

Europese Procedure voor de Goedkeuring van de Retournering van Goederen

Voor het verkrijgen van herstel- of vervangingsdiensten, een tegoed of een terugbetaling (indien van toepassing) onder de Beperkte Garantie, dient de klant zich te houden aan het volgende beleid en de volgende procedure:

1. Neem contact op met een medewerker van de Enphase Klantendienst om het probleem te evalueren en op te lossen **voordat het Enphase product wordt verwijderd van de geïnstalleerde locatie**, aangezien veel problemen ter plaatse kunnen worden opgelost:

Nederland: +31 (0) 20 24 105 98 support_nl@enphase.com

2. Indien het evalueren van problemen ter plaatse het probleem niet oplost, kan de klant het defecte product terugsturen naar Enphase met een Return Merchandise Authorisation Nummer (RMA) dat de klant moet aanvragen bij Enphase. Het RMA-verzoek moet de volgende informatie bevatten:
 - a. bewijs van de aankoop van het defecte product zoals, maar niet beperkt tot (1) de gedateerde aankoopbon van de oorspronkelijke aankoop van het product op het verkooppunt aan de eindgebruiker, (2) de gedateerde dealerfactuur of aankoopbon met de status van Original Equipment Manufacturer (OEM), (3) de gedateerde factuur of aankoopbon met betrekking tot het product dat onder garantie wordt uitgewisseld;
 - b. modelnummer van het defecte product;
 - c. serienummer van het defecte product;
 - d. gedetailleerde beschrijving van het defect; en
 - e. verzendadres voor het retourneren van het gerepareerde of vervangende product (indien van toepassing).
3. Bij afgifte van de RMA:

Voor een Enphase AC Batterij

- a. Om een defecte batterij te retourneren is de UN-gecertificeerde batterijverpakking nodig. Deze kan worden gevonden bij uw distributeur of door contact op te nemen met de Enphase Klantendienst. De installateur zal op locatie aanwezig zijn om de defecte batterijeenheid te verwijderen en, met behulp van de aangeboden verpakking, de defecte batterijeenheid te verpakken voor transport.
- b. De installateur zal de verpakte, defecte batterij terug meenemen naar haar bedrijfslocatie en met behulp van de door de Klantendienst geleverde documentatie zorgen voor de terugzending naar Enphase. Houd er rekening mee dat de defecte eenheid niet kan worden opgehaald bij een woonadres, maar alleen bij een zakelijk adres. Een kopie van de verzendpapieren moet ook per e-mail naar de Klantendienst van Enphase worden gestuurd voor onze administratie.
- c. Zodra het defecte apparaat is geregistreerd als afgehaald door ons transportbedrijf, wordt een vervangende eenheid vrijgegeven voor verzending naar ofwel de Enphase RMA Service Partner ofwel het adres waar de Enphase apparatuur is geïnstalleerd (voor zover van toepassing).

Europese Procedure voor de Goedkeuring van de Retournering van Goederen

- d. Indien nodig kan de Enphase Customer Support helpen bij de registratie van de vervangende eenheid op de Enlighten-site om ervoor te zorgen dat de vervanging naar tevredenheid wordt voltooid.
- e. Wanneer het ter plaatse evalueren van problemen met de Enphase AC-batterij niet mogelijk is omdat het Envoy apparaat niet operationeel is en het toestel na ontvangst en testen door het personeel van Enphase als volledig operationeel wordt beschouwd (geen problemen gevonden), zal de installateur 250 € aan verzendings- en verwerkingskosten in rekening brengen.
- f. Het geretourneerde defecte product mag niet gedemonteerd of gewijzigd zijn zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Enphase.

Voor andere Enphase producten:

- a. Enphase verzendt de vervangende eenheid naar de Enphase RMA Service Partner of naar het adres waar de Enphase apparatuur is geïnstalleerd (indien van toepassing). In bepaalde omstandigheden kan Enphase eisen dat het defecte apparaat wordt geretourneerd voordat de vervangende producten worden verzonden.
- b. Wanneer het vervangende apparaat aankomt, moet de klant of de vertegenwoordiger van de Enphase RMA Service Partner het defecte apparaat in dezelfde verzenddoos plaatsen, een verzendingslabel aanbrengen en de verzendingsleverancier bellen om het apparaat op te halen. Alle defecte producten die voor retourzending zijn geautoriseerd, moeten worden geretourneerd in de originele verzendcontainer of een andere verpakking die het product even goed beschermt.
- c. De garantiehouders moet de defecte materialen in de originele verpakking of gelijkwaardig binnen 60 dagen retourneren. Als het defecte product of onderdeel niet binnen 60 dagen na uitgifte van de RMA door Enphase is ontvangen, worden bij de klant voor het vervangende product of onderdeel kosten in rekening gebracht op basis van de huidige prijs voor dat nieuwe product of onderdeel.
- d. Indien nodig kan de Enphase Klantendienst helpen bij het registreren van het vervangende apparaat op de Enlighten-site om ervoor te zorgen dat de vervanging naar tevredenheid wordt voltooid.
- e. Wanneer het ter plaatse evalueren van problemen met het Enphase product niet mogelijk is omdat het Envoy apparaat niet bestaat of niet operationeel is en het apparaat na ontvangst en testen door Enphase personeel als volledig operationeel wordt beschouwd (geen problemen gevonden), zal de installateur 100 € administratiekosten in rekening brengen.
- f. Het geretourneerde defecte product mag niet gedemonteerd of gewijzigd zijn zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Enphase.