

Procedura autoryzacji zwrotu produktów obowiązująca w Europie

W celu skorzystania z usługi naprawy lub wymiany, uzyskania zaliczki na poczet przyszłych zakupów lub zwrotu kosztów nabycia (stosownie do przypadku) na podstawie Gwarancji, klient musi zastosować się do określonych poniżej zasad i procedury:

1. Należy skontaktować się z przedstawicielem Działu Obsługi Klientów Enphase w celu dokonania oceny i rozwiązania problemu **przed usunięciem produktu Enphase z jego miejsca instalacji**, ponieważ wiele problemów można rozwiązać na miejscu:

Polska +44 (0) 1908 828 928 support_pl@enphaseenergy.com

2. Jeżeli podejmowane na miejscu działania naprawcze nie rozwiążą problemu, klient może zwrócić wadliwy produkt do Enphase wraz z Numerem Autoryzacji Zwrotu Produktu (RMA), o którego wydanie klient musi zwrócić się do Enphase. Wniosek o wydanie numeru RMA musi zawierać następujące informacje:

- a. dowód zakupu wadliwego produktu w postaci: (1) datowanego paragonu fiskalnego potwierdzającego zakup produktu w punkcie sprzedaży na rzecz użytkownika końcowego lub (2) datowanej faktury lub datowanego paragonu fiskalnego wystawionego przez diler a informującego, że produkt jest produktem wytworzonym przez producenta oryginalnego sprzętu (OEM), lub (3) datowanej faktury lub datowanego paragonu fiskalnego informującego, że produkt został wymieniony w ramach gwarancji;
- b. numer modelu wadliwego produktu;
- c. numer seryjny wadliwego produktu;
- d. szczegółowy opis wady; oraz
- e. adres, na który należy wysłać produkt naprawiony lub zamienny (stosownie do przypadku).

3. Po wydaniu numeru RMA:

W przypadku baterii akumulatorów Enphase AC

- a. W celu zwrotu wadliwej baterii wymagane jest, by opakowanie baterii było zgodne z certyfikatem UN. Opakowanie takie można pozyskać od dystrybutora lub kontaktując się z Działem Obsługi Klientów Enphase. Instalator na miejscu odinstaluje wadliwą baterię i zapakuje ją na potrzeby transportu, korzystając z dostarczonego opakowania.
- b. Instalator przetransportuje zapakowaną wadliwą baterię z powrotem do swojego zakładu pracy i zorganizuje odesłanie baterii do Enphase, korzystając z dokumentacji dostarczonej przez Dział Obsługi Klientów. Zwracamy uwagę, że odebranie wadliwej baterii z miejsca zamieszkania nie jest możliwe. Bateria może zostać odebrana jedynie z zakładu pracy. Kopię dokumentacji nadania należy również przesłać mailem do Działu Obsługi Klientów Enphase celem dołączenia jej do naszej dokumentacji.
- c. Po zarejestrowaniu wadliwej baterii jako odebranej przez naszą firmę transportową, produkt zamienny zostanie wydany do wysyłki do Partnera Serwisowego Enphase RMA lub na adres, w którym urządzenie Enphase było zainstalowane (stosownie do przypadku).
- d. Jeżeli będzie to konieczne, Dział Obsługi Klientów Enphase może udzielić pomocy przy rejestracji produktu zamiennego w aplikacji Enlighten w celu zapewnienia pomyślnego zakończenia procesu wymiany.
- e. Jeżeli podejmowane na miejscu działania w celu naprawy baterii Enphase AC nie będą mogły zakończyć się powodzeniem z powodu niesprawności urządzenia Envoy, natomiast po otrzymaniu i przetestowaniu urządzenia przez personel Enphase zostanie stwierdzone, że urządzenie jest w pełni sprawne (nie zostanie znaleziony żaden problem), instalator zostanie obciążony opłatą manipulacyjną w wysokości 250 EUR (250 GBP w Zjednoczonym Królestwie) oraz kosztami wysyłki i obsługi administracyjnej.

Procedura autoryzacji zwrotu produktów obowiązująca w Europie

- f. Zwrócony wadliwy produkt nie może mieć śladów demontażu ani modyfikacji dokonanych bez uprzedniej, pisemnej autoryzacji Enphase.

W przypadku pozostałych produktów Enphase:

- a. Enphase wyśle produkt zamienny do Partnera Serwisowego Enphase RMA lub na adres, w którym urządzenie Enphase jest zainstalowane (stosownie do przypadku). W pewnych przypadkach Enphase może zażądać zwrotu wadliwego urządzenia przed wysłaniem produktów zamiennych.
- b. W momencie nadejścia produktu zamiennego klient lub przedstawiciel Partnera Serwisowego Enphase RMA musi umieścić wadliwe urządzenie w tym samym pudełku transportowym, w którym został przysłany produkt zamienny, przykleić etykietę z adresem wysyłki oraz zadzwonić do firmy transportowej w celu zorganizowania odbioru. Wszelkie wadliwe produkty zatwierdzone do zwrotu muszą zostać zwrócone w oryginalnym pojemniku wysyłkowym lub w innym opakowaniu, które zapewnia taką samą ochronę produktu.
- c. Posiadacz gwarancji musi zwrócić wadliwe materiały w oryginalnym lub podobnym opakowaniu w ciągu 60 dni. Jeżeli wadliwy produkt lub część nie zostanie odebrana przez Enphase w ciągu 60 dni od wystawienia RMA, klient zostanie obciążony kosztami wymiany według aktualnej ceny za taki nowy produkt lub część.
- d. Jeżeli będzie to konieczne, Dział Obsługi Klientów Enphase może udzielić pomocy przy rejestracji produktu zamiennego w aplikacji Enlighten w celu zapewnienia pomyślnego zakończenia procesu zamiany.
- e. Jeżeli podejmowane na miejscu działania w celu naprawy produktu Enphase nie będą mogły zakończyć się powodzeniem z powodu nieobecności lub niesprawności urządzenia Envoy, natomiast po otrzymaniu i przetestowaniu urządzenia przez personel Enphase zostanie stwierdzone, że urządzenie jest w pełni sprawne (nie zostanie znaleziony żaden problem), instalator zostanie obciążony opłatą manipulacyjną w wysokości 100 EUR (100 GBP w Zjednoczonym Królestwie).
- f. Zwrócony wadliwy produkt nie może mieć śladów demontażu ani modyfikacji dokonanych bez uprzedniej, pisemnej autoryzacji Enphase.