SOLARMODULE

REKLAMATIONSPROZESS FÜR SOLARMODULE (RMA)

Q CELLS

EINLEITUNG

Dieses Dokument beschreibt den aktuell gültigen Reklamationsprozess (nachfolgend RMA genannt) für Photovoltaikmodule, gefertigt von der Hanwha Q CELLS GmbH (nachfolgend „Q CELLS“ genannt). Grundlage ist das zum Modul gehörende Dokument „Garantieregelung für Q CELLS Photovoltaikmodule (nachfolgend „Garantieregelung“ genannt).

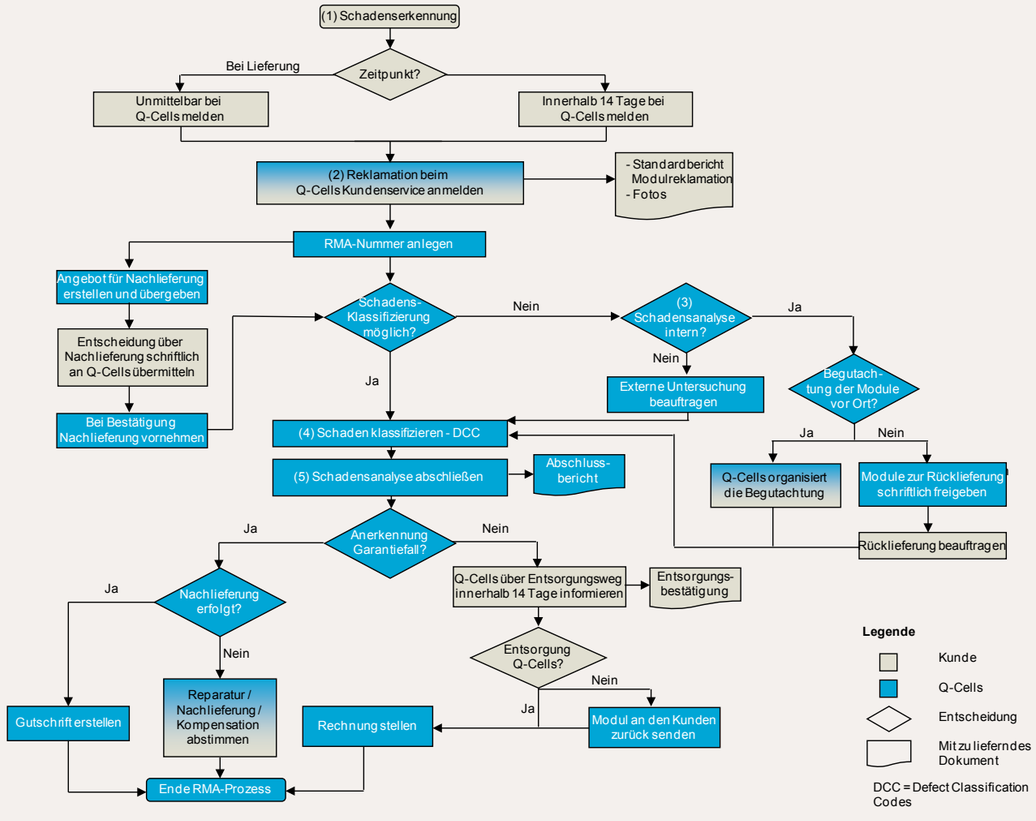
Mit Q CELLS Photovoltaikmodulen erhalten Sie ein qualitativ hochwertiges Produkt, welches eine lange Lebensdauer garantiert. In seltenen Fällen können Material- und Verarbeitungsfehler zu Defekten führen, welche der Produktgarantie unterliegen. Module, die aufgrund fehlerhafter Anlagenplanung oder Montage sowie durch äußere Einwirkung beschädigt wurden und dadurch kurz- oder langfristig einen Mangel aufweisen, sind von der Garantieregelung ausgeschlossen.

Des Weiteren sind Module, die durch äußere Einwirkungen beschädigt werden, von der Garantieregelung ausgeschlossen. Deswegen gilt es, die Schadensursachen genau zu bestimmen, um Garantieleistungen z. B. von Versicherungsfällen unterscheiden zu können.

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.

Im Folgenden wird der Prozess für die Abwicklung von Reklamationen im Detail beschrieben. Abbildung 1 gibt eine Übersicht des Prozesses. Die Nummern der Prozessschritte in Abbildung 1 korrelieren mit den Kapitelnummern.

ABBILDUNG 1: Übersicht des Reklamationsprozesse



1 SCHADENSERKENNUNG UND SCHADENSMELDUNGEN DURCH DEN KUNDEN

Gemäß der Garantieregelung („Mängelanzeigen“) sind Sie verpflichtet, aufgetretene Mängel unverzüglich an den Q CELLS Kundenservice zu melden.

2 ANMELDUNG DER REKLAMATION

Sofern nicht im Modulkaufvertrag eine strengere Form der Mitteilung vorgesehen ist (z. B. Schriftform oder per Fax), genügt die Meldung der Reklamation elektronisch unter service@q-cells.com. Q CELLS stellt einen Standardbericht für die Modulreklamation zur Verfügung, welcher die notwendigen Daten für den Reklamationsprozess beinhaltet.

Bitte fertigen Sie zur Dokumentation des Schadens Fotos an, um die Eindeutigkeit eines möglichen Garantieanspruches zu dokumentieren. Diese Fotos sollten möglichst an dem Ort und zu dem Zeitpunkt aufgenommen werden, an dem der Defekt der Module entdeckt worden ist, z. B. in der Transportbox oder auf dem Dach im verbauten Zustand.

Ordnen Sie jedem Foto die Seriennummer des abgebildeten Moduls zu – bei verbauten Modulen spätestens beim Zeitpunkt des Rückbaus.

Q CELLS vergibt bei der Anzeige der Reklamation eine RMA-Nummer, welche als Referenz für den weiteren Ablauf des Reklamationsprozesses gilt.

Sie erhalten vorab ein Angebot für eine Nachlieferung zu den, zum Zeitpunkt der Reklamation, vertraglich vereinbarten Konditionen.

Sollte eine eindeutige Schadensklassifizierung (z. B. anhand der Fotos) möglich sein, erfolgt nach dieser Klassifizierung (4) der Abschluss der Schadenanalyse mit dem Abschlussbericht (5).

3 SCHADENSANALYSE

Sollte keine eindeutige Schadensklassifizierung nach der Anmeldung möglich sein, nimmt Q CELLS eine detaillierte Schadensanalyse vor. 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.

Die Annahme der Rücksendung von Modulen, sowie eine eventuelle Nachlieferung seitens Q CELLS erfolgt ohne die Anerkennung einer Rechtspflicht durch Q CELLS.

Im Laufe einer technischen Untersuchung kann es notwendig sein, Tests durchzuführen, die zu einem Mangel oder einer Beeinträchtigung der in den Datenblättern zugesagten Funktion führen. Mit der Übersendung der Module an Q CELLS erklären Sie sich mit diesem Vorgehen einverstanden.

Nach der technischen Untersuchung erfolgt eine eindeutige Schadensklassifizierung der Module (siehe Kapitel 4).

3.1. WICHTIGE HINWEISE ZUR HANDHABUNG UND TRANSPORT VON DEFEKTEN / BESCHÄDIGTEN MODULEN

Stellt sich heraus, dass ein Modul wegen eines Mangels oder Schadens nicht verbaut werden kann oder nach der Montage wieder ausgetauscht werden muss, ist das Modul zur Wahrung eines möglichen Garantieanspruches so zu behandeln, als wäre es ein neuwertiges Modul.

Bauartbedingt können – besonders bei rahmenlosen Modulen – durch die unsachgemäße Handhabung leicht weitere Schäden entstehen, welche die Eindeutigkeit des Schadensbildes verändern. Dies kann dazu führen, dass ein Austausch auf Grundlage der Garantie von Q CELLS abgelehnt wird und deshalb ein kostenpflichtiger Austausch entsteht.

Deshalb:
- Module nicht werfen!
- Module nicht auf Ecken oder Kanten stellen!
- 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.

Sie sind gebeten, die Rücksendung der defekten Module mit der gebotenen Sorgfalt zu veranlassen. Dokumentieren Sie ordnungsgemäß die von der Rücksendung betroffenen Module vor einem Versand. Beim Verladen, Transport und Abladen sind die Module vor Beschädigungen zu bewahren. Dazu gehört insbesondere, dass Sie eine ausreichende Verpackung gewährleisten.

Die Kosten für die Rücksendung der defekten Module werden von Q CELLS getragen. Q CELLS behält sich aber 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 Q CELLS keine Haftung.

4 SCHADENSKLASSIFIZIERUNG DER MODULE

TABELLE 1: Bei Q CELLS im RMA-Prozess vorgenommen Schadensklassifizierungen (DCC – Defect Classification Codes)

KLASSE	BESCHREIBUNG DES SCHADENS	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	**ja**
V	Schäden durch Fremdeinwirkung	**nein**
VI	Schäden durch den Transport zum Kunden / zur Baustelle	**fallabhängig**
0	Kein Mangel feststellbar	**nein**

Erläuterungen zur Tabelle 1:

Klasse I: Hier handelt es sich um eine Garantieleistung, welche eine kostenlose Nachbesserung oder den Ersatz der Module innerhalb der Garantiezeit beinhaltet.

Klasse II: Hier bestehen seitens Q CELLS keine Garantieverpflichtungen. Es haftet derjenige für den Ersatz des Schadens, welcher ihn verursacht hat. Das gilt sowohl für die Anlagenplanung und Ausführung, als auch für die Installation der Module. Die jeweiligen Haftungsbeschränkungen der Garantieregelung, wie sie unter „Ausschluss der Garantieregelung“ beschrieben sind, finden Anwendung.

Klasse III: In der Regel handelt es sich hier um eine Garantieleistung. Es gibt jedoch bestimmte Ausnahmen bei entsprechenden Schadensbildern, welche vermuten bzw. eindeutig erkennen lassen, dass die Schadensursache bei der Installation oder Wartung der Module zu suchen ist. Ein Beispiel ist die Rissbildung entlang der Modulauflagerschiene mit Rissverlauf zur Modulklemme durch unsachgemäße Belastung des Moduls (Betreten, Abstützen). Die Risse können auch erst in einem gewissen Zeitraum nach der Montage auftreten, auch wenn vorher noch kein Schadensbild erkennbar war. Aufgrund einer unsachgemäßen Belastung können erhebliche Spannungen im Glas entstehen, welche sich durch zusätzliche Beanspruchungen wie Wärme oder Kälte durch einen Riss / Sprung als Schaden entwickeln können. Auch Schäden, die sich auf eine unsachgemäße elektrische Anbindung zurückführen lassen, können erst nach der Montage auftreten. Diese Schäden sind von der Q CELLS Garantieleistung ausgeschlossen.

Klasse IV: Garantieleistung von Q CELLS – Anwendung und Regelung gemäß der Garantieregelung in Kapitel „25-Jahre-Leistungsgarantie“.

Klasse V: Hier handelt es sich um keine Garantieleistung von Q CELLS, sondern um einen klassischen Versicherungsfall.

Klasse VI: Hier muss im Einzelfall geprüft werden, ob es sich um eine Garantieleistung handelt.

Klasse 0: Hier handelt es sich um keine Garantieleistung von Q CELLS, da kein Mangel feststellbar ist.

5 ABSCHLUSS DER SCHADENSANALYSE UND ABSCHLUSSBERICHT

Nach der Klassifizierung des Schadensbildes wird die Schadensanalyse mit dem Abschlussbericht erstellt.

Bei Anerkennung eines Garantiefalls durch Q CELLS, leistet Q CELLS Abhilfe, gemäß der Garantieregelung. Falls eine Nachlieferung erfolgt ist, wird diese mit einer Gutschrift erstattet.

Bei Nicht-Anerkennung der Garantie kann der Kunde entscheiden, ob er die Entsorgung der Module durch Q CELLS wünscht. Bestätigt der Kunde dieses Vorgehen, werden die Module durch Q CELLS entsorgt. Wünscht der Kunde dies nicht, werden die Module an den Kunden zurückgesendet. In beiden Fällen erfolgt eine Rechnungsstellung gemäß der Garantieregelung.

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 99-23002
EMAIL service@q-cells.com
WEB www.q-cells.com

Änderungen vorbehalten. © Hanwha Q CELLS RMA_Reklamationsprozess_Module_2013-11_Rev05