

## Godkännandeförfarande vid returnering av varor inom Europa

För att få reparations- eller utbytesservice, kredit eller återbetalning (i tillämpliga fall) under den Begränsade Garantin måste kunden följa detta policy- och förfarandedokument.

Sverige: +44 (0) 1908 828 928 [support\\_emea@enphaseenergy.com](mailto:support_emea@enphaseenergy.com)

1. Kontakta Enphase kundsupport för få hjälp att utvärdera och felsöka problemet **innan Enphase-produkten tas bort från platsen där den installerats** eftersom många problem kan lösas direkt på plats:

2. Om felsökning på plats inte löser problemet kan kunden returnera den felaktiga produkten till Enphase med ett RMA-nummer (Return Merchandise Authorisation Number) som kunden måste begära från Enphase. En begäran om RMA måste innehålla följande information:

- (a) Ett köpebevis för den felaktiga produkten i form av (1) det daterade kvittot från det ursprungliga köpet vid försäljningsstället till slutkonsumenten, eller (2) den daterade återförsäljarfakturan eller inköpskvittot som visar status som OEM (Original Equipment Manufacturer), eller (3) den daterade fakturan eller inköpskvittot som visar att produkten ersatts under garanti;
- (b) Modellnummer för den felaktiga produkten;
- (c) Serienummer för den felaktiga produkten;
- (d) En detaljerad beskrivning av felaktigheten; samt
- (e) Leveransadress för retur av reparerad produkt eller ersättningsprodukt (i tillämpliga fall).

1. Efter utfärdande av RMA gäller:

### ***För ett Enphase AC-batteri***

- (a) För att returnera ett felaktigt batteri krävs en FN-certifierad batteriförpackning. En sådan förpackning kan erhållas från din distributör eller genom att du tar kontakt med Enphases kundsupport. Installatören ska delta på plats för att avinstallera den felaktiga batterienheten och ska sedan förpacka det felaktiga batteriet med erhållen förpackning för transport.
- (b) Installatören ska transportera det felaktiga batteriet i förpackningen till sin affärslokal och, med hjälp av dokumentation från kundsupporten, anordna returneringen till Enphase. Observera att insamling av den felaktiga produktenheten inte är möjlig från en bostadsadress, det kan endast ske från en företagsadress. En kopia av transporthandlingarna bör även skickas via e-post till Enphases kundsupport för registrering.
- (c) När den felaktiga produktenheten har registrerats som upphämtad av vårt transportföretag kommer en ersättningsprodukt att klargöras för leverans till en Enphase RMA Service Partner eller till adressen där Enphase-utrustningen var installerad (i tillämpliga fall).
- (d) Om det krävs, kan Enphases kundsupport hjälpa till med registreringen av ersättningsenheten på Enlighten-webbplatsen för att säkerställa att utbytet sker på korrekt sätt.

## Godkännandeförfarande vid returnering av varor inom Europa

- (e) Om felsökningen av Enphase AC-batteriet inte kan genomföras på plats till följd av att Envoy-enheten inte är i drift och Enphases personal sedan fastslår att enheten, efter mottagande och testning, är helt fungerande (inget fel hittas), ska installatören betala en hanteringsavgift om 250 € (£250 i Storbritannien) för leverans- och hanteringskostnader.
- (f) Den returnerade felaktiga produkten får inte demonteras eller ändras utan att skriftligt godkännande först erhållits från Enphase.

### ***För andra Enphase-produkter:***

- (a) Enphase levererar ersättningsenheten till en Enphase RMA Service Partner eller till adressen där Enphase-utrustningen är installerad (i tillämpliga fall). Under vissa omständigheter kan Enphase kräva att den felaktiga produkten returneras innan dess att leverans av ersättningsprodukten sker.
- (b) När ersättningsprodukten anländer måste kunden eller en representant från en Enphase RMA Service Partner placera den felaktiga utrustningen i samma leveransförpackning, märka förpackningen för leverans samt ringa transportören för att anordna upphämtning. Alla felaktiga produkter som godkänts för returnering måste returneras i den ursprungliga leveransförpackningen eller förpackas på ett sätt som ger ett likvärdigt skydd för produkten.
- (c) Garantihållaren måste returnera det defekta materialet i originalförpackningen eller motsvarande inom 60 dagar. Om den defekta produkten eller delen inte tas emot av Enphase inom 60 dagar efter utfärdandet av RMA, debiteras kunden för ersättningsenheten till det aktuella priset för en sådan ny produkt eller del.
- (d) Om det krävs, kan Enphases kundsupport hjälpa till med registreringen av ersättningsenheten på Enlighten-webbplatsen för att säkerställa att utbytet sker på korrekt sätt.
- (e) Om felsökningen av Enphase AC-batteriet inte kan genomföras på plats till följd av att Envoy-enheten inte är i drift och Enphases personal sedan fastslår att enheten, efter mottagande och testning, är helt fungerande (inget fel hittas), ska installatören betala en hanteringsavgift om 100 € (£100 i Storbritannien) för leverans- och hanteringskostnader.
- (f) Den returnerade felaktiga produkten får inte demonteras eller ändras utan att skriftligt godkännande först erhållits från Enphase.