

Procédure d'autorisation de retour de marchandise

États-Unis, territoires des États-Unis et Canada

Pour obtenir un service de réparation ou de remplacement, un crédit ou un remboursement (le cas échéant) en vertu de la Garantie limitée, le client doit se conformer à la politique et à la procédure suivantes :

- Les propriétaires de système peuvent communiquer avec leur installateur officiel pour évaluer et dépanner le problème pendant que le produit Enphase est sur le terrain. Si le propriétaire du système n'a pas d'installateur associé à son système, il peut visiter le localisateur d'installateur Enphase en ligne à l'adresse <https://installers.enphase.com/locator.html> pour trouver un cabinet de service dans sa région.
- Les professionnels de l'énergie solaire peuvent se connecter avec leurs identifiants Enlighten et soumettre une réclamation de garantie en ligne à l'adresse <https://service.enphaseenergy.com/>.
- Les professionnels de l'énergie solaire peuvent également communiquer avec un représentant du Service à la clientèle d'Enphase pour évaluer et dépanner le problème pendant que le produit Enphase est sur le terrain, car de nombreux problèmes peuvent être résolus sur le terrain. Vous pouvez joindre le Service à la clientèle d'Enphase au +1 877 797-4743 (pour les États-Unis, les territoires des États-Unis et le Canada).
- Si le dépannage sur le terrain ne résout pas le problème, le client peut retourner le produit défectueux à Enphase avec un numéro d'autorisation de retour de marchandise (ARM) que le client doit demander à Enphase. La demande l'ARM doit comprendre les renseignements suivants :
 1. Une preuve d'achat du produit défectueux sous l'une des formes suivantes : (1) le reçu d'achat daté correspondant à l'achat initial du produit au point de vente pour l'utilisateur final; ou (2) la facture ou le reçu du concessionnaire daté indiquant le statut de fabricant d'équipement d'origine (FEO); ou (3) la facture ou le reçu daté attestant que le produit a été échangé dans le cadre de la garantie;
 2. le numéro de modèle du produit défectueux;
 3. le numéro de série du produit défectueux;
 4. une description détaillée du défaut; et
 5. l'adresse d'expédition pour le retour du produit réparé ou de remplacement (selon le cas).
- Lors de l'émission de l'ARM, Enphase Energy expédiera l'unité de remplacement à l'adresse où l'équipement Enphase est installé. Dans certaines circonstances, Enphase peut exiger que l'appareil défectueux soit retourné avant l'expédition des produits de remplacement.
- Lorsque l'unité de remplacement arrive, vous ou votre représentant de service devez placer l'appareil défectueux dans la même boîte d'expédition, apposer une étiquette d'expédition, puis communiquer avec le transporteur ou déposer le colis au point d'expédition le plus proche. Tout produit défectueux autorisé pour le retour doit être retourné dans le contenant d'expédition original ou dans un autre emballage qui protège également le produit. Visitez <http://returnlabel.enphaseenergy.com> pour générer une étiquette d'expédition de retour.
- Lorsque l'unité de remplacement arrive, vous ou votre représentant de service devez retourner le produit défectueux dans la boîte d'expédition d'origine ou dans un autre emballage qui protège également le produit.
 - **Tous les produits Enphase (sauf les unités de batterie et les unités de commande de système) :** Visitez <http://returnlabel.enphaseenergy.com> pour générer une étiquette d'expédition de retour, apposez l'étiquette d'expédition sur la boîte d'expédition et appelez le fournisseur d'expédition ou déposez la boîte au lieu d'expédition le plus proche.
 - **Unités de batterie et unités de commande du système :** Enphase vous enverra, à vous ou à votre représentant de service, un courriel demandant les renseignements requis pour le ramassage par le fournisseur d'expédition. Par la suite, le fournisseur d'expédition vous enverra par courriel, à vous ou à votre représentant de service, l'étiquette d'expédition de retour/les documents applicables que vous pourrez appliquer à la boîte d'expédition et confirmer la période de cueillette de 2 heures et la date.

- Si le produit ou la pièce défectueux n'est pas reçu par Enphase dans les 60 jours suivant l'émission de l'ARM, Enphase facturera le client et le client paiera le prix courant alors en vigueur pour ce nouveau produit ou cette nouvelle pièce.
- Si le dépannage sur le terrain du produit Enphase ne peut être effectué parce que l'appareil Envoy est inexistant ou non fonctionnel, et que l'unité est jugée, après réception et tests effectués par le personnel d'Enphase, être entièrement fonctionnelle (aucune anomalie constatée), le propriétaire devra acquitter des frais de traitement de 200 \$.
- Le produit défectueux retourné ne doit pas avoir été démonté ou modifié sans l'autorisation écrite préalable d'Enphase.