

Termék visszaküldésének menete (RMA) Európán belül

Javítás vagy csere igénybevételéhez, az összeg levásárlásához vagy (adott esetben) visszatérítéséhez a limitált garanciával élő vásárlónak alkalmazkodnia kell az alábbi elvekhez és menethez:

1. Az Enphase termék eltávolítása előtt keresd fel az Enphase ügyfélszolgálatát, hogy a problémát felmérhessük és elháríthassuk, mivel sok esetben a probléma helyben javítható:

Magyarország

+44 (0) 1908 828 928

support_emea@enphaseenergy.com

2. Hogyha a helybeni hibaelhárítás sikertelen, a vásárló visszaküldheti a hibás terméket az Enphase-nek egy Return Merchandise Authorisation (RMA) kód használatával, melyet a vásárló az Enphase-től igényelhet. Az RMA igényléséhez az alábbi információkra van szükség:
 - a. Vásárlási bizonylat a hibás termék megvételéről, a következők valamelyike: (1) dátummal ellátott nyugta, mely a vásárlás pontos idején került a felhasználóhoz, vagy (2) a kereskedőtől kapott, dátummal ellátott számla vagy nyugta, melyen olvasható az eredeti berendezés gyártójának (OEM) jogállása, vagy (3) a dátummal ellátott számla vagy nyugta, mely a termék garanciáját igazolja;
 - b. a hibás termék modellszáma;
 - c. a hibás termék szériaszáma;
 - d. a hiba részletes leírása; és
 - e. kiszállítási cím a javított vagy (adott esetben) cserélt termék szállításához.
3. Az RMA kód felhasználása:

Az Enphase AC akkumulátor esetében

- a. Hibás akkumulátor visszaküldéséhez ENSZ-tanúsítvánnyal rendelkező csomagolás szükséges. Ez megszerezhető a saját kereskedőnkön keresztül, vagy az Enphase ügyfélszolgálat felkeresésével. A hibás akkumulátor leszerelését ugyanaz végzi, aki a felszerelését, és a megadott csomagolásban készíti elő szállításra azt.
- b. A hibás akkumulátort a szerelő becsomagolva szállítja vissza az vásárlás helyszínére, és az ügyfélszolgálat által nyújtott dokumentumok segítségével elrendezi a termék visszaszállítását az Enphase-hez. Kérjük, vedd figyelembe, hogy a hibás termék lakcímről nem szállítható vissza, csak üzleti címről kerülhet visszaszállításra. A szállítási papírok másolatát e-mailben továbbítani kell az Enphase ügyfélszolgálat részére, nyilvántartás céljából.
- c. Amint a hibás termék átvételre került a futárszolgálatunk által, a csere kiszállításra kerül vagy az Enphase RMA szolgáltatás partnerének címére, vagy (megadott esetben) arra a címre, ahol az Enphase termék fel volt szerelve.
- d. Ha igényt tartasz rá, az Enphase ügyfélszolgálatunk segíthet a cserélt termék regisztrálásában az Enlighten oldalán, hogy biztosítsuk a csere megfelelő kivitelezését.

Termék visszaküldésének menete (RMA) Európán belül

- e. Hogyha az Enphase AC akkumulátor helybeni hibaelhárítása sikertelen, mert az Envoy eszköz működésképtelen és a termék az átvételkor, illetve az Enphase szerelő általi tesztelés során megfelelően működik (tehát hibamentes), a szerelő 250€ kezelési költségre jogosult (az Egyesült Királyságban £250) a szállítást és szerelési díjakat beleértve.
- f. Az Enphase megelőző, írásba foglalt engedélye nélkül a visszaküldött hibás termék szétszerelése vagy átalakítása tilos.

Egyéb Enphase termék esetében:

- a. Az Enphase a cserét az Enphase RMA szolgáltatás partnerének címére, vagy (megadott esetben) arra a címre szállítja, melyen az Enphase termék fel van szerelve. Bizonyos esetekben az Enphase a csere kiszállítása előtt igényelheti a hibás termék visszaszállítását.
- b. Amikor a csere megérkezik, a vásárló vagy az Enphase RMA szolgáltatás partnerének képviselője, egyeztetést követően, a hibás terméket ugyanabba a dobozba csomagolva, felcímkézve adja át a futárszolgálatnak. Minden visszaküldésre jogosult hibás terméket az eredeti csomagolásában, vagy más, hasonlóan biztonságos csomagolásban kell visszaküldeni.
- c. A jótállás birtokosának 60 napon belül vissza kell küldenie a hibás anyagokat az eredeti vagy annak megfelelő csomagolásban. Ha az Enphase az RMA kiadásától számított 60 napon belül nem kapja meg a hibás terméket vagy alkatrészt, akkor az ügyfélnek a csereegységért meg kell fizetnie az új termék vagy alkatrész aktuális árát.
- d. Ha igényt tartasz rá, az Enphase ügyfélszolgálatunk segíthet a cserélt termék regisztrálásában az Enlighten oldalán, hogy biztosítsuk a csere megfelelő kivitelezését.
- e. Hogyha az Enphase termék helybeni hibaelhárítása sikertelen, mert nem áll rendelkezésre vagy működésképtelen az Envoy eszköz és a termék az átvételkor, illetve az Enphase szerelő általi tesztelés során megfelelően működik (tehát hibamentes), a szerelő 100€ kezelési költségre jogosult (az Egyesült Királyságban £100).
- f. Az Enphase megelőző, írásba foglalt engedélye nélkül a visszaküldött hibás termék szétszerelése vagy átalakítása tilos.