

Procedimento de autorização de devolução de mercadoria

Brasil

Para obter serviço de reparo ou substituição, crédito ou reembolso (conforme aplicável) sob a Garantia Limitada, o cliente deve cumprir a seguinte política e procedimento:

- Os proprietários do sistema podem entrar em contato com o instalador de registro para avaliar e solucionar o problema enquanto o produto Enphase está no campo. Se o proprietário do sistema não tiver um instalador associado ao seu sistema, ele pode acessar o Enphase Installer Locator on-line em <https://installers.enphase.com/locator.html> para encontrar uma empresa de serviço em sua área.
- Os profissionais solares podem fazer login com suas informações do Enlighten e enviar uma solicitação de garantia online <https://service.enphaseenergy.com/>.
- Alternativamente, os profissionais de energia solar podem entrar em contato com um representante do Atendimento ao Cliente da Enphase para avaliar e solucionar o problema enquanto o produto da Enphase está no campo, uma vez que muitos problemas podem ser resolvidos no campo. O Atendimento ao Cliente Enphase pode ser acessado em (19) 4560-1844 (Brasil).
- Se a resolução de problemas em campo não resolver o problema, o cliente pode devolver o produto com defeito à Enphase com um número de Autorização de Devolução de Mercadoria (RMA - Return Merchandise Authorization) que o cliente deve solicitar à Enphase. A solicitação de RMA deve incluir as seguintes informações:
- Instalador, entre em contato com o Distribuidor Enphase para agendar o envio.
 1. Comprovante de compra do produto com defeito na forma de (a) recibo de compra datado da compra original do produto no ponto de venda para o usuário final, ou (b) a fatura do revendedor ou recibo de compra datados, mostrando o status do equipamento original do fabricante (OEM), ou (c) fatura ou recibo de compra datados, mostrando o produto trocado sob garantia;
 2. número do modelo do produto defeituoso;
 3. número de série do produto com defeito;
 4. descrição detalhada do defeito; e
 5. endereço de remessa para devolução do produto reparado ou de substituição (conforme aplicável).
- Após a emissão da RMA, a Enphase Energy enviará a substituição. Entre em contato com seu Distribuidor para solicitar o envio ou retirada de remessas. Em certas circunstâncias, a Enphase pode exigir que o dispositivo com defeito seja devolvido antes da remessa dos produtos de substituição.
- Quando a unidade de substituição chegar, você ou seu representante de serviço deve colocar o dispositivo com defeito na mesma caixa de remessa, aplicar uma etiqueta de remessa e ligar para o vendedor de remessa ou devolver a caixa no local de remessa mais próximo. Todos os produtos defeituosos autorizados para devolução devem ser devolvidos na embalagem original de remessa ou em outra embalagem que seja igualmente protetora do produto. Acesse <http://returnlabel.enphaseenergy.com> para gerar uma etiqueta de remessa de devolução.
- Se o produto ou peça com defeito não for recebido pela Enphase até 60 dias após a emissão do RMA, a Enphase irá cobrar do cliente, e o cliente pagará, o preço de lista então vigente para esse novo produto ou peça.



Procedimento de autorização de devolução de mercadoria

Brasil

- Se a resolução de problemas em campo do produto Enphase não puder ser realizada porque o dispositivo Gateway não existe ou não está operacional e a unidade for considerada, após o recebimento e teste pelo pessoal da Enphase, como totalmente operacional (nenhum problema encontrado), o proprietário incorrerá em uma taxa de manuseio no valor de \$200 USD.
- O produto defeituoso devolvido não deve ter sido desmontado ou modificado sem a autorização prévia por escrito da Enphase.