

## กระบวนการอนุมัติการคืนสินค้าสำหรับ ภูมิภาคที่ Enphase ไม่ได้รับการรับรอง (ข้อเสนอที่ใช้ทั่วโลก)

ผลิตภัณฑ์ของ Enphase ได้รับการรับรองในด้านการดำเนินการในบางประเทศ และในประเทศเหล่านั้นได้มีการกำหนดกระบวนการอนุมัติคืนสินค้า ในเอกสารนี้ระบุถึงกระบวนการอนุมัติการคืนสินค้าสำหรับประเทศที่ Enphase ไม่ได้รับการรับรองผลิตภัณฑ์

หากต้องการรับบริการซ่อมแซม หรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ รับเครดิต หรือขอคืนเงิน (แล้วแต่กรณี) ภายใต้ข้อจำกัดในการรับประกันนี้ ลูกค้าต้องปฏิบัติตามกระบวนการและนโยบายต่อไปนี้

- เมื่อผลิตภัณฑ์ Enphase ไม่ทำงาน โปรดติดต่อตัวแทนให้บริการลูกค้าของ Enphase เพื่อประเมินและแก้ไขปัญหาเนื่องจากปัญหาหลายอย่างสามารถแก้ไขได้เมื่ออยู่ในภาคสนาม คุณสามารถติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า Enphase โดยไปที่ [www.enphase.com/support](http://www.enphase.com/support) หรือโทร +1 877-797-4743
- หากการแก้ไขปัญหาภาคสนามไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ลูกค้าอาจส่งผลิตภัณฑ์ที่มีชำรุดบกพร่องไปที่ Enphase พร้อมกับหมายเลขการอนุมัติการคืนสินค้า (RMA) ซึ่งลูกค้าต้องขอหมายเลขนี้จาก Enphase โดยคำขอ RMA ต้องประกอบด้วยข้อมูลต่อไปนี้:
  - หลักฐานการซื้อของผลิตภัณฑ์ที่ชำรุดบกพร่องในรูปแบบของ (1) ใบเสร็จซื้อผลิตภัณฑ์ที่ลงวันที่จากสถานที่ผู้ใช้ซื้อผลิตภัณฑ์ หรือ (2) ใบเสร็จของตัวแทน หรือ ใบเสร็จซื้อผลิตภัณฑ์ที่ลงวันที่ที่แสดงสถานะของผู้รับจ้างผลิตสินค้า (OEM) หรือ (3) ใบเสร็จ หรือ ใบเสร็จซื้อผลิตภัณฑ์ที่ลงวันที่ที่แสดงการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์นั้นอยู่ในการรับประกัน;
  - หมายเลขรุ่นของผลิตภัณฑ์ที่ชำรุดบกพร่อง;
  - หมายเลขรหัสผลิตภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์ที่ชำรุดบกพร่อง;
  - คำอธิบายความชำรุดบกพร่องอย่างละเอียด; และ
  - ที่อยู่ในการจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่ซ่อม หรือเปลี่ยนใหม่กลับคืน (แล้วแต่กรณี)
- เมื่อมีการออก RMA แล้วให้ห่อหุ้มผลิตภัณฑ์ที่ชำรุดบกพร่องในบรรจุภัณฑ์เดิมในการจัดส่ง หรือบรรจุภัณฑ์อื่นที่สามารถป้องกันผลิตภัณฑ์ได้เท่าเทียมกัน และจัดส่งไปที่ผู้จัดจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตที่ท่านได้ซื้อผลิตภัณฑ์นั้น โดย Enphase จะไม่รับผิดชอบต่อการจัดส่ง
- หาก Enphase ไม่ได้รับผลิตภัณฑ์หรือชิ้นส่วนที่ชำรุดบกพร่องภายใน 60 วันที่มีการออก RMA แล้ว Enphase จะออกใบเสร็จให้กับลูกค้า และจะต้องชำระเงินตามรายการราคาล่าสุดของผลิตภัณฑ์หรือชิ้นส่วนใหม่ดังกล่าว
- เมื่อได้รับอุปกรณ์ที่ชำรุดบกพร่องแล้ว (RMA) Enphase จะจัดส่งอุปกรณ์ที่เปลี่ยนทดแทนไปยังตัวแทนจำหน่ายที่อุปกรณ์ที่ชำรุดตัวนั้นขาย หรือไปยังตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตในภูมิภาคของคุณ (หากมี) Enphase จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าจัดส่งที่ส่งไปยังตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต โดยลูกค้าต้องประสานงานเกี่ยวกับวิธี และค่าจัดส่งกับผู้จัดจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตเพื่อให้การจัดส่งอุปกรณ์ที่เปลี่ยนแทนนั้นเสร็จสมบูรณ์
- หากการแก้ปัญหาของผลิตภัณฑ์ Enphase ในภาคสนามไม่สามารถทำให้เสร็จสิ้นได้เนื่องจากหาอุปกรณ์ Envoy ไม่พบ หรือทำงานไม่ได้ และเมื่อบุคลากร Enphase ได้รับและทดสอบการทำงานของอุปกรณ์นั้นแล้วพบว่าทำงานได้ตามปกติ (ไม่พบปัญหา) เจ้าของจะเสียค่าธรรมเนียมการจัดการ 6,000 บาท (200 ดอลลาร์สหรัฐ)
- ห้ามถอดประกอบ หรือดัดแปลงแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ชำรุดเสียหายที่ส่งคืนโดยไม่ได้รับการอนุญาตที่เป็นลายลักษณ์อักษรจาก Enphase ล่วงหน้า