

## Procedura odobrenja za vraćanje robe za Evropu

Da bi dobio uslugu popravke ili zamene, kredit ili povraćaj novca (ako je primenljivo) pod Ograničenom garancijom, kupac mora da poštuje sledeću politiku i proceduru:

1. Kontaktirajte predstavnika Enphase korisničke podrške da proceni i reši problem **pre nego što se Enphase proizvod ukloni sa lokacije na kojoj je instaliran**, pošto se mnogi problemi mogu rešiti na terenu:

+44 (0) 1908 828 928

support\_emea@enphaseenergy.com

2. Ako rešavanje problema na terenu ne reši problem, kupac može da vrati neispravan proizvod Enphase-u sa brojem ovlašćenja za vraćanje robe (RMA) koji kupac mora da zatraži od Enphase-a. RMA zahtev mora da sadrži sledeće informacije:
  - a. Dokaz o kupovini neispravnog proizvoda u obliku (1) računa sa datumom kupovine od prvobitne kupovine proizvoda na prodajnom mestu krajnjeg korisnika, ili (2) datirane fakture prodavca ili račun o kupovini koji prikazuje status proizvođača originalne opreme (OEM), ili (3) datiranu fakturu ili račun o kupovini koji pokazuje da je proizvod zamenjen pod garancijom;
  - b. broj modela neispravnog proizvoda;
  - c. serijski broj neispravnog proizvoda;
  - d. detaljan opis kvara; i
  - e. adresu za dostavu za vraćanje popravljenog ili zamenjenog proizvoda (ako je primenljivo).
3. Po izdavanju RMA:

### Za Enphase AC bateriju

- a. Za vraćanje neispravne baterije potrebno je pakovanje baterija sa sertifikatom UN. Ovo se može dobiti od vašeg distributera ili kontaktiranjem Enphase korisničke podrške. Instalater će doći na lokaciju kako bi deinstalirao neispravnu baterijsku jedinicu i, koristeći priloženo pakovanje, spakovao neispravnu baterijsku jedinicu za transport.
- b. Instalater će preneti upakovanu neispravnu bateriju nazad na svoju poslovnu lokaciju i, koristeći dokumentaciju koju je obezbedila korisnička podrška, organizovati povratnu isporuku u Enphase. Imajte na umu da preuzimanje neispravne jedinice nije moguće sa adrese stanovanja, može se preuzeti samo sa poslovne adrese. Kopiju dokumentacije za otpremu takođe treba poslati e-poštom Enphase korisničkoj podršci radi naše evidencije.
- c. Kada se neispravna jedinica registruje kao preuzeta od strane naše transportne kompanije, zamenska jedinica će biti puštena za isporuku bilo Enphase RMA servisnom partneru ili adresi na kojoj je Enphase oprema instalirana (ako je primenljivo)
- d. Ako je potrebno, Enphase korisnička podrška može pomoći u registraciji zamenske jedinice na Enlighten sajtu kako bi se obezbedio zadovoljavajući završetak zamene.
- e. Ako se rešavanje problema sa Enphase AC baterijom na terenu ne može obaviti zato što Envoy uređaj nije u funkciji i kada je Enphase osoblje primilo i testiralo jedinicu da je potpuno operativna (nije pronađen problem), instalater će imati 250 € naknada za rukovanje (£250 u Velikoj Britaniji) za troškove isporuke i obrade.
- f. Vraćeni neispravni proizvod ne sme biti rastavljen ili modifikovan bez prethodnog pismenog odobrenja Enphase-a.

## Procedura odobrenja za vraćanje robe za Evropu

### Za druge Enphase proizvode:

- a. Enphase će isporučiti zamensku jedinicu ili Enphase RMA servisnom partneru ili adresi na kojoj je Enphase oprema instalirana (ako je primenljivo). U određenim okolnostima, Enphase može zahtevati da se neispravni uređaj vrati pre slanja zamenskih proizvoda.
- b. Kada zamenska jedinica stigne, kupac ili predstavnik Enphase RMA servisnog partnera mora staviti neispravan uređaj u istu kutiju za otpremu, staviti oznaku za otpremu i pozvati isporučioaca da organizuje preuzimanje. Svi neispravni proizvodi odobreni za vraćanje moraju biti vraćeni u originalnom kontejneru za otpremu ili drugom pakovanju koje podjednako štiti proizvod.
- c. Vlasnik garancije mora vratiti neispravne materijale u originalnom pakovanju ili ekvivalentnom pakovanju u roku od 60 dana. Ako Enphase ne primi neispravan proizvod ili deo u roku od 60 dana od izdavanja RMA, kupcu će biti naplaćena zamenska jedinica po trenutnoj ceni za takav novi proizvod ili deo.
- d. Ako Enphase ne primi neispravan proizvod ili deo u roku od 60 dana od izdavanja RMA, kupcu će biti naplaćena zamenska jedinica po trenutnoj ceni za takav novi proizvod ili deo.
- e. Ako je potrebno, Enphase korisnička podrška može pomoći u registraciji zamenske jedinice na Enlighten sajtu kako bi se obezbedio zadovoljavajući završetak zamene.
- f. Ako se rešavanje problema sa Enphase proizvodom na terenu ne može postići jer Envoy uređaj ne postoji ili nije u funkciji, a po prijemu i testiranju od strane Enphase osoblja se utvrdi da je jedinica u potpunosti operativna (nije pronađen problem), instalater će imati 100 € naknade za rukovanje (£100 u Velikoj Britaniji).
- g. Vraćeni neispravni proizvod ne sme biti rastavljen ili modifikovan bez prethodnog pismenog odobrenja Enphase-a.