

Procédure d'autorisation de retour de marchandises pour l'Europe

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

1. Contacter un représentant du service clientèle d'Enphase afin d'évaluer et résoudre le problème avant que le produit Enphase ne soit déplacé de son lieu d'installation, dans la mesure où de nombreux problèmes peuvent être résolus sur le terrain:

France d'outre-mer 0033 970731076 support_emea@enphaseenergy.com

2. Si le dépannage sur place ne permet pas de résoudre le problème, le client peut renvoyer le produit défectueux à Enphase avec un numéro d'autorisation de retour de marchandise (RMA) que le client doit demander à Enphase. La demande de RMA doit inclure les informations suivantes :
 - a. Une preuve d'achat du produit défectueux, telle que, notamment (1) la facture d'achat datée de l'achat original du produit au point de vente par le consommateur final, (2) la facture datée du vendeur ou la preuve d'achat indiquant le statut du fabricant de l'équipement d'origine (Original Equipment Manufacturer, OEM), (3) la facture datée ou la preuve d'achat indiquant que le produit échangé est sous garantie;
 - b. Le numéro de modèle du produit défectueux;
 - c. Le numéro de série du produit défectueux;
 - d. Une description détaillée du défaut; et
 - e. L'adresse d'expédition pour le retour du produit réparé ou pour son remplacement (selon le cas).
3. Dès la délivrance du RMA:

Pour une batterie AC Enphase

- a. Pour retourner une batterie défectueuse, il faut utiliser un emballage de batterie certifié UN. Vous pouvez vous procurer cet emballage auprès de votre distributeur ou en contactant le service clientèle d'Enphase. Un technicien se rendra sur place pour désinstaller l'unité de batterie défectueuse et, à l'aide de l'emballage fourni, emballera l'unité de batterie défectueuse pour le transport.
- b. L'installateur transportera la batterie défectueuse emballée sur son lieu de travail et, à l'aide de la documentation fournie par le service d'assistance à la clientèle, organisera le renvoi de la batterie à Enphase. Notez que la collecte de l'unité défectueuse n'est pas possible à partir d'une adresse résidentielle, elle peut uniquement être collectée à partir d'une adresse professionnelle. Une copie des documents d'expédition doit également être envoyée par

e- mail à l'assistance clientèle d'Enphase pour le bon ordre de nos dossiers.

- c. Une fois que l'unité défectueuse a été enregistrée comme ayant été récupérée par notre société de transport, une unité de remplacement sera mise à disposition pour être expédiée soit au partenaire de service RMA Enphase, soit à l'adresse à laquelle l'équipement Enphase a été installé (selon le cas).
- d. Si nécessaire, le service d'assistance clientèle d'Enphase peut vous aider à enregistrer l'unité de remplacement sur le site Enphase Installer Portal afin de garantir la bonne exécution du remplacement.
- e. Si le dépannage sur place de la batterie AC Enphase ne peut pas être effectué parce que le dispositif IQ Gateway Envoy n'est pas opérationnel et que l'unité est considérée, à sa réception et à son test par le personnel d'Enphase, comme étant pleinement opérationnelle (aucune panne trouvée), l'installateur devra payer 250 € de frais de manutention, d'expédition et de traitement.
- f. Le produit défectueux retourné ne doit pas avoir été démonté ou modifié sans l'autorisation écrite préalable d'Enphase.

Pour les autres produits d'Enphase

- a. Enphase enverra l'unité de remplacement soit au partenaire de service RMA d'Enphase, soit à l'adresse où l'équipement Enphase est installé (selon le cas). Dans certaines circonstances, Enphase peut exiger que l'appareil défectueux soit retourné avant l'envoi des produits de remplacement.
- b. Lorsque l'appareil de remplacement arrive, le client ou le représentant du partenaire de service Enphase RMA doit placer l'appareil défectueux dans la même boîte d'expédition, appliquer une étiquette d'expédition et appeler le vendeur de l'appareil pour organiser le retrait. Tout produit défectueux dont le retour est autorisé doit être renvoyé dans l'emballage d'expédition d'origine ou dans un autre emballage qui protège également le produit.
- c. Le titulaire de la garantie doit renvoyer les matériaux défectueux dans leur emballage d'origine ou équivalent dans un délai de 60 jours. Si la pièce ou le produit défectueux n'est pas reçu par Enphase dans les 60 jours suivant l'émission de la RMA, le client sera facturé pour l'unité de remplacement au prix actuel pour ce nouveau produit ou cette nouvelle pièce.
- d. Si nécessaire, le service d'assistance clientèle d'Enphase peut vous aider à enregistrer l'unité de remplacement sur le site Enphase Installer Portal afin de garantir la bonne exécution du remplacement.
- e. Si le dépannage sur place du produit Enphase ne peut être effectué parce que le dispositif IQ Gateway Envoy n'existe pas ou n'est pas opérationnel et que l'unité est jugée pleinement opérationnelle à sa réception et à son test par le personnel d'Enphase (aucune panne trouvée), l'installateur devra payer des frais de traitement de 100 €.
- f. Le produit défectueux retourné ne doit pas avoir été démonté ou modifié sans l'autorisation écrite préalable d'Enphase.