

Procedimiento de Return Merchandise Authorization

Para obtener un servicio de reparación o reemplazo, un crédito o un reembolso (según proceda) en virtud del Garantía Limitada, el cliente debe cumplir la política y el procedimiento siguientes:

- Los propietarios del sistema pueden ponerse en contacto con su instalador de registro para evaluar y solucionar el problema mientras el producto Enphase está en el sitio.
- Los instaladores pueden iniciar sesión con sus datos de Enlighten y presentar una reclamación de garantía en línea en <https://service.enphaseenergy.com/>.
- Como alternativa, los instaladores pueden ponerse en contacto con un representante del Servicio de Atención al Cliente de Enphase para evaluar y solucionar el problema mientras el producto Enphase se encuentra instalado en sitio, ya que muchos problemas pueden resolverse instalado en sitio. Los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de Enphase se pueden encontrar en nuestro sitio web.
- Si la solución de problemas en sitio no resuelve el problema, el cliente puede devolver el producto defectuoso a Enphase con un número de Return Merchandise Authorization (RMA) que el cliente debe solicitar a Enphase. La solicitud de RMA debe incluir la siguiente información:
 1. Prueba de compra del producto defectuoso en forma de (a) el recibo de compra fechado del compra original del producto en el punto de venta al usuario final, o (b) la factura o recibo de compra fechado del distribuidor que muestre la condición de original equipment manufacturer (OEM), o (c) la factura o recibo de compra fechado que muestre que el producto se cambió en garantía;
 2. número de modelo del producto defectuoso;
 3. número de serie del producto defectuoso;
 4. descripción detallada del defecto; y
 5. dirección de envío para la devolución del producto reparado o de reemplazo (según proceda).
- Tras la emisión del RMA, el Instalador debe ponerse en contacto con el Distribuidor con el correo electrónico de aprobación del RMA de Enphase para iniciar el envío o la recolección del unidad de reemplazo. En determinadas circunstancias, Enphase puede exigir la devolución del dispositivo defectuoso antes del envío de los productos de reemplazo.
- Cuando se autorice la devolución de un producto defectuoso, ésta deberá efectuarse en el embalaje de envío original o en otro embalaje que proteja igualmente el producto. Póngase en contacto con su distribuidor para obtener instrucciones de devolución.
- Si el producto defectuoso cuya devolución se autoriza no es recibido por el Distribuidor en el plazo de 30 días des del emisión del RMA, Enphase facturará al cliente, y el cliente pagará el precio de lista vigente en ese momento por dicho producto o pieza nueva.
- El producto defectuoso devuelto no debe haber sido desmontado ni modificado sin la autorización previa por escrito de Enphase.