Постапка заовластување завраќање настока за Северна Македонија

За да добие услуга за поправка или замена, кредит или повраток на средства (каде што е применливо) согласно Ограничената гаранција, клиентот мора да се придржува кон следната политика и процедура:

1. Клиентите прво треба да го контактираат својот инсталер за почетно решавање на проблеми и помош пред да се обратат до корисничката поддршка на Enphase. Многу проблеми поврзани со инсталацијата или конфигурацијата можат да се решат директно од инсталерот.

   Клиентите можат да ја контактираат корисничката поддршка на Enphase доколку проблемот остане нерешен по почетното отстранување на проблеми со инсталерот, пред производот на Enphase да биде отстранет од местото на инсталација, бидејќи многу проблеми можат да се решат на терен.

   E-пошта: support_@enphaseenergy.com
   Телефон: +30 211 198 9749

2. Ако отстранувањето на проблеми на лице место не го реши проблемот, клиентот може да го врати дефектниот производ на Enphase со број за одобрение за враќање на стока (RMA), кој клиентот мора да го побара од Enphase. Барањето за RMA мора да ги содржи следните информации:

   a. Доказ за купување на неисправниот производ во форма на (1) датирана сметка за купување од првичното купување на производот на местото на продажба на крајниот корисник, или (2) датирана фактура од дилер или сметка за купување што го покажува статусот на производител на оригинална опрема (OEM), или (3) датирана фактура или сметка за купување што го покажува производот заменет под гаранција;

   b. Број на модел на неисправниот производ;

   c. Сериски број на неисправниот производ;

   d. Детален опис на дефектот; и

   e. Адреса за испорака за враќање на поправениот или заменетиот производ (како што е применливо).

   f. За упатства за тоа како да побарате RMA, ве молиме погледнете: https://support.enphase.com/s/article/how-to-request-a-return-merchandise-authorization-rma

3. По издавањето на RMA:

За батеријата Enphase IQ

   a. За враќање на неисправна батерија потребно е пакување за батерија сертифицирано според UN стандарди. Ова може да се добие или од вашиот дистрибутер или со контактирање на корисничката поддршка на Enphase. Инсталатерот ќе дојде на лице место за да ја демонтира неисправната батериска единица и, користејќи ја обезбедената амбалажа, да ја спакува неисправната

© 2026 Enphase Energy, Inc. Сите права се задржани.

батериска единица за транспорт.

b. Инсталатерот ќе ја транспортира спакуваната неисправна батерија до својата деловна локација и, користејќи ја документацијата обезбедена од корисничката поддршка, ќе организира повратна испорака до Enphase. Имајте предвид дека преземањето на неисправните единици не е можно од адреса на живеење; може да се преземат само од деловна адреса. Копија од документацијата за испорака треба да се испрати и по е-пошта до корисничката поддршка на Enphase за наша евиденција.

c. Откако неисправната единица ќе биде евидентирана како преземена од нашата транспортна компанија, заменската единица ќе биде пуштена во испорака или до сервисниот партнер Enphase RMA или до адресата каде што е инсталирана опремата Enphase (според потребата).

d. Доколку е потребно, корисничката поддршка на Enphase може да помогне со регистрирање на заменската единица на страницата на Enlighten за да се обезбеди успешно завршување на замената.

e. Ако отстранувањето на проблеми на лице место за Enphase IQ Battery не може да се изврши затоа што уредот не е оперативен, а по прием и тестирање од страна на персоналот на Enphase се утврди дека уредот е целосно функционален (не е пронајден дефект), инсталерот ќе сноси надоместок за обработка од 250 € / 15,400 MKD, кој ги покрива трошоците за испорака и обработка.

f. Вратениот неисправен производ не смее да биде расклопен или модифициран без претходно отстранување на проблеми извршено од нашите техничари и писмена потврда дека производот треба да се замени.

За други производи на Enphase:

a. Enphase ќе ја испрати заменската единица или до сервисниот партнер Enphase RMA или до адресата каде што е инсталирана опремата Enphase (според потребите). Во одредени околности, Enphase може да побара дефектниот уред да биде вратен пред испораката на заменските производи.

b. Кога ќе пристигне заменската единица, клиентот или претставникот на сервисниот партнер Enphase RMA мора да го стави неисправниот уред во истата кутија за испорака, да стави налепница за испорака и да се јави кај превозникот за да организира преземање. Сите неисправни производи одобрени за враќање мора да се вратат во оригиналниот контејнер за испорака или во друго пакување кое подеднакво го штити производот.

c. Секогаш користете ја претплатената етикета за испорака обезбедена од Enphase. Доколку не се користи претплатената етикета, дистрибутерот мора однапред да ги плати сите трошоци за испорака. Enphase нема да прифати пратки со наплата при достава под никакви околности.

d. Во некои случаи, Enphase може да му наложи на дистрибутерот да го отпише неусогласениот производ, наместо да го врати. Доколку е наложено уништување, Дистрибутерот мора да го уништи производот според дадените упатства и не смее да го врати на Enphase.

e. Носителот на гаранцијата мора да ги врати неисправните материјали во оригиналното пакување или еквивалентно, во рок од 60 дена. Доколку Enphase не го прими неисправниот производ или дел во рок од 60 дена од издавањето на RMA, на клиентот ќе му биде наплатена заменската единица по тековната цена за таков нов производ или дел.

f. Доколку е потребно, Поддршката за корисници на Enphase може да помогне со

© 2026 Enphase Energy, Inc. Сите права се задржани.

регистрирање на заменската единица на страницата Enlighten за да се обезбеди успешно завршување на замената.

g. Доколку не може да се изврши решавање на проблемите на производот Enphase на терен бидејќи уредот Envoy не постои или не е оперативен, а по приемот и тестирањето од страна на персоналот на Enphase се утврди дека уредот е целосно оперативен (не е пронајден проблем), инсталерот ќе сноси надоместок за обработка од 100 € / 6,160 MKD.

h. Вратениот неисправен производ не смее да биде расклопен или модифициран без претходна писмена дозвола од Enphase.

© 2026 Enphase Energy, Inc. Сите права се задржани.