

返品保証手順

限定保証に基づく修理または交換サービス、同額ポイント、または返金（該当する場合）を受けるお客様は、必ず以下のポリシーと手順に従ってください。

- システム所有者様は **Enphase** 製品が現場にある間に問題を評価・トラブルシューティングするため、設置責任業者様に連絡できます。
- 設置業者様は簡単に **Enphase** カスタマーサポート（電話番号:support@enphaseenergy.com）に直接連絡できます。これによって **Enphase** 製品が現場にある間に、専門担当者がいかなる問題も迅速に問題を評価・トラブルシューティングします。当社のリアルタイムサポートによって多くの課題を現場で解決できるため、ダウンタイムを最小限に抑えることができます。その他の連絡先情報を含む詳細については、設置業者様は当社ウェブサイトをご覧ください。当社の専門チームによる迅速なサポートをご希望の場合は、サポートフォームにご記入ください。
- 現場トラブルシューティングで問題が解決しない場合、お客様は欠陥製品を **Enphase** に返品できます。その際は、**Enphase** に返品保証（以下「RMA」）番号をお問い合わせのうえ、RMA と併せて返品してください。RMA リクエストには以下の情報を必ず含めてください。
 - (a) エンドユーザーへの販売場所における最初の製品購入時の日付入り購入領収書、(b) 相手先商標製品製造 (OEM) ステータスを示す販売業者の日付入り請求書または購入領収書、(c) 保証期間中に交換された製品であることを示す日付入り請求書または購入領収書。これら (a)、(b)、(c) いずれかの形式による欠陥製品の購入証明書
 - 欠陥製品のモデル番号
 - 欠陥製品のシリアル番号
 - 欠陥の詳細
 - 修理製品または交換製品の返送先住所（該当する場合）。
- RMA 発行後、設置業者様は **Enphase RMA** 承認メールを販売業者様に送信し、交換ユニットの発送または引き取りを開始する必要があります。状況に応じ、**Enphase** は交換製品の発送前に欠陥デバイスの返送を要求する場合があります。
- 欠陥製品の返品が許可された場合、返品は元の輸送コンテナまたはそれと等しく製品を保護するその他の梱包で返送されなければなりません。返品方法については販売業者様にお問い合わせください。
- 返品が許可された欠陥製品が **RMA** 発行から **30** 日以内に販売業者様によって受領されない場合、**Enphase** はお客様に請求書を発行し、お客様は当該新製品または部品のその時点の定価を支払うものとします。
- Enphase** の書面による事前承認なしに、返送する欠陥製品を分解も改造もしないでください。