

Thủ tục Ủy quyền trả lại hàng hóa

Việt Nam

Để nhận được dịch vụ sửa chữa hoặc thay thế, tín dụng hoặc hoàn tiền (nếu có) theo Bảo hành giới hạn, khách hàng phải tuân thủ chính sách và quy trình sau:

- Chủ sở hữu hệ thống có thể liên hệ với người cài đặt bản ghi của họ để đánh giá và khắc phục sự cố khi sản phẩm Enphase đang được sử dụng.
- Người cài đặt có thể đăng nhập bằng thông tin Enlighten của họ và gửi yêu cầu bảo hành trực tuyến tại <https://service.enphaseenergy.com/>.
- Ngoài ra, người cài đặt có thể liên hệ với đại diện Dịch vụ chăm sóc khách hàng của Enphase để đánh giá và khắc phục sự cố trong khi sản phẩm Enphase đang được sử dụng vì nhiều vấn đề có thể được giải quyết trực tiếp. Thông tin liên hệ bộ phận Hỗ trợ khách hàng của Enphase có thể được tìm thấy trên trang web của chúng tôi.
- Nếu việc khắc phục sự cố trực tiếp không giải quyết được sự cố, khách hàng có thể trả lại sản phẩm bị lỗi cho Enphase kèm theo số Ủy quyền Trả lại Hàng hóa (RMA) mà khách hàng phải yêu cầu từ Enphase. Yêu cầu RMA cần bao gồm những thông tin dưới đây:
 1. Minh chứng về việc mua sản phẩm bị lỗi dưới dạng (a) biên lai mua hàng có ghi ngày tháng từ lần mua sản phẩm ban đầu tại điểm bán cho người dùng cuối hoặc (b) hóa đơn của đại lý có ghi ngày tháng hoặc biên lai mua hàng chỉ ra nhà sản xuất gốc của sản phẩm (OEM), hoặc (c) hóa đơn hoặc biên lai mua hàng có ghi ngày tháng cho thấy sản phẩm được đổi vẫn đang trong thời hạn bảo hành;
 2. Số model của sản phẩm bị lỗi
 3. Số Sê ri của sản phẩm bị lỗi
 4. Mô tả chi tiết về lỗi sản phẩm; và
 5. Địa chỉ giao hàng để hoàn trả sản phẩm đã sửa chữa hoặc thay thế (nếu có).
- Sau khi cấp RMA, Người cài đặt phải liên hệ với Nhà phân phối thông qua email phê duyệt Enphase RMA để bắt đầu vận chuyển hoặc tiếp nhận thiết bị thay thế. Trong một số trường hợp nhất định, Enphase có thể yêu cầu hoàn trả thiết bị bị lỗi trước khi vận chuyển sản phẩm thay thế.
- Khi một sản phẩm bị lỗi được phép trả lại, việc trả lại phải được trả lại trong thùng vận chuyển ban đầu hoặc bao bì khác có chức năng bảo vệ sản phẩm tương đương. Vui lòng liên hệ với nhà phân phối của bạn để được hướng dẫn trả lại.
- Nếu Nhà phân phối không nhận được sản phẩm bị lỗi đã được cấp phép trả lại trong vòng 30 ngày kể từ ngày cấp RMA, Enphase sẽ lập hóa đơn cho khách hàng và khách hàng sẽ thanh toán theo giá niêm yết hiện tại cho sản phẩm hoặc bộ phận mới đó.
- Sản phẩm bị lỗi được trả lại không được tháo rời hoặc sửa đổi mà không có sự cho phép bằng văn bản của Enphase.