädigte Artikel

Ich habe beschädigte Artikel erhalten.

i Melden innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Erhalt

5



Defektes Solarmodul

Ich habe festgestellt, dass ein Solarmodul defekt ist.

i Melden innerhalb der Gewährleistungsfrist

6



Defekter Wechselrichter oder Batterie

Ich habe einen defekten Wechselrichter oder eine defekte Batterie festgestellt.

i Melden innerhalb der Gewährleistungsfrist

1

2

3

Ich habe versehentlich zu viele Artikel bestellt

1. Wenn Sie versehentlich zu viele/falsche Artikel bestellt oder falsche Artikel erhalten haben, melden Sie uns dies bitte innerhalb von **5 Arbeitstagen** nach Erhalt.
2. Füllen Sie das **Rückgabeformular** vollständig aus und legen dies mit **Fotos** von den transportfertigen Artikeln zur Rückgabe mit in die Verpackung.
3. Nach Ihrer Meldung überprüft der operative Kundenberater Ihre Rückgabe, woraufhin Sie eine **Rückgabebestätigung** erhalten.
4. Drucken Sie die Rückgabebestätigung aus (A4) und fügen diese der Sendung **gut sichtbar** hinzu.
5. Wir bearbeiten Ihre Rückgabe und die Gutschrift nebst eventuellen Transportkosten.
6. Nach der Bestätigung holen wir die Artikel innerhalb von **10 Arbeitstagen** ab.



Bitte beachten!

Die Rückgabe der Artikel muss in der **unbeschädigten Originalverpackung** erfolgen, die Artikel müssen dementsprechend auf der Rückgabebestätigung aufgeführt sein.

Im Folgenden finden Sie eine **Checkliste und Beispiele** dafür, was bei der Rückgabe zu beachten ist.

Checkliste für die Rückgabe

- ✓ Die Verpackungen müssen unbeschädigt sein.
- ✓ Die Etiketten, Anhänger und/oder Produktionsblätter müssen sich noch **auf der Originalverpackung** befinden.
- ✓ Die Verpackungen dürfen **nicht** beschriftet worden sein.
- ✓ Die Artikel müssen gut **transportierbar** sein.
- ✓ Unterbau und Wechselrichter können zusammen auf einer Palette verpackt werden.
- ✓ Sind die **Bedingungen nicht ausreichend** erfüllt, können wir die Annahme Ihrer Rückgabe verweigern.
- ✓ Die Rückgabebestätigung muss **gut sichtbar** an jeder Palette oder jedem Paket befestigt sein.



4

Ich habe beschädigte Artikel erhalten

1. Wenn Sie beschädigte Artikel erhalten haben, bitten wir Sie, dies innerhalb von **2 Arbeitstagen** nach Erhalt zu melden.
2. Füllen Sie das Rückgabeformular vollständig aus und fügen Sie **Fotos** der Schäden als Beweis hinzu.
3. Bei beschädigten Artikeln bitten wir Sie, die **ausgefüllte CMR/ADR** dem Beweismaterial hinzuzufügen.
4. Nach Ihrer Meldung überprüft der operative Kundenberater Ihre Rückgabe. Wird die Meldung akzeptiert, erhalten Sie eine **Rückgabebestätigung**.
5. Drucken Sie die Rückgabebestätigung aus (A4) und legen diese der Sendung **sichtbar** bei.
6. Wir bearbeiten die Rückgabe und die Gutschrift nebst eventuellen Transportkosten.
7. Nach der Bestätigung holen wir die Artikel innerhalb von **10 Arbeitstagen** ab.

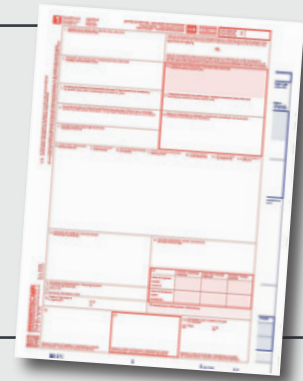
In der „Checkliste Rückgabe“ auf der vorherigen Seite finden Sie die entsprechenden Rückgabebedingungen.



Bitte beachten!

Sie können nur die **auf der Rückgabebestätigung** aufgeführten Artikel zurückgeben.

Ohne **unterschiedenes CMR** wird die Anfrage nicht angenommen.



5

Ich habe festgestellt, dass eines meiner Solarmodule defekt ist

1. Wenn Sie ein defektes Solarmodul festgestellt haben, melden Sie dies bitte innerhalb der **Gewährleistungsfrist**.
2. Füllen Sie das **Rückgabeformular** vollständig aus und fügen Sie **Fotos** der (sichtbaren) Schäden als Beweis hinzu.
3. Senden Sie eine **Dioden-Messung** als Beweis mit.
4. Im Falle eines defekten Solarmoduls brauchen wir auch die zugehörige Seriennummer. Die **Seriennummer** finden Sie im Kundenportal unter „Meine Services“.
5. Nach Ihrer Meldung überprüft der operative Kundenberater Ihre Rückgabeoption, dafür erhalten Sie eine **Bestätigung**.
6. Wir bearbeiten die Rückgabe und die **Gutschrift**.



6

Ich habe einen defekten Wechselrichter oder eine defekte Batterie festgestellt

1. Sollte ein Wechselrichter oder eine Batterie defekt sein, melden Sie dies bitte innerhalb der Gewährleistungsfrist beim **Hersteller**.
2. Melden Sie sich beim **Kundenportal** an und wählen Sie die Situation 6 unter „Rückgaben und Garantie“.
3. Suchen Sie die entsprechende **Marke**, bei der Sie einen Anspruch geltend machen wollen.
4. Hier finden Sie **Unterstützung** für Wechselrichter oder Batterien von allen Marken.



ENPHASE

GOODWE

LG Energy Solution
ESS Battery Division

PYLONTECH



solar**edge**

SUNGROW
Clean power for all

Tigo®