

## Kauba tagastusloa toiming Euroopas

Remondi- või asendusteenuse, krediidi või tagasimakse (vastavalt vajadusele) saamiseks piiratud garantii alusel, peab klient järgima järgmisi eeskirju ja toiminguid:

1. Võtke ühendust Enphase klienditoe esindajaga, et hinnata ja kõrvaldada probleem **enne Enphase toote eemaldamist paigalduskohast**, kuna paljusid probleeme saab lahendada kohapeal:

+44 (0) 1908 828 928

support\_emea@enphaseenergy.com

2. Kui kohapealne tõrkeotsing ei lahenda probleemi, võib klient tagastada defektse toote Enphase firmale tagastamisloa numbriga (RMA), mille klient peab taotlema Enphase firmalt. Tagastusloa taotlus peab sisaldama järgmist teavet:

- a. Tõend defektse toote ostu kohta 1) kuupäevaga ostukviitung, mis pärineb toote algsest ostust lõppkasutajale müügikohas, või 2) kuupäevaga edasimüüja arve või ostukviitung, mis näitab originaalseadmete tootja (OEM) staatust, või 3) kuupäevaga arve või ostukviitung, mis näitab, et toode on garantii alusel välja vahetatud;
- b. defektse toote mudeli number;
- c. defektse toote seerianumber;
- d. defekti üksikasjalik kirjeldus; ja
- e. remonditud või asendustoote tagastamisadress (vastavalt vajadusele).

3. Tagastusloa väljastamisel:

### Enphase AC aku

- a. Vigase aku tagastamiseks on vaja ÜRO sertifitseeritud aku pakendit. Seda saab kas oma edasimüüjalt või võttes ühendust Enphase klienditoeaga. Paigaldaja viib vigase aku üksuse kohapealt ära ja pakib vigase aku üksuse transportimiseks pakendisse, kasutades selleks ettenähtud pakendit.
- b. Paigaldaja transpordib pakitud vigase aku tagasi oma töö juurde ja korraldab klienditoe poolt esitatud dokumentide abil tagastuse Enphase firmale. Pange tähele, et vigase aku üksuse kättesaamine ei ole võimalik elukoha aadressilt, seda saab teha ainult ettevõtte aadressilt. Samuti tuleb saata tarnedokumentide koopia meie dokumentide jaoks e-posti teel Enphase klienditoele.
- c. Kui meie transpordiettevõtte on registreerinud, et vigane seade on kogutud, saadetakse asendusseade kas Enphase teeninduspartnerile või aadressile, kuhu Enphase seade paigaldati (vastavalt vajadusele).
- d. Vajaduse korral võib Enphase klienditugi aidata asendusüksuse registreerimisel Enlighten saidil, et tagada asendamise lõpuleviimine.
- e. Kui Enphase AC aku tõrkeotsingut ei ole võimalik teostada kohapeal, kuna Enphase seade ei ole töökorras ja seadme kättesaamisel ja testimisel Enphase töötajate poolt leitakse, et seade on täielikult töökorras (tõrkeid ei leitud), tuleb paigaldajal tasuda 250 € (Ühendkuningriigis 250 £) transpordi- ja töötlemiskulud.
- f. Tagastatud defektset toodet ei tohi ilma Enphase eelneva kirjaliku loata lahti võtta ega muuta.

## Kauba tagastusloa toiming Euroopas

### Teised Enphase tooted:

- a. Enphase saadab asendusseadme kas Enphase teeninduspartnerile või aadressile, kus Enphase seadmed on paigaldatud (vastavalt vajadusele). Teatud juhtudel võib Enphase nõuda, et defektne seade saadetakse tagasi enne asendustoodete saatmist.
- b. Kui asendusseade saabub, peab klient või Enphase teeninduspartneri esindaja asetama defektse seadme samasse saatekasti, kinnitama saatelipiku ja helistama saatjale, et leppida kokku selle üleandmine. Kõik tagastamiseks lubatud defektsed tooted tuleb tagastada originaalpakendis või muus pakendis, mis kaitseb toodet samamoodi.
- c. Garantiomanik peab tagastama defektsed materjalid 60 päeva jooksul originaalpakendis või samaväärses pakendis. Kui Enphase ei saa defektset toodet või osa 60 päeva jooksul alates tagastusloa väljastamisest, tuleb kliendil tasuda asendusseadme eest selle uue toote või osa praegusest toote hinnast.
- d. Kui Enphase ei saa defektset toodet või osa 60 päeva jooksul alates tagastusloa väljastamisest, tuleb kliendil tasuda asendusseadme eest selle uue toote või osa praegusest toote hinnast.
- e. Vajaduse korral võib Enphase klienditugi aidata asendusüksuse registreerimisel Enlighten saidil, et tagada asendamise lõpuleviimine.
- f. Kui Enphase toote kohapealset tõrkeotsingut ei ole võimalik teostada, kuna Envoy seadet ei ole olemas või see ei ole töökorras ja Enphase töötajad leiavad seadme vastuvõtmisel ja testimisel, et see on täielikult töökorras (häireid ei leitud), tuleb paigaldajal tasuda 100 eurot töötluskuludeks (Ühendkuningriigis 100 £).
- g. Tagastatud defektset toodet ei tohi ilma Enphase eelneva kirjaliku loata lahti võtta ega muuta.