

## Return Merchandise Authorisation-procedure for varer i Europa

For at være berettiget til reparation eller erstatningsservice, kreditering eller refusion (som passende) i henhold til den Begrænsede Garanti, skal kunden efterleve følgende politik og procedure:

1. Kontakt en medarbejder i Enphase Kundeservice for at evaluere og foretage en fejlsøgning på problemet, før Enphase-produktet fjernes fra det sted, den er installeret, eftersom mange problemer kan løses på stedet:

Danmark

+44 (0) 1908 828 928

[support\\_emea@enphaseenergy.com](mailto:support_emea@enphaseenergy.com)

2. Hvis fejlfinding på området ikke løser problemet, kan kunden returnere det defekte produkt til Enphase med et Return Merchandise Authorisation-nummer (RMA), som kunden skal anmode Enphase om. RMA-anmodningen skal indeholde følgende information:

- a. Købsbevis på det defekte produkt i form af (1) den daterede købskvittering fra det originale køb af produktet ved kasseterminalen til slutbrugeren eller (2) den daterede forhandlerfaktura eller købskvitteringen, som viser den oprindelige udstyrsproducents (OEM) status, eller (3) den daterede faktura eller købskvittering, som viser produktet ombyttet under garantien;
- b. modelnummer på det defekte produkt;
- c. serienummer på det defekte produkt;
- d. detaljeret beskrivelse af defekten; og
- e. afsenderadressen til returnering af det reparerede eller erstattede produkt (som passende).

3. Ved udstedelse af RMA'en:

### Vedr. et Enphase AC-Batteri

- a. For at returnere et defekt batteri, kræver det en FN-certificeret batteripakke. Den kan købes enten hos din distributør eller ved at kontakte Enphase Kundeservice. Installatøren vil deltage på stedet for at afinstallere det defekte batteri og, ved hjælp af den leverede pakke, pakke den defekte batterienhed før transport.
- b. Installatøren transporterer det pakkede defekte batteri til deres virksomhed og ved hjælp af den, af kundeservice leverede dokumentation, arrangere forsendelse tilbage til Enphase. Bemærk at opsamling af den defekte enhed ikke er muligt fra en privatadresse. Den kan kun hentes på en virksomhedsadresse. En kopi af det sendte papirarbejde skal også mailes til Enphase Kundeservice til dokumentation.
- c. Når den defekte enhed er blevet registreret som hentet af vores transportfirma, vil en erstatningsenhed blive frigivet til forsendelse til enten Enphase RMA Servicepartner eller adressen, hvor Enphase-udstyret blev installeret (som passende).
- d. Hvis det er påkrævet, kan Enphase Kundeservice assistere med at registrere erstatningsenheden til Enlighten-siden for at sikre en tilfredsstillende færdiggørelse af erstatningen.
- e. Hvis fejlfindingen af Enphase AC-Batteri ikke kan udføres på stedet, fordi Envoy-enheden ikke fungerer, og enheden vurderes ved modtagelse og test af Enphase-medarbejderne til at være fuldt ud funktionsdygtigt (der ikke er fundet fejl), vil installatøren påføre et administrationsgebyr på 250 € (£250 i Storbritannien) for forsendelses- og ekspeditionsomkostninger.

## Return Merchandise Authorisation-procedure for varer i Europa

- f. Det returnerede defekte produkt må ikke have været skilt ad eller modificeret uden forudgående skriftlig tilladelse fra Enphase.

### **For andre Enphase-produkter:**

- a. Enphase vil sende erstatningsenheden til enten Enphase RMA Servicepartneren eller til den adresse, hvor Enphase-udstyret er installeret (som passende). Under særlige omstændigheder vil Enphase anmode om, at den defekte enhed bliver returneret før forsendelse af erstatningsprodukter.
- b. Når erstatningsenheden ankommer, skal kunden eller Enphase RMA Servicepartnerens repræsentant placere den defekte enhed i den samme forsendelsesboks, sætte et forsendelsesmærke på og ringe til forsendelsesforhandleren for at arrangere afhentning. Alle defekte produkter, som har tilladelse til returnering, skal returneres i den originale forsendelsesbeholder eller anden emballage, som er tilsvarende beskyttende for produktet.
- c. Garantihaveren skal returnere de defekte materialer i originalemballagen eller tilsvarende inden for 60 dage. Hvis det defekte produkt eller den defekte del ikke modtages af Enphase inden for 60 dage efter udstedelsen af returneringsgodkendelsen (RMA), opkræves kunden for erstatningsenheden til den aktuelle pris for et sådant nyt produkt eller ny del.
- d. Hvis påkrævet kan Enphase Kundeservice assistere med at registrere erstatningsenheden til Enlighten-siden for at sikre tilfredsstillende færdiggørelse af erstatningen.
- e. Hvis fejlfindingen på stedet, hvor Enphase-produktet befinder sig, ikke kan færdiggøres, fordi Envoy-enheden ikke eksisterer eller ikke fungerer, og enheden vurderes at være fuldt ud funktionsdygtig ved modtagelse og test af Enphase-medarbejderne (der er ikke fundet fejl), vil installatøren påføre et ekspeditionsgebyr på 100 € (£100 i Storbritannien).
- f. Det returnerede defekte produkt må ikke have været skilt ad eller modificeret uden forudgående skriftlig tilladelse fra Enphase.