

Processo de Autorização de Devolução de Mercadoria Aplicável à Europa

Com vista à obtenção de serviços de reparação ou substituição, de crédito ou devolução (tal como aplicável), nos termos da Garantia Voluntária (isto é, nos termos da garantia voluntária prestada pelo produtor, a qual acrescenta, mas não prejudica ou substitui, os direitos do consumidor, decorrentes da garantia legal), o cliente deverá cumprir a seguinte política e processo:

1. Contactar um representante do Apoio ao Cliente da Enphase, com vista a avaliar e efetuar o “troubleshoot” do problema **antes de o produto Enphase ser removido do local onde foi instalado**, visto que muitos problemas podem ser resolvidos no local:

Portugal: +34 91 123 40 17 soporte_es@enphaseenergy.com

2. Caso um procedimento de “troubleshooting” no local não resolva o problema, o cliente poderá devolver o produto defeituoso à Enphase, com um Número de Autorização de Devolução de Mercadoria (ADM), que o cliente deverá requerer à Enphase. O pedido de ADM deverá incluir as informações seguintes:

- a. Comprovativo da compra do produto defeituoso, sob a forma de (1) recibo de compra, datado, da compra original do produto, no ponto de venda, pelo utilizador final, ou (2) fatura datada emitida pelo revendedor ou recibo de compra que contenha o estatuto de fabricante original do equipamento (FOE) ou (3) fatura datada ou recibo de compra que demonstre qual o produto trocado sob garantia;
- b. número de modelo do produto defeituoso;
- c. número de série do produto defeituoso;
- d. descrição detalhada do defeito; e
- e. morada de expedição para devolução de produto reparado ou de substituição (conforme aplicável).

3. Aquando da emissão do ADM:

Para uma Bateria AC Enphase

- a. Para proceder à devolução de uma bateria defeituosa, é necessária a embalagem UN certificada da bateria, sempre que tal for permitido pela legislação aplicável. Tal poderá ser fornecido pelo seu distribuidor ou mediante contacto para o Apoio ao Cliente da Enphase. O instalador deslocar-se-á ao local para proceder à desinstalação da unidade de bateria defeituosa e, mediante a utilização da embalagem fornecida, deverá embalar a unidade de bateria defeituosa para efeitos de transporte.
- b. O instalador transportará a bateria defeituosa embalada de regresso às respetivas instalações e, mediante a utilização da documentação fornecida pelo Apoio ao Cliente, tratar da expedição da mesma para a Enphase. É favor notar que não é possível ser efetuada a recolha da unidade defeituosa, de uma morada residencial, podendo apenas a mesma ser recolhida numa morada comercial. Uma cópia da documentação de transporte deverá, igualmente, ser enviada por email, para o Apoio ao Cliente da Enphase, para registo interno.
- c. Logo que a unidade defeituosa seja registada como recebida, pela nossa empresa de transportes, será disponibilizada para expedição, uma unidade de substituição, para um Parceiro de Serviço ADM da Enphase ou para a morada onde o equipamento Enphase foi instalado (conforme aplicável).

Processo de Autorização de Devolução de Mercadoria Aplicável à Europa

- d. Caso necessário, o Apoio ao Cliente da Enphase poderá prestar a necessária assistência com o registo da unidade de substituição no site Enlighten, por forma a assegurar a conclusão satisfatória do processo de substituição.
- e. Caso o “troubleshooting” no local, da Bateria AC Enphase não consiga ser efetuado por causa de o aparelho Envoy não se encontrar operacional e seja concluído que a unidade, aquando da sua receção e submissão a testes, pelo pessoal da Enphase, se encontra plenamente em funcionamento (sem qualquer problema detetado), o instalador cobrará uma quantia pelo manuseamento, transporte e custos de processamento, de 250 € (£250 no Reino Unido).
- f. O produto defeituoso devolvido não pode ter sido desmontado ou alterado, sem a autorização prévia e escrita da Enphase.

Para outros produtos Enphase:

- a. A Enphase expedirá a unidade de substituição para o Parceiro de Serviço ADM da Enphase ou, para a morada onde o equipamento se encontra instalado (conforme aplicável). Em certas e determinadas circunstâncias, a Enphase pode exigir que o aparelho defeituoso seja devolvido antes da expedição de produtos de substituição.
- b. Quando a unidade de substituição chega, o cliente ou o representante do Parceiro de Serviço ADM da Enphase deverá colocar o aparelho defeituoso na mesma caixa para transporte, colocar uma etiqueta de transporte e avisar o transportador para tratar da recolha. Todo e qualquer produto defeituoso, que seja autorizado para devolução, deverá ser devolvido na embalagem original de transporte ou outra embalagem que proteja de forma idêntica o produto.
- c. O detentor da garantia deve devolver os materiais defeituosos na embalagem original ou equivalente em 60 dias. Se o produto ou peça com defeito não for recebido pela Enphase dentro de 60 dias da emissão do RMA, ao cliente será cobrada a unidade de substituição ao preço atual para o novo produto ou peça
- d. Se necessário, o Apoio ao Cliente da Enphase poderá prestar a necessária assistência com o registo da unidade de substituição no site Enlighten, por forma a assegurar a conclusão satisfatória do processo de substituição.
- e. Caso o “troubleshooting” no local, do produto da Enphase não consiga ser efetuado por causa de o aparelho Envoy não existir ou não se encontrar operacional e seja concluído que a unidade, aquando da sua receção e submissão a testes, pelo pessoal da Enphase, se encontra plenamente em funcionamento (sem qualquer problema detetado), o instalador cobrará uma quantia pelo manuseamento, de 100 € (£100 no Reino Unido).
- f. O produto defeituoso devolvido não pode ter sido desmontado ou alterado, sem a autorização prévia e escrita da Enphase.