

Avrupa için iade ürün izin prosedürü

Müşteri, Sınırlı Garanti kapsamında onarım veya değiştirme hizmeti, kredi ya da para iadesi (uygun olduğu şekilde) almak için aşağıdaki politika ve prosedüre uymalıdır:

1. Birçok sorun sahada çözülebileceğinden Enphase **ürünü kurulu olduğu yerden çıkarılmadan önce** sorunu değerlendirmek ve gidermek için bir Enphase Müşteri Destek temsilcisiyle iletişime geçin:

+44 (0) 1908 828 928 support_emea@enphaseenergy.com

2. Saha içi sorun giderme işlemi sorunu çözmezse müşteri kusurlu ürünü Enphase'den talep edeceği bir İade Ürün İzin Numarası (RMA) ile Enphase'e iade edebilir. RMA talebi aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- a. Kusurlu ürüne yönelik olarak (1) son kullanıcıya satış noktasında ürünün ilk satın alımına ait tarihli satın alma makbuzu veya (2) orijinal ekipman üreticisi (OEM) durumunu gösteren tarihli bayi faturası ya da satın alma makbuzu veya (3) garanti kapsamında değiştirilen ürünü gösteren tarihli fatura ya da satın alma makbuzu şeklinde satın alma kanıtı;
- b. Kusurlu ürünün model numarası;
- c. Kusurlu ürünün seri numarası;
- d. Kusurun ayrıntılı açıklaması ve
- e. Onarılan veya değiştirilen ürünün iadesi için gönderim adresi (uygun olduğu şekilde).

3. RMA'nın düzenlenmesi üzerine:

- a. Enphase, yeni üniteyi Enphase RMA Hizmet Ortağına veya Enphase ekipmanının kurulu olduğu adrese (uygun olduğu şekilde) gönderecektir. Belirli durumlarda Enphase, yeni ürünlerin gönderilmesinden önce kusurlu cihazın iade edilmesini isteyebilir.
- b. Yeni ünite geldiğinde, müşteri veya Enphase RMA Servis Ortağı temsilcisi kusurlu cihazı aynı nakliye kutusuna yerleştirmeli, bir nakliye etiketi uygulamalı ve teslim alma işlemini ayarlamak için nakliye tedarikçisini aramalıdır. İadesine izin verilen tüm kusurlu ürünler, orijinal nakliye kutusu veya ürünü eşit derecede koruyan başka bir ambalaj içinde iade edilmelidir.
- c. Garanti sahibi, kusurlu malzemeleri 60 gün içinde orijinal ambalajında veya eş değer ambalaj içinde iade etmelidir. Kusurlu ürün veya parça, RMA'nın düzenlenmesinden sonraki 60 gün içinde Enphase tarafından teslim alınmazsa, müşteriden yeni ünite için söz konusu yeni ürün veya parçanın güncel fiyatı üzerinden ücret alınacaktır.
- d. Kusurlu ürün veya parça, RMA'nın düzenlenmesinden sonraki 60 gün içinde Enphase tarafından teslim alınmazsa, müşteriden yeni ünite için söz konusu yeni ürün veya parçanın güncel fiyatı üzerinden ücret alınacaktır.
- e. Gerekirse Enphase Müşteri Desteği, değiştirme işleminin düzgün şekilde tamamlanmasını sağlamak için yeni ünitenin Enlighten sitesine kaydedilmesine yardımcı olabilir.
- f. Envoy cihazı bulunmadığı veya çalışmadığından dolayı Enphase ürünü için sahada sorun giderme işlemi gerçekleştirilemezse ve ünite Enphase personeli tarafından teslim alınıp test edildikten sonra tamamen çalışır durumda olduğu (sorun bulunmadığı) tespit edilirse kurulum görevlisi için 100 € (Finlandiya'da 100 £) işlem masrafı ödenecektir.
- g. İade edilen kusurlu ürün, Enphase'in önceden yazılı izni olmadan sökülmemiş veya değiştirilmemiş olmalıdır.