

Procedimiento de autorización de devolución de productos en Latino América

Para poder acceder a un servicio de reparación o sustitución, un crédito o un reembolso conforme a la garantía limitada, el cliente debe respetar la siguiente política de devoluciones:

1. El cliente deberá contactar con un representante del servicio de atención al cliente de Enphase para evaluar y solucionar el problema **antes de retirar el producto del lugar donde está instalado**, ya que muchos problemas se pueden resolver sobre el terreno:

Latin America: +52 554-166-2832 sosporte_latinoamerica@enphaseenergy.com

2. Si los problemas persisten, el cliente podrá devolver el producto defectuoso a Enphase junto con el número de autorización de devolución de productos, el cual solicitará a Enphase. La solicitud de la autorización de devolución de productos debe incluir la siguiente información:
 - a. Una prueba de compra del producto defectuoso, ya sea 1) el recibo con la fecha de compra original del producto en un punto de venta al usuario final; 2) la factura del distribuidor o el recibo con la fecha de compra que muestre el fabricante del equipo original; o 3) la factura o el recibo con la fecha de compra que muestre que el producto ha sido sustituido conforme a la garantía.
 - b. El número de modelo del producto defectuoso.
 - c. El número de serie del producto defectuoso.
 - d. Una descripción detallada de los problemas.
 - e. La dirección a la que se enviará el producto reparado o sustituido, según proceda.
3. Una vez que se haya emitido la autorización de devolución de productos:

Baterías de CA de Enphase

- a. Para devolver una batería defectuosa, se requiere un embalaje para batería certificado por las Naciones Unidas. Puede solicitarlo a su distribuidor o bien contactar con el servicio de atención al cliente de Enphase. El instalador acudirá al lugar indicado para desmontar la unidad de batería defectuosa y la introducirá en el embalaje facilitado para su transporte.
- b. El instalador transportará la batería defectuosa de vuelta a la ubicación comercial y organizará la devolución a Enphase con la documentación proporcionada por el servicio de atención al cliente. Tenga en cuenta que la unidad defectuosa no se puede recoger en una dirección residencial, sino en una dirección comercial. Además, se debe enviar por correo electrónico una copia de la documentación del envío al servicio de atención al cliente de Enphase para registrarla.
- c. Una vez que nuestra empresa de transporte haya registrado que la unidad defectuosa ha sido recogida, se enviará una unidad de sustitución al socio de servicios de autorización de devolución de productos de Enphase o a la dirección donde se instaló el equipo, según proceda.
- d. Si lo necesita, el servicio de atención al cliente de Enphase le ayudará a registrar la unidad de sustitución en el lugar indicado para garantizar que el proceso se realiza adecuadamente.

Procedimiento de autorización de devolución de productos en Latino América

- e. Si no se pueden solucionar los problemas de la batería de CA de Enphase porque el dispositivo Envoy no funciona y el personal de Enphase determina que la unidad es totalmente operativa al recibirla y probarla, se abonará al instalador una tarifa de asistencia de \$250 USD por el envío y los gastos de gestión.
- f. El producto defectuoso objeto de la devolución no debe haber sido desmontado ni modificado sin la autorización previa por escrito de Enphase.

Otros productos de Enphase

- a. Enphase enviará la unidad de sustitución al socio de servicios de autorización de devolución de productos de Enphase o a la dirección donde se instaló el equipo, según proceda. En circunstancias determinadas, Enphase puede exigir que se devuelva el dispositivo defectuoso antes del envío de los productos de sustitución.
- b. Cuando llegue la unidad de sustitución, el cliente o el representante del socio de servicios de autorización de devolución de productos de Enphase deben introducir el dispositivo defectuoso en el mismo embalaje de envío, colocar una etiqueta de envío y llamar al proveedor correspondiente para organizar la recogida. Todos los productos defectuosos cuya devolución esté autorizada deben ser devueltos en el embalaje original o cualquier otro método que proteja el producto de forma similar.
- c. El titular de la garantía debe devolver el material defectuoso en el embalaje original o equivalente en un plazo de 60 días. Si Enphase no recibe el producto o la pieza defectuosa dentro de los 60 días posteriores a la emisión del RMA (autorización recambio de material), se le cobrará al cliente la unidad de reemplazo al precio actual de dicho producto o pieza nuevos.
- d. Si lo necesita, el servicio de atención al cliente de Enphase le ayudará a registrar la unidad de sustitución en el lugar indicado para garantizar que el proceso se realiza adecuadamente.
- e. Si no se pueden solucionar los problemas de la batería de CA de Enphase porque el dispositivo Envoy no funciona y el personal de Enphase determina que la unidad es totalmente operativa al recibirla y probarla, se abonará al instalador una tarifa de asistencia de \$250 USD por el envío y los gastos de gestión.
- f. El producto defectuoso objeto de la devolución no debe haber sido desmontado ni modificado sin la autorización previa por escrito de Enphase.