

Prekių grąžinimo leidimo procedūra Europai

Norint gauti pataisyimo ar pakeitimo paslaugą, kreditą ar pinigų grąžinimą (kaip taikoma) pagal Ribotą garantiją, klientas privalo atitikti pateiktą politiką ir procedūras:

1. Susisiekite su Enphase klientų aptarnavimo atstovu dėl įvertinimo ir problemų trikčių šalinimo **prieš tai, kai Enphase produktas yra pašalinamas iš jo sumontuotos vietos**, kadangi daug problemų gali būti išspręstos toje montavimo vietoje:

+44 (0) 1908 828 928

support_emea@enphaseenergy.com

2. Jei trikčių šalinimas montavimo vietoje neišsprendžia problemos, klientas gali grąžinti defektą turintį produktą į Enphase kartu su Prekių grąžinimo patvirtinimo numeriu (RMA), kurį klientas turi reikalauti iš Enphase. Prašyme RMA gauti turi būti įtraukta tokia informacija:
 - a. Produkto su defektu įsigijimo įrodymas: (1) pirkimo kvitas su data nuo pradinio gaminio įsigijimo pardavimo vietoje galutiniam vartotojui arba (2) pardavėjo išrašyta sąskaita faktūra arba pirkimo kvitas, kuriame nurodytas originalios įrangos gamintojo (OIG) statusas arba (3) sąskaita faktūra arba pirkimo kvitas su data, kuriame nurodytas gaminys, pakeistas pagal garantiją;
 - b. produkto su defektu modelio numeris;
 - c. produkto su defektu serijos numeris;
 - d. detalus defekto aprašymas; ir
 - e. pristatymo adresas, kur grąžinti suremontuotą ar pakeistą produktą (kaip taikoma).

3. Išdavus RMA:

Dėl Enphase AC Battery

- a. Norint grąžinti sugedusį akumuliatorių, reikalinga JT sertifikuota akumuliatoriaus pakuotė. Pakuotę galite gauti iš savo platintojo arba susisiekti su Enphase klientų aptarnavimo tarnyba. Montuotojas atvyks į vietą, kad pašalintų sugedusį akumuliatorių ir, naudodamas pateiktą pakuotę, supakuos sugedusį akumuliatoriaus bloką transportavimui.
- b. Montuotojas nugabens supakuotą sugedusią bateriją atgal į savo įmonės vietą ir, naudodamasis klientų aptarnavimo tarnybos pateiktais dokumentais, pasirūpins grąžinimu į Enphase. Atkreipkite dėmesį, kad sugedusio produkto paėmimas negalimas iš gyvenamosios vietos adresu, jį galima paimti tik įmonės adresu. Produkto pristatymo dokumentų kopija taip pat turėtų būti išsiųsta el. paštu Enphase klientų palaikymo tarnybai, kad galėtume ją įtraukti į savo įrašus.
- c. Kai sugedęs įrenginys bus užregistruotas kaip surinktas mūsų transporto įmonės, pakaitinis įrenginys bus išsiųstas arba Enphase RMA aptarnavimo partneriui, arba adresu, kuriame buvo sumontuota Enphase įranga (jei taikoma).
- d. Jei reikia, Enphase klientų aptarnavimo tarnyba gali padėti užregistruoti pakaitinį įrenginį Enlighten svetainėje, kad užtikrintų sėkmingą pakeitimo įvykdymą.
- e. Jei nepavyksta atlikti Enphase kintamosios srovės akumuliatoriaus trikčių šalinimo įrenginio sumontavimo vietoje, nes Envoy įrenginys neveikia, o Enphase personalas, gavęs ir patikrinęs įrenginį, nustato, kad jis visiškai veikia (nerasta jokių problemų), montuotojas bus patyręs 250 € tvarkymo mokestį (250 GBP Jungtinėje Karalystėje) bei siuntimo ir apdorojimo išlaidas, kuriuos turėsite padengti.
- f. Grąžinama nekokybiška prekė negali būti išardyta ar modifikuota be išankstinio raštiško Enphase leidimo.

Prekių grąžinimo leidimo procedūra Europai

Kitiems Enphase produktams:

- a. Enphase išsiųs pakaitinį įrenginį Enphase RMA aptarnavimo partneriui arba adresu, kuriame sumontuota Enphase įranga (jei taikoma). Tam tikromis aplinkybėmis Enphase gali reikalauti grąžinti sugedusį įrenginį prieš išsiunčiant pakaitinius gaminius.
- b. Pistačius pakaitinį įrenginį, klientas arba Enphase RMA aptarnavimo paslaugų atstovas turi supakuoti įrenginį į tą pačią siuntimo dėžę, pritvirtinti siuntimo etiketę ir paskambinti siuntimo paslaugų vykdytojui, kad susitartų dėl paėmimo. Visos nekokybiškos prekės, kurias leidžiama grąžinti, turi būti grąžinamos originalioje pristatymo arba kitoje pakuotėje, kuri lygiai taip pat apsaugotų prekę.
- c. Garantijos turėtojas per 60 dienų privalo grąžinti nekokybiškas medžiagas originalioje arba lygiavertėje pakuotėje. Jei Enphase nekokybiško gaminio ar jo dalies negaus per 60 dienų nuo RMA išdavimo, klientas turės sumokėti už pakaitinį įrenginį pagal esamą tokio naujo produkto ar jo dalies kainą.
- d. Jei Enphase nekokybiško gaminio ar jo dalies negaus per 60 dienų nuo RMA išdavimo, klientas turės sumokėti už pakaitinį įrenginį pagal esamą tokio naujo produkto ar jo dalies kainą.
- e. Jei reikia, Enphase klientų aptarnavimo tarnyba gali padėti užregistruoti pakaitinį įrenginį Enlighten svetainėje, kad užtikrintų sėkmingą pakeitimo užbaigimą.
- f. Jei Enphase gaminio trikčių šalinimo nepavyksta atlikti jo montavimo vietoje, nes Envoy įrenginio nėra arba jis neveikia, o Enphase personalas, gavęs ir patikrinęs įrenginį, nustato, kad jis yra pilnai veikiantis (nerasta jokių problemų), montuotojas pritaikys 100 € tvarkymo mokestį (100 GBP Jungtinėje Karalystėje).
- g. Grąžinama nekokybiška prekė negali būti išardyta ar modifikuota be išankstinio raštiško Enphase leidimo.