

Процедура за разрешение за връщане на стока за Европа

За да получи услуга за възстановяване или замяна, кредит или възстановяване на сумата (както е приложимо) съгласно Ограничената гаранция, клиентът трябва да спазва следните правила и процедури:

1. Свържете се с представител на отдела за поддръжка на клиенти на Enphase, за да оцените и отстраните проблема, преди **продуктът на Enphase да бъде премахнат от инсталираното местоположение**, тъй като много проблеми могат да бъдат разрешени на място:

+44 (0) 1908 828 928 support_emea@enphaseenergy.com
2. Ако отстраняването на неизправността на място не разреши проблема, клиентът може да върне дефектния продукт на Enphase с номер на разрешение за връщане на стоки (RMA), който клиентът трябва да поиска от Enphase: Заявката за RMA трябва да съдържа следната информация:
 - a. Доказателство за покупка на дефектния продукт под формата на (1) разписката за датите на покупка от първоначалната покупка на продукта в точката на продажба до крайния потребител, или (2) датата на фактурата на търговеца или разписката за покупка, показваща статуса на производителя на оригинално оборудване (OEM), или (3) датираната фактура или разписката за покупка, показваща оригиналното оборудване в гаранция;
 - b. Номер на модела на дефектния продукт;
 - c. Сериен номер на дефектния продукт;
 - d. Подробно описание на дефекта; и
 - e. Адрес за доставка за връщане на ремонтирания или заменения продукт (според случая).
3. При издаване на RMA:

За Enphase AC Battery

- a. За връщане на дефектна батерия е необходима сертифицирана от UN опаковка на батерията. Това може да се разреши или с вашия дистрибутор, или като се свържете с отдел обслужване клиенти на Enphase. Инсталираният ще дойде на място, за да деинсталира повредената батерия и, използвайки предоставената опаковка, да опакова дефектната батерия за транспортиране.
- b. Инсталираният ще транспортира опакованата повредена батерия обратно към работното им място и, използвайки предоставената документация от отдел обслужване на клиенти, се ангажира с обратна доставка до Enphase. Имайте предвид, че взимането на дефектния продукт не е възможно от домашен адрес, може да бъде направено само от бизнес адрес. Копие на документацията за доставка трябва също да бъде изпратено на отдел обслужване на клиенти на Enphase за наша справка.
- c. Щом дефектният продукт е регистриран като взет от нашата превозна компания, заместващият продукт ще бъде изпратен за доставка или на сервизният партньор за RMA на Enphase, или на адреса, където оборудването на Enphase е било инсталирано (както е приложимо).
- d. Ако е необходимо, отделът за обслужване на клиенти на Enphase може да помогне при регистриране на модула за смяна на сайта за Enlighten, за да се гарантира задоволително завършване на заместването.

Процедура за разрешение за връщане на стока за Европа

- e. Ако отстраняването на неизправностите на място на Enphase AC Battery не може да бъде извършено, тъй като устройството Envoy не работи и устройството е определено при получаване и тестване от персонала на Enphase като напълно работещо (не е открит проблем), инсталиращият ще наложи такса от 250 € за обработка (250 £ в Обединеното кралство) разходи за доставка и обработка.
- f. Върнатият дефектен продукт не трябва да е разглобен или модифициран без предварително писмено разрешение на Enphase.

За други продукти на Enphase:

- a. Enphase ще достави заместващия продукт или на сервизния партньор за RMA на Enphase, или на адреса, където оборудването на Enphase е инсталирано (както приложимо). При определени обстоятелства, Enphase може да изиска дефектното устройство да бъде върнат преди изпращането на заместващите продукти.
- b. Когато заместващият продукт пристигне, клиентът или представител на сервизен партньор за RMA на Enphase трябва да постави дефектното устройство в същата кутия за доставка, да сложи транспортен етикет, и да се обади на доставчика, за да уреди взимането. Всички дефектни продукти за връщане трябва да бъдат върнати в оригиналния пакет за доставка или друг пакет, който предоставя еднаква защита за продукта.
- c. Притежателят на гаранцията трябва да върне дефектните материали в оригиналния пакет или подобен в срок от 60 дни. Ако дефектният продукт или част не е получен от Enphase в срок от 60 дни след издаване на RMA, клиентът ще бъде таксуван за заместващият продукт с текущата цена на нов такъв продукт или част.
- d. Ако дефектният продукт или част не е получен от Enphase в срок от 60 дни след издаване на RMA, клиентът ще бъде таксуван за заместващият продукт с текущата цена на нов такъв продукт или част..
- e. Ако е необходимо, отделът за обслужване на клиенти на Enphase може да помогне при регистриране на модула за смяна на сайта за Enlighten, за да се гарантира задоволително завършване на заместването.
- f. Ако отстраняването на неизправностите на място на продукта Enphase не може да бъде извършено, тъй като устройството Envoy не съществува или не работи и модулът е определен при получаване и тестване от персонала на Enphase като напълно работещ (не са открити проблеми), инсталиращият ще наложи такса за обработка от 100 € (100 £ в Обединеното кралство).
- g. Върнатият дефектен продукт не трябва да е разглобен или модифициран без предварително писмено разрешение на Enphase.