

Διαδικασία εξουσιοδότησης επιστροφής εμπορευμάτων (RMA) για την Ελλάδα

Για να λάβετε υπηρεσίες επισκευής ή αντικατάστασης, πίστωση ή επιστροφή χρημάτων (όπως ισχύει) βάσει της Περιορισμένης Εγγύησης, ο πελάτης πρέπει να συμμορφωθεί με την ακόλουθη πολιτική και διαδικασία:

1. Επικοινωνήστε με έναν εκπρόσωπο της Υποστήριξης Πελατών της Enphase για να αξιολογήσετε και να αντιμετωπίσετε το πρόβλημα προτού αφαιρεθεί το προϊόν Enphase από την εγκατεστημένη θέση του, καθώς πολλά προβλήματα μπορούν να επιλυθούν επιτόπου:

Ελλάδα: +44 (0) 3308 088 522

support_emea@enphaseenergy.com

2. Εάν η επί τόπου αντιμετώπιση προβλημάτων δεν λύσει το πρόβλημα, ο πελάτης μπορεί να επιστρέψει το ελαττωματικό προϊόν στην Enphase με έναν αριθμό εξουσιοδότησης επιστροφής εμπορευμάτων (RMA) τον οποίο ο πελάτης πρέπει να ζητήσει από την Enphase. Το αίτημα RMA πρέπει να περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:
 - I. Απόδειξη αγοράς του ελαττωματικού προϊόντος με τη μορφή (1) της ημερομηνίας απόδειξης αγοράς από την αρχική αγορά του προϊόντος στο σημείο πώλησης στον τελικό χρήστη ή (2) του χρονολογημένου τιμολογίου αντιπροσώπου ή της απόδειξης αγοράς που δείχνει τον αρχικό εξοπλισμό κατάσταση κατασκευαστή (OEM) ή (3) το με ημερομηνία τιμολόγιο ή την απόδειξη αγοράς που δείχνει το προϊόν που ανταλλάσσεται υπό την εγγύηση·
 - II. αριθμός μοντέλου του ελαττωματικού προϊόντος·
 - III. σειριακός αριθμός του ελαττωματικού προϊόντος·
 - IV. λεπτομερής περιγραφή του ελαττώματος· και
 - V. διεύθυνση αποστολής για την επιστροφή του επισκευασμένου ή αντικατασταθέντος προϊόντος (όπως ισχύει).
3. Με την έκδοση του RMA:

Για μια Enphase IQ Battery

- a. Για να επιστρέψετε μια ελαττωματική μπαταρία, απαιτείται συσκευασία μπαταρίας πιστοποιημένη από τον UN. Μπορείτε να το προμηθευτείτε είτε από τον διανομέα σας είτε επικοινωνώντας με την Υποστήριξη Πελατών της Enphase. Ο τεχνικός εγκατάστασης θα παρευρεθεί στο χώρο για να απεγκαταστήσει την ελαττωματική μονάδα μπαταρίας και, χρησιμοποιώντας την παρεχόμενη συσκευασία, να συσκευάσει την ελαττωματική μονάδα μπαταρίας για μεταφορά.
- b. Ο τεχνικός εγκατάστασης θα μεταφέρει τη συσκευασμένη ελαττωματική μπαταρία πίσω στην τοποθεσία της επιχείρησής του και, χρησιμοποιώντας την τεκμηρίωση που παρέχεται από την Υποστήριξη Πελατών, θα φροντίσει για την αποστολή επιστροφής στην Enphase. Σημειώστε ότι η παραλαβή της ελαττωματικής μονάδας δεν είναι δυνατή από διεύθυνση κατοικίας, μπορεί να συλλεχθεί μόνο από διεύθυνση επιχείρησης. Ένα αντίγραφο των εγγράφων αποστολής θα πρέπει επίσης να αποσταλεί μέσω email στην Υποστήριξη Πελατών Enphase για τα αρχεία μας.
- c. Μόλις η ελαττωματική μονάδα καταγραφεί ως παραλήφθηκε από την εταιρεία μεταφορών μας, μια μονάδα αντικατάστασης θα αποδεσμευτεί για αποστολή είτε στον συνεργάτη σέρβις της Enphase RMA είτε στη διεύθυνση όπου εγκαταστάθηκε ο εξοπλισμός Enphase (κατά περίπτωση).
- d. Εάν απαιτείται, η Υποστήριξη Πελατών της Enphase μπορεί να σας βοηθήσει με την εγγραφή της μονάδας αντικατάστασης στην τοποθεσία του Enlighten για να διασφαλιστεί η ικανοποιητική ολοκλήρωση της αντικατάστασης.

Διαδικασία εξουσιοδότησης επιστροφής εμπορευμάτων για την Ελλάδα

- e. Εάν η επί τόπου αντιμετώπιση προβλημάτων του Enphase IQ Battery δεν μπορεί να ολοκληρωθεί επειδή η συσκευή IQ Gateway δεν λειτουργεί και η μονάδα προσδιορίζεται κατά την παραλαβή και τη δοκιμή από το προσωπικό της Enphase ως πλήρως λειτουργική (δεν βρέθηκε πρόβλημα), ο εγκαταστάτης θα επιβαρυνθεί με 250 € έξοδα διεκπεραίωσης (£250 στο Ηνωμένο Βασίλειο) έξοδα αποστολής και επεξεργασίας.
- f. Το επιστρεφόμενο ελαττωματικό προϊόν δεν πρέπει να έχει αποσυναρμολογηθεί ή τροποποιηθεί χωρίς την προηγούμενη γραπτή έγκριση της Enphase.

Για άλλα προϊόντα Enphase:

- a. Η Enphase θα αποστείλει τη μονάδα αντικατάστασης είτε στον συνεργάτη σέρβις της Enphase RMA είτε στη διεύθυνση όπου είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός Enphase (κατά περίπτωση). Σε ορισμένες περιπτώσεις, η Enphase ενδέχεται να απαιτήσει την επιστροφή της ελαττωματικής συσκευής πριν από την αποστολή των προϊόντων αντικατάστασης.
- b. Όταν φτάσει η μονάδα αντικατάστασης, ο πελάτης ή ο αντιπρόσωπος του Enphase RMA Service Partner πρέπει να τοποθετήσει την ελαττωματική συσκευή στο ίδιο κουτί αποστολής, να εφαρμόσει μια ετικέτα αποστολής και να καλέσει τον πωλητή αποστολής για να κανονίσει την παραλαβή. Όλα τα ελαττωματικά προϊόντα που είναι εξουσιοδοτημένα για επιστροφή πρέπει να επιστραφούν στο αρχικό δοχείο αποστολής ή σε άλλη συσκευασία που είναι εξίσου προστατευτική για το προϊόν.
- c. Ο κάτοχος της εγγύησης πρέπει να επιστρέψει τα ελαττωματικά υλικά στην αρχική ή ισοδύναμη συσκευασία εντός 60 ημερών. Εάν το ελαττωματικό προϊόν ή ανταλλακτικό δεν παραληφθεί από την Enphase εντός 60 ημερών από την έκδοση του RMA, ο πελάτης θα χρεωθεί για τη μονάδα αντικατάστασης στην τρέχουσα τιμή για αυτό το νέο προϊόν ή ανταλλακτικό.
- d. Εάν απαιτείται, η Υποστήριξη Πελατών του Enphase μπορεί να σας βοηθήσει με την εγγραφή της μονάδας αντικατάστασης στη διαδικτυακή πύλη Enphase για να διασφαλίσει την ικανοποιητική ολοκλήρωση της αντικατάστασης.
- e. Εάν η επί τόπου αντιμετώπιση προβλημάτων του προϊόντος Enphase δεν μπορεί να ολοκληρωθεί επειδή η συσκευή IQ Gateway δεν υπάρχει ή δεν λειτουργεί και η μονάδα προσδιορίζεται κατά την παραλαβή και τη δοκιμή από το προσωπικό της Enphase ως πλήρως λειτουργική (δεν βρέθηκε πρόβλημα), Ο εγκαταστάτης θα επιβαρυνθεί με χρέωση χειρισμού 100 € (100 £ στο Ηνωμένο Βασίλειο).
- f. Το επιστρεφόμενο ελαττωματικό προϊόν δεν πρέπει να έχει αποσυναρμολογηθεί ή τροποποιηθεί χωρίς προηγούμενη γραπτή εξουσιοδότηση Enphase.