

Procedura e autorizimit të mallrave të kthimit për Evropën

Për të marrë shërbim riparimi ose zëvendësimi, kreditim ose rimbursim (siç zbatohet) sipas garancisë së kufizuar, klienti duhet të respektojë politikën dhe procedurën e mëposhtme:

1. Kontaktoni një përfaqësues të mbështetjes së klientit të Enphase për të vlerësuar dhe zgjidhur problemin përpara se produkti Enphase të hiqet nga vendndodhja e tij e instaluar, pasi shumë probleme mund të zgjidhen në terren:

+44 (0) 1908 828 928

support_emea@enphaseenergy.com

2. Nëse zgjidhja e problemeve në terren nuk e zgjidh problemin, klienti mund ta kthejë produktin me defekt në Enphase me një numër të autorizimit të mallit për kthim (RMA) të cilin klienti duhet ta kërkojë nga Enphase. Kërkesa RMA duhet të përfshijë informacionin e mëposhtëm:
 - a. Dëshmia e blerjes së produktit me defekt në formën e (1) dëftesës së blerjes me datë nga blerja origjinale e produktit në pikën e shitjes tek përdoruesi fundor, ose (2) fatura e datës së tregtarit ose fatura e blerjes që tregon pajisjet origjinale statusi i prodhuesit (OEM), ose (3) fatura me datë ose fatura e blerjes që tregon produktin e shkëmbyer nën garanci;
 - b. Numri i modelit të produktit me defekt;
 - c. Numri serial i produktit me defekt;
 - d. Përshkrimi i detajuar i defektit; dhe
 - e. Adresa e transportit për kthimin e produktit të riparuar ose zëvendësues (sipas rastit).

3. Me lëshimin e RMA:

Për një Enphase AC Battery

- a. Për të kthyer një bateri të dëmtuar, kërkohet paketimi i baterisë i certifikuar nga OKB. Kjo mund të merret ose nga shpërndarësi juaj ose duke kontaktuar Enphase Support. Instaluesi do të shkojë në vend për të çinstaluar njësinë e baterisë me defekt dhe, duke përdorur paketimin e ofruar, do të paketojë njësinë e baterisë me defekt për transport.
- b. Instaluesi do të transportojë baterinë e paketuar me defekt përsëri në vendndodhjen e tij të biznesit dhe, duke përdorur dokumentacionin e ofruar nga Mbështetja e Klientit, do të rregullojë dërgimin e kthimit në Enphase. Vini re se mbledhja e njësisë me defekt nuk është e mundur nga një adresë banimi, ajo mund të merret vetëm nga një adresë biznesi. Një kopje e dokumenteve të transportit duhet gjithashtu të dërgohet me email në Enphase Support për të dhënat tona.
- c. Pasi njësi me defekt të jetë regjistruar si e mbledhur nga kompania jonë e transportit, një njësi zëvendësuese do të lëshohet për dërgesë ose te partneri i shërbimit Enphase RMA ose te adresa ku është instaluar pajisja Enphase (sipas rastit).
- e. Nëse kërkohet, Enphase Support mund të ndihmojë me regjistrimin e njësisë zëvendësuese në faqen e Enphase App për të siguruar përfundimin e kënaqshëm të zëvendësimit.

- f. Nëse zgjidhja e problemeve në terren të baterisë AC Enphase nuk është në gjendje të realizohet sepse pajisja IQ Gateway nuk është funksionale dhe njësia përcaktohet pas marrjes dhe testimit nga personeli i Enphase si plotësisht funksionale (nuk u gjet asnjë problem), instaluesi do të pësojë një tarifë trajtimi prej 250 € (250 £ në Finlandë) kostot e transportit dhe përpunimit.
- g. Produkti me defekt i kthyer nuk duhet të jetë çmontuar ose modifikuar pa autorizimin paraprak me shkrim të Enphase.

Për produkte të tjera Enphase:

- a. Enphase do ta dërgojë njësinë zëvendësuese ose te partneri i shërbimit Enphase RMA ose adresa ku është instaluar pajisja Enphase (sipas rastit). Në rrethana të caktuara, Enphase mund të kërkojë kthimin e pajisjes me defekt përpara dërgimit të produkteve zëvendësuese.
- b. Kur të mbërrijë njësia zëvendësuese, klienti ose përfaqësuesi i partnerit të shërbimit Enphase RMA duhet ta vendosë pajisjen me defekt në të njëjtën kuti transporti, të aplikojë një etiketë transporti dhe të telefonojë shitësin e transportit për të rregulluar mbledhjen. I gjithë produkti me defekt i autorizuar për kthim duhet të kthehet në kontejnerin origjinal të transportit ose në paketim tjetër që është po aq mbrojtës i produktit.
- c. Mbajtësi i garancisë duhet t'i kthejë materialet me defekt në paketimin origjinal ose ekuivalentin brenda 60 ditëve. Nëse produkti ose pjesa me defekt nuk merret nga Enphase brenda 60 ditëve nga lëshimi i RMA-së, klienti do të tarifohet për njësinë e zëvendësimit me çmimin aktual për këtë produkt ose pjesë të re.
- d. Nëse produkti ose pjesa me defekt nuk merret nga Enphase brenda 60 ditëve nga lëshimi i RMA, klienti do të tarifohet për njësinë e zëvendësimit me çmimin aktual për këtë produkt ose pjesë të re.
- e. Nëse kërkohet, Enphase Support mund të ndihmojë me regjistrimin e njësisë zëvendësuese në faqen e Enphase App për të siguruar përfundimin e kënaqshëm të zëvendësimit.
- f. Nëse zgjidhja e problemeve në terren të produktit Enphase nuk është në gjendje të realizohet sepse pajisja Enphase App nuk ekziston ose nuk është funksionale dhe njësia përcaktohet pas marrjes dhe testimit nga personeli i Enphase si plotësisht funksionale (nuk është gjetur problem), instaluesi do të paguajë një tarifë trajtimi prej 100 € (100 € në Shqipëri).
- g. Produkti me defekt i kthyer nuk duhet të jetë çmontuar ose modifikuar pa autorizimin paraprak me shkrim të Enphase.