

Procédure d'autorisation de retour de marchandises pour l'Polynésie française

Pour bénéficier d'un service de réparation ou de remplacement, d'un crédit ou d'un remboursement (selon le cas) dans le cadre de la garantie limitée, le client doit se conformer à la politique et à la procédure suivantes :

- Les propriétaires du système peuvent contacter leur installateur agréé pour évaluer et résoudre le problème pendant que le produit Enphase est sur le terrain
- Les installateurs peuvent se connecter à l'aide de leurs identifiants Enlighten et soumettre une demande de garantie en ligne sur <https://service.enphaseenergy.com/>.
- Les installateurs peuvent également contacter un représentant du service clientèle Enphase afin d'évaluer et de résoudre le problème pendant que le produit Enphase est sur le terrain, car de nombreux problèmes peuvent être résolus sur place. Les coordonnées du service clientèle Enphase sont disponibles sur notre site Web ou support_au@enphaseenergy.com.
- Si le dépannage sur site ne permet pas de résoudre le problème, le client peut demander un remplacement à Enphase en utilisant un numéro d'autorisation de retour de marchandise (RMA) qu'il doit demander à Enphase. La demande de RMA doit inclure les informations suivantes :
 1. Preuve d'achat du produit défectueux sous la forme (a) du ticket de caisse daté de l'achat initial du produit au point de vente à l'utilisateur final, ou (b) de la facture ou du ticket de caisse daté du revendeur indiquant le statut de fabricant d'équipement d'origine (OEM), ou (c) de la facture ou du ticket de caisse daté indiquant que le produit a été échangé sous garantie ;
 2. Numéro de modèle du produit défectueux ;
 3. Numéro de série du produit défectueux ;
 4. Description détaillée du défaut ; et
 5. Adresse de livraison pour le produit de remplacement (le cas échéant).
- Une fois le numéro RMA émis, Enphase Energy expédiera l'unité de remplacement à l'adresse indiquée par l'installateur. Dans certaines circonstances, Enphase peut exiger que l'appareil défectueux soit renvoyé avant l'expédition des produits de remplacement.