

Rückgabe-Warenautorisierungsverfahren für Europa

Um Reparatur- oder Ersatzleistung, Gutschrift oder Rückerstattung (falls zutreffend) im Rahmen der beschränkten Garantie zu erhalten, muss der Kunde die folgenden Richtlinien und Verfahren einhalten:

1. Wenden Sie sich an einen Mitarbeiter des Enphase-Kundensupports, um das Problem zu bewerten und zu beheben, bevor das Enphase-Produkt von seinem Installationsort entfernt wird, da viele Probleme vor Ort gelöst werden können:

Schweiz: +41 (0) 43 508 38 91 support_emea@enphase.com

2. Wenn die Fehlerbehebung vor Ort das Problem nicht löst, kann der Kunde das defekte Produkt mit einer RMA-Nummer (Return Merchandise Authorisation Number), die er bei Enphase anfordern muss, an Enphase zurücksenden. Der RMA-Antrag muss die folgenden Informationen enthalten:

- a. Kaufnachweis des defekten Produkts in Form (1) der datierten Kaufquittung vom ursprünglichen Kauf des Produkts an der Verkaufsstelle an den Endverbraucher, oder (2) der datierten Händlerrechnung oder Kaufquittung, die den OEM-Status (Original Equipment Manufacturer) zeigt, oder (3) der datierten Rechnung oder Kaufquittung, die das im Rahmen der Garantie ausgetauschte Produkt zeigt;
- b. die Modellnummer des defekten Produkts;
- c. die Seriennummer des defekten Produkts;
- d. eine detaillierte Beschreibung des Defekts; und
- e. die Lieferadresse für die Rücksendung des reparierten oder Ersatzprodukts (falls zutreffend).

3. Nach Ausstellung der RMA:

Für einen Wechselstromakku von Enphase

- a. Für die Rücksendung eines defekten Akkus ist die UN-zertifizierte Batterieverpackung erforderlich. Diese kann entweder von Ihrem Distributor oder durch Kontaktaufnahme mit dem Enphase-Kundensupport bezogen werden. Der Installateur ist vor Ort, um die defekte Akkueinheit zu deinstallieren und die defekte Akkueinheit mit der mitgelieferten Verpackung für den Transport zu verpacken.
- b. Das Installationsprogramm transportiert den verpackten defekten Akku an seinen Geschäftsstandort zurück und veranlasst anhand der vom Kundensupport bereitgestellten Dokumentation den Rückversand an Enphase. Beachten Sie, dass die Abholung der fehlerhaften Einheit nicht von einer Wohnadresse, sondern nur von einer Geschäftsadresse aus möglich ist. Eine Kopie der Versandpapiere sollte auch per E-Mail an den Enphase-Kundensupport für unsere Unterlagen geschickt werden.
- c. Sobald das fehlerhafte Gerät von unserem Transportunternehmen als abgeholt registriert wurde, wird ein Ersatzgerät zum Versand entweder an den RMA-Servicepartner von

Enphase oder an die Adresse freigegeben, an der das Enphase-Gerät installiert wurde (je nach Fall).

- d. Falls erforderlich, kann der Enphase-Kundensupport bei der Registrierung des Ersatzgeräts bei der Enlighten-Website behilflich sein, um einen zufriedenstellenden Abschluss des Austauschs zu gewährleisten.

Rückgabe-Warenautorisierungsverfahren für Europa

- e. Wenn die Fehlerbehebung vor Ort des Enphase Wechselstromakkus nicht durchgeführt werden kann, weil das Emulator-Gerät nicht funktionsfähig ist und das Gerät nach Erhalt und Prüfung durch Enphase-Personal als voll funktionsfähig eingestuft wird (kein Fehler gefunden), fallen für den Installateur 250 € Bearbeitungsgebühr (£250 in Großbritannien) Versand- und Bearbeitungskosten an.
- f. Das zurückgegebene defekte Produkt darf nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Enphase zerlegt oder modifiziert worden sein.

Für andere Enphase Produkte:

- a. Enphase sendet das Ersatzgerät entweder an den RMA-Servicepartner von Enphase oder an die Adresse, an der das Enphase-Gerät installiert ist (je nach Fall). Unter bestimmten Umständen kann Enphase verlangen, dass das defekte Gerät vor dem Versand von Ersatzprodukten zurückgeschickt wird.
- b. Wenn das Ersatzgerät eintrifft, muss der Kunde oder der Vertreter des Enphase RMA-Servicepartners das defekte Gerät in den gleichen Versandkarton legen, einen Versandetikett anbringen und den Versandverkäufer anrufen, um die Abholung zu arrangieren. Alle defekten Produkte, die zur Rückgabe autorisiert sind, müssen in der Originalverpackung oder einer anderen Verpackung, die das Produkt gleichermaßen schützt, zurückgeschickt werden.
- c. Der Garantieinhaber muss die defekten Materialien innerhalb von 60 Tagen in der Originalverpackung oder einer gleichwertigen Verpackung zurücksenden. Wenn das defekte Produkt oder Teil nicht innerhalb von 60 Tagen nach Ausstellung der RMA bei Enphase eingeht, wird dem Kunden das Ersatzgerät zum aktuellen Preis für dieses neue Produkt oder Teil berechnet.
- d. Falls erforderlich, kann der Enphase-Kundensupport bei der Registrierung des Ersatzgeräts bei der Enlighten-Website behilflich sein, um einen zufriedenstellenden Abschluss des Austauschs zu gewährleisten.
- e. Wenn die Fehlerbehebung vor Ort beim Enphase-Produkt nicht durchgeführt werden kann, weil das Emulator-Gerät nicht existiert oder nicht betriebsbereit ist und das Gerät nach Erhalt und Prüfung durch das Enphase-Personal als voll funktionsfähig eingestuft wird (kein Fehler gefunden), wird dem Installateur eine Bearbeitungsgebühr von 100 € (£100 in Großbritannien) berechnet.
- f. Das zurückgegebene defekte Produkt darf nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Enphase zerlegt oder modifiziert worden sein.