

Preces Atgriešanas Autorizācijas Procedūra Eiropai

Lai saņemtu remonta vai aizvietošanas pakalpojumus, kredītrēķinu vai atlīdzību (ja piemērojama) ierobežotās garantijas ietvaros, klientam ir jāpiekrīt šai politikai un procedūrai:

1. Sazinieties ar Enphase Klientu Servisa pārstāvi lai izvērtētu un izanalizētu problēmu pirms **Enphase produkts tiek noņemts no tā uzstādīšanas vietas, jo daudzas problēmas ir iespējams atrisināt laukā:** :

+44 (0) 1908 828 928

support_emea@enphaseenergy.com

2. Ja lauka problēmsituācijas risināšana ir nesekmīga, klients var atgriezt defektīvo produktu Enphase, izmantojot Return Merchandise Authorisation Number (RMA), kuru klientam ir jāpieprasa no Enphase. RMA pieprasījumā ir jābūt šādai informācijai:
 - a. Defektīvā produkta pirkuma pierādījums, kas var būt (1) pirkuma čeks ar datumu, ko izdevis pārdevējs gala lietotājam, vai (2) izplatītāja pavadzīme ar datumu, vai pirkuma čeks, kurā norādīts oriģinālā iekārtas ražotāja statuss (OEM), vai arī (3) pavadzīme vai čeks ar datumu, kurā norādīts konkrētais produkts kurš tiek mainīts garantijas ietvaros;
 - b. defektīvā produkta modeļa numurs;
 - c. defektīvā produkta sērijas numurs;
 - d. detalizēts defekta apraksts; un
 - e. piegādes adrese, kur atgriezt salaboto vai aizvietoto produktu (ja piemērojams).

3. Pēc RMA izdošanas:

Priekš Enphase AC Battery

- a. Lai atgrieztu bojātu akumulatoru, ir nepieciešams UN sertificēts akumulatora iepakojums. To var iegūt no jūsu izplatītāja, vai sazinoties ar Enphase Klientu Servisu. Instalātors apmeklēs jūsu lokāciju, lai demontētu bojāto akumulatoru un, izmantojot nodrošināto iepakojumu, sapakotu akumulatoru transportam.
- b. Instalātors transportēs iepakoto bojāto akumulatoru uz savu uzņēmumu un, izmantojot Klientu servisa nodrošināto dokumentāciju, organizēs preces atgriešanu pie Enphase. Ņemiet vērā, ka bojātās ierīces savākšana nav iespējama no dzīvojamās adreses, to ir iespējams izdarīt tikai no juridiskas personas adreses. Kā arī ir nepieciešams pa e-pastu Enphase klientu servisam nosūtīt piegādes dokumentu kopijas.
- c. Tad, kad bojātā ierīce ir reģistrēta kā savākta no mūsu transporta kompānijas puses, tiks izsūtīta aizvietotājprece, kuru saņems vai nu Enphase RMA servisa partneris, vai arī tā adrese, kur Enphase aprīkojums bija uzstādīts (ja piemērojams).
- d. Ja nepieciešams, Enphase Klientu Serviss var palīdzēt ar aizvietotāja vienības reģistrēšanu Enphase interneta vietnē, lai nodrošinātu apmierinošu un veiksmīgu aizvietošanas procesu.
- e. Ja Enphase AC Battery lauka problēmsituācijas risināšanu nav iespējams veikt, jo Envoy ierīce nedarbojas, un pēc saņemšanas un Enphase darbinieku pārbaudes to atzīst par veselu (nav atrasta problēma), uzstādītājam būs jāmaksā 250 EUR apkalpošanas maksa (£250 Apvienotajā Karalistē) piegādes izmaksas un apstrādes izmaksas.
- f. Atgrieztais defektīvais produkts nedrīkst būt izjaukts vai modificēts bez iepriekšējas rakstiskas Enphase autorizācijas.

Preces Atgriešanas Autorizācijas Procedūra Eiropai

Citiem Enphase produktiem:

- a. Enphase piegādās aizvietojošo ierīci uz vai nu pie Enphase RMA servisa partnera, vai nu uz adresi, kur Enphase aprīkojums ir uzstādīts (kur piemērojams). Īpašos gadījumos Enphase var pieprasīt atgriezt bojāto ierīci pirms aizvietojošo produktu izsūtīšanas.
- b. Kad aizvietojošā ierīce tiek piegādāta, klientam vai Enphase RMA servisa partnerim jāievieto defektīvā ierīce tajā pašā kastē, jāpielīmē uzlīme un jāizsauc krunčers, lai organizētu piegādi. Visi defektīvie produkti, kuri autorizēti atgriešanai, jāatgriež to oriģinālajā iepakojumā, vai citā iepakojumā, kas ir līdzvērtīgi drošs.
- c. Garantijas turētājam 60 dienu laikā ir jāatgriež defektīvie materiāli oriģinālajā vai ekvivalentā iepakojumā. Ja Enphase defektīvo produktu vai detaļu nesaņem 60 dienu laikā no RMA izdošanas brīža, klientam tiks pieprasīta samaksa par aizvietojošo ierīci atbilstoši tā brīža ierīces vai detaļas cenai.
- d. Ja Enphase defektīvo produktu vai detaļu nesaņem 60 dienu laikā no RMA izdošanas brīža, klientam tiks pieprasīta samaksa par aizvietojošo ierīci atbilstoši tā brīža ierīces vai detaļas cenai.
- e. Ja nepieciešams, Enphase Klientu Serviss var palīdzēt ar aizvietoāja vienības reģistrēšanu Enphase interneta vietnē, lai nodrošinātu apmierinošu un veiksmīgu aizvietošanas procesu.
- f. Ja Enphase produkta lauka problēmsituācijas risināšanu nav iespējams veikt, jo Envoy ierīce nedarbojas vai neeksistē, un pēc saņemšanas un Enphase darbinieku pārbaudes to atzīst par veselu (nav atrasta problēma), uzstādītājam būs jāmaksā 100 EUR apkalpošanas maksa (£100 Apvienotajā Karalistē).
- g. Atgrieztais defektīvais produkts nedrīkst būt izjaukts vai modificēts bez iepriekšējas rakstiskas Enphase autorizācijas.