

Procedura di autorizzazione alla restituzione della merce per l'Europa

Per ottenere un servizio di riparazione o sostituzione, credito o rimborso (se applicabile) ai sensi della Garanzia limitata, il cliente deve attenersi alla seguente politica e procedura:

1. **Contattare un rappresentante dell'assistenza clienti Enphase per valutare e risolvere il problema prima che il prodotto venga rimosso dalla sua posizione installata, poiché molti problemi possono essere risolti sul campo:**

Svizzera: +41 (0) 43 508 38 91 support_emea@enphase.com

2. Se la risoluzione dei problemi sul campo non elimina il problema, il cliente può restituire il prodotto difettoso a Enphase con un numero di autorizzazione alla restituzione della merce (RMA) che il cliente deve richiedere a Enphase. La richiesta RMA deve includere le seguenti informazioni:

- a. Prova di acquisto del prodotto difettoso sotto forma di: (1) ricevuta di acquisto datata e originale del prodotto emessa dal punto vendita all'utente finale, oppure (2) fattura del rivenditore o ricevuta di acquisto datata che mostri il produttore dell'attrezzatura originale (OEM) o (3) fattura datata o ricevuta di acquisto che menzioni il prodotto sostituito in garanzia;
- b. numero di modello del prodotto difettoso;
- c. numero di serie del prodotto difettoso;
- d. descrizione dettagliata del difetto; e
- e. indirizzo di spedizione per la restituzione del prodotto riparato o sostituito (se applicabile).

3. All'emissione dell'RMA:

Per una batteria CA

- a. Per restituire una batteria difettosa è necessario l'imballaggio della stessa certificato UN. Lo si può ottenere dal proprio distributore o contattando l'assistenza clienti Enphase. L'installatore si recherà sul sito per disinstallare la batteria difettosa e, utilizzando l'imballaggio fornito, imballerà la batteria difettosa per il trasporto.
- b. L'installatore riporterà la batteria difettosa imballata nella propria sede e, utilizzando la documentazione fornita dal servizio di assistenza clienti, organizzerà la spedizione di restituzione a Enphase. Si noti che il prelievo dell'unità difettosa non è possibile da un indirizzo residenziale, può essere prelevata solo da un indirizzo commerciale. Una copia dei documenti di spedizione va inviata per e-mail all'Assistenza clienti Enphase per i nostri archivi.
- c. Una volta che l'unità guasta è stata registrata come prelevata dalla nostra società di trasporto, un'unità sostitutiva verrà inoltrata per la spedizione al partner di assistenza RMA Enphase o all'indirizzo in cui è stata installata l'apparecchiatura Enphase (secondo i casi).

- d. Se necessario, l'assistenza clienti Enphase può fornire aiuto per la registrazione dell'unità sostitutiva sul sito di Enlighten per garantire il completamento soddisfacente della sostituzione.

Procedura di autorizzazione alla restituzione della merce per l'Europa

- e. Se la risoluzione dei problemi sul campo relativa alla batteria CA Enphase non può essere eseguita perché il dispositivo Envoy non è operativo e l'unità viene riscontrata al momento della ricezione e dei test da parte del personale Enphase come completamente funzionante (nessun problema riscontrato), l'installatore dovrà sostenere un costo di gestione ed elaborazione pari a € 250 (£ 250 nel Regno Unito).
- f. Il prodotto difettoso restituito non deve essere stato smontato o modificato senza la previa autorizzazione scritta di Enphase.

Per gli altri prodotti Enphase:

- a. Enphase spedisce l'unità sostitutiva al partner di assistenza RMA Enphase o all'indirizzo in cui è installata l'apparecchiatura Enphase (secondo i casi). In determinate circostanze, Enphase può richiedere la restituzione del dispositivo difettoso prima della spedizione dei prodotti sostitutivi.
- b. All'arrivo dell'unità sostitutiva, il cliente o il rappresentante del partner di assistenza RMA Enphase deve porre il dispositivo difettoso nella stessa scatola di spedizione, applicare un'etichetta per l'invio e chiamare il venditore per organizzare il prelievo. Tutti i prodotti difettosi autorizzati per la restituzione devono essere restituiti nel contenitore di spedizione originale o in altri imballaggi che siano ugualmente protettivi per il prodotto.
- c. Il titolare della garanzia deve restituire i materiali difettosi nell'imballo originale o equivalente entro 60 giorni. Se il prodotto o la parte difettosa non è ricevuta da Enphase entro i 60 giorni dall'emissione del RMA, al cliente verrà fatto pagare il prezzo dell'unità da sostituire al prezzo corrente del nuovo prodotto o parte.
- d. Se necessario, l'assistenza clienti Enphase può fornire aiuto per la registrazione dell'unità sostitutiva sul sito di Enlighten per garantire il completamento soddisfacente della sostituzione.
- e. Se la risoluzione dei problemi sul campo del prodotto Enphase non può essere eseguita perché il dispositivo Envoy non esiste o non è funzionante e l'unità viene riscontrata al momento del ricevimento e dei test da parte del personale Enphase come completamente operativa (nessun problema riscontrato), all'installatore verrà addebitato un costo di gestione di € 100 (£ 100 nel Regno Unito).
- f. Il prodotto difettoso restituito non deve essere stato smontato o modificato senza la previa autorizzazione scritta di Enphase.