

Întoarcere Produse Autorizare Procedura pentru Europa

Pentru a obține serviciul de reparații sau de înlocuire credit sau rambursare (după caz) sub o Limitată Garanție, un client trebuie să respecte următoarele Politici și proceduri:

1. Contactează un reprezentant pentru Suport clienți pentru a evalua și depana o problemă **înainte ca produsul Enphase să fie scos din locația de unde este instalat**, din moment ce multe probleme pot fi rezolvate în acest câmp:

+44 (0) 1908 828 928

support_emea@enphaseenergy.com

2. Dacă depanarea pe teren nu rezolvă problema, clientul poate returna produsul defect la Enphase cu un număr de autorizare pentru returnarea mărfurilor (RMA) pe care clientul va trebui să îl solicite de la Enphase. Solicitarea RMA trebuie să includă următoarele informații:

- a. Dovada achiziției produsului defect sub forma chitanței de achiziție(1) datată de la achiziția inițială a produsului la punctul de vânzare către utilizatorul final sau factura datată a distribuitorului sau(2) chitanța de cumpărare care arată echipamentul original starea producătorului (OEM) sau factura datată sau (3) chitanța de cumpărare Introduceți o etichetă care arată produsul schimbat în garanție;
- b. Numărul modelului produsului defect
- c. Numărul seriei a produsului defect;
- d. Descrierea detaliată a defectului; și
- e. Adresa de expediere pentru returnarea produsului reparat sau înlocuit (după caz).

3. La emiterea RMA:

Pentru o baterie AC Enphase

- a. Pentru a returna o baterie defectă este necesar ambalajul bateriei certificat ONU. Aceasta poate fi obținută fie de la distribuitorul tău sau contactând Asistența pentru Clienți Enphase. Un instalator va asista site-ul la dezinstalare unității bateriei defecte și, utilizarea ambalării furnizate, pachetul cu unitatea bateriei defectă pentru transport.
- b. Instalatorul va transporta bateria defectă ambalată înapoi la locația lor comercială și, folosind documentația furnizată de asistența pentru clienți, va aranja expedierea înapoi către Enphase. Notă că colecția unității defecte nu este posibilă din adresa rezidențială, aceasta poate fi colectată din adresa afacerii. O copie a documentelor de transport ar trebui de asemenea trimisă prin e-mail la Asistența Clienți Enphase Introduceți o etichetă pentru înregistrările noastre.
- c. Odată ce unitatea defectă a fost înregistrată ca colectată de către compania noastră de transport, o unitate de înlocuire va fi eliberată pentru expediere fie către Partenerul de service Enphase RMA, fie către adresa la care a fost instalat echipamentul Enphase (după caz).
- d. Dacă este necesar, Asistența Clienți Enphase poate ajuta la înregistrare. Inserați o unitate de înlocuire a etichetei pe site-ul Enlighten pentru a asigura finalizarea satisfăcătoare a înlocuirii.
- e. Dacă depanarea pe teren a bateriei AC Enphase nu poate fi realizată deoarece introduceți o etichetă, dispozitivul Envoy nu este operațional și unitatea este determinată la primire și testare de către personalul Enphase ca fiind complet operațională (nu a fost găsită nicio problemă), instalatorul va suporta o taxă de manipulare de 250EUR (250 GBP în Regatul Unit) costuri de expediere și procesare.
- f. Produsul defect returnat nu trebuie să fi fost dezasamblat sau modificat fără autorizarea prealabilă scrisă a Enphase.

Întoarcere Produse Autorizare Procedura pentru Europa

Pentru alte produse Enphase:

- a. Enphase va distribui unitatea de înlocuire ori la Service-ul partener RMA Servicii Enphase sau la adresa unde este instalat echipamentul Enphase (după caz). În anumite circumstanțe, Enphase poate solicita returnarea dispozitivului defect înainte de expedierea produselor de înlocuire.
- b. Când sosește unitatea de înlocuire, clientul sau reprezentantul Partenerului de service Enphase RMA trebuie să plaseze dispozitivul defect în aceeași cutie de expediere, să aplice o etichetă de expediere și să sune furnizorul de transport pentru a aranja colectarea. Toate produsele defecte autorizate pentru returnare trebuie returnate în ambalajul original de transport sau în alt ambalaj care protejează în mod egal produsul.
- c. Titularul garanției trebuie să returneze materialele defecte în ambalajul original sau echivalent în termen de 60 de zile. Dacă produsul sau piesa defectă nu este primită de Enphase în termen de 60 de zile de la emiterea RMA, clientul va fi taxat pentru unitatea de înlocuire la prețul curent pentru un astfel de produs sau piesa nouă.
- d. Dacă produsul sau piesa defectă nu este primită de Enphase în termen de 60 de zile de la emiterea RMA, clientul va fi taxat pentru unitatea de înlocuire la prețul curent pentru un astfel de produs sau piesa nouă.
- e. Dacă este necesar, Asistența Clienți Enphase poate ajuta la înregistrare. Insezați o unitate de înlocuire a etichetei pe site-ul Enlighten pentru a asigura finalizarea satisfăcătoare a înlocuirii.
- f. Dacă depanarea pe terena produsului Enphase nu poate fi realizată deoarece dispozitivul Envoy nu există sau nu este operațional și unitatea este determinată la primire și testare de către personalul Enphase ca fiind complet operațională (nu a fost găsită nicio problemă), instalatorul va suporta o taxă de manipulare de 100 EUR (100 GBP în Regatul Unit).
- g. Produsul defect returnat nu trebuie să fi fost dezasamblat sau modificat fără autorizarea prealabilă scrisă a Enphase.