

Retour Wueren Autorisatioun Prozedur fir Europa

Fir Reparatur- oder Ersatzdéngscht, Kredit oder Remboursement (wéi zoutreffend) ënner der limitierter Garantie ze kréien, muss de Client déi folgend Politik a Prozedur erhalen:

1. Kontaktéiert en Enphase Clientssupport Vertrieeder fir de Problem ze evaluéieren an ze léisen ier **den Enphase Produkt vu senger installéierter Plaz ewechgeholl gëtt**, well vill Probleemer am Feld geléist kënne ginn:

+44 (0) 1908 828 928 support_emea@enphaseenergy.com
2. Wann d'Feldléisung de Problem net léist, kann de Client de defekte Produkt op Enphase mat enger Return Merchandise Authorization Number (RMA) zréckginn, déi de Client vun Enphase muss ufroen. D'RMA Ufro muss déi folgend Informatiounen enthalten:
 - a. Beweis vum Kaf vum defekte Produkt a Form vun (1) den datéierten Akafsempfang vum urspréngleche Kaf vum Produkt um Punkt vum Verkaf un den Endverbraucher, oder (2) der datéierter Händler Rechnung oder Akafsempfänger déi originell Ausrüstung weist Fabrikant (OEM) Status, oder (3) déi datéiert Rechnung oder Akafsempfang, déi de Produit ënner der Garantie ausgetauscht weist;
 - b. Modellnummer vum defekt Produkt;
 - c. Seriennummer vum defekt Produkt;
 - d. detailléiert Beschreiwung vum Defekt; an
 - e. Versandadress fir de Retour vum reparéierten oder Ersatzprodukt (wéi zoutreffend).
3. Bei der Emissioun vum RMA:

Fir eng Enphase AC Batterie

- a. Fir eng defekt Batterie zréckzeginn ass d'UN-zertifizéiert Batterieverpackung erfuerderlech. Dëst kann entweder vun Ärem Distributeur oder andeems Dir Enphase Clientssupport kontaktéiert. Den Installateur wäert op de Site besichen fir déi defekt Batterie-Eenheet ze deinstalléieren an, andeems Dir d'Verpakung benotzt, packt déi defekt Batterie-Eenheet fir den Transport.
- b. Den Installateur transportéiert déi verpackt fehlerhaft Batterie zréck op hir Geschäftsplaz a benotzt Dokumentatioun, déi vum Clientssupport zur Verfügung gestallt gëtt, fir d'Retourverschécken op Enphase ze arrangéieren. Notéiert datt d'Sammlung vun der falscher Eenheet net vun enger Wunnadress méiglech ass, et kann nëmme vun enger Geschäftsadress gesammelt ginn. Eng Kopie vun de Versandpabeieren sollt och per E-Mail un Enphase Clientssupport fir eis records geschéckt ginn.
- c. Wann déi defekt Eenheet registréiert ass wéi se vun eiser Transportfirma gesammelt gouf, gëtt eng Ersatz Eenheet fir d'Versendung op entweder den Enphase RMA Service Partner oder d'Adress verëffentlecht wou d'Enphase Ausrüstung installéiert gouf (wéi zoutreffend).
- d. Wann néideg, Enphase Clientssupport kann hëllefen mat der Enregistréiere vun der Ersatzunitéit op den Enlighten Site fir eng zefriddstellend Ofschloss vum Ersatz ze garantéieren.
- e. Wann d'Feldfehlerbehandlung vun der Enphase AC Batterie net fäeg ass z'erreechen well den Envoy Apparat net operationell ass an d'Eenheet no Empfang an Test vum Enphase Personal als voll operationell festgestallt gëtt (keng Probleemer fonnt), wäert den Installateur eng 250 € Ëmgankskäschte (£ 250 a Groussbritannien) Versand- a Veraarbechtungskäschte.

Retour Wueren Autorisatioun Prozedur fir Europa

- f. De zrëckkomm defekt Produkt däerf net ofgebaut oder geännert ginn ouni d'virbrun schrëftlech Autorisatioun vun Enphase.

Fir aner Enphase Produkter:

- a. Enphase schéckt d'Ersatzunitéit entweder un den Enphase RMA Service Partner oder d'Adress wou d'Enphase Ausrüstung installéiert ass (wéi zoutreffend). A bestëmmten Ëmstänn kann Enphase verlaangen datt de defekten Apparat virum Versand vun Ersatzprodukter zrëckgeet.
- b. Wann d'Ersatzunitéit ukomm ass, muss de Client oder den Enphase RMA Service Partner Vertrieeder de defekten Apparat an déiselwecht Versandkëscht placéieren, e Versandtag opsetzen an de Versandverkeefer ruffen fir d'Sammlung ze arrangéieren. All defekt Produkt dat fir Retour autoriséiert ass, muss am ursprénglechen Versandcontainer oder aner Verpackung zrëckginn, déi gläich Schutz vum Produkt ass.
- c. De Garantiehalter muss déi defekt Materialien an der Originalverpackung oder gläichwäerteg bannent 60 Deeg zrëckginn. Wann de defekt Produkt oder Deel net vun Enphase kritt gëtt bannent 60 Deeg no der Emissioun vun der RMA, gëtt de Client fir d'Ersatzunitéit um aktuellen Präis fir esou neit Produkt oder Deel verrechent.
- d. Wann de defekt Produkt oder Deel net vun Enphase bannent 60 Deeg no der Emissioun vun der RMA kritt gëtt, gëtt de Client fir d'Ersatzunitéit zum aktuelle Präis fir sou neit Produkt oder Deel verrechent.
- e. Wann néideg, Enphase Clientssupport kann hëllef mat der Enregistréiere vun der Ersatzunitéit op den Enlighten Site fir eng zefriddestellend Ofschloss vum Ersatz ze garantéieren.
- f. Wann d'Felderfehlerbehandlung vum Enphase Produkt net fäeg ass ze realiséieren well den Envoy Apparat net existéiert oder net operationell ass an d'Eenheet gëtt no Empfang an Test vum Enphase Personal als voll operationell festgestallt (keng Probleemer fonnt), den Installateur wäert eng 100 € Ëmgankskäschte bezuelen (£ 100 a Groussbritannien).
- g. De zrëckkomm defekt Produkt däerf net ofgebaut oder geännert ginn ouni d'virbrun schrëftlech Autorisatioun vun Enphase.