

Returgodkjenningsprosedyre for varer for Europa

For å få reparasjons- eller erstatningstjeneste, kreditt eller refusjon (hvis aktuelt) under den begrensede garantien, må kunden overholde følgende retningslinjer og prosedyrer:

1. Kontakt en representant for Enphase kundestøtte for å evaluere og feilsøke problemet **før Enphase-produktet fjernes fra det installerte stedet, siden mange problemer** kan løses i felten:

+44 (0) 1908 828 928 support_emea@enphaseenergy.com
2. Hvis feilsøking i felt ikke løser problemet, kan kunden returnere det defekte produktet til Enphase med et returvareautorisasjonsnummer (RMA) som kunden må be om fra Enphase. RMA-forespørselen må inneholde følgende informasjon:
 - a. Kjøpsbevis for det defekte produktet i form av (1) den daterte kjøpskvitteringen fra det opprinnelige kjøpet av produktet på salgsstedet til sluttbrukeren, eller (2) datert forhandlerfaktura eller kjøpskvittering som viser status for produsent av originalutstyr (OEM), eller (3) datert faktura eller kjøpskvittering som viser produktet byttet under garantien;
 - b. modellnummeret til det defekte produktet;
 - c. serienummeret til det defekte produktet;
 - d. detaljert beskrivelse avdefekten; og
 - e. leveringsadresse for retur av det reparerte eller erstatningsproduktet (hvis aktuelt).
3. Ved utstedelse av RMA:

For et Enphase AC Battery

- a. For å returnere et defekt batteri kreves det FN-sertifisert batteriemballasje. Dette kan hentes enten fra din distributør eller ved å kontakte Enphase sin kundestøtte. Installatøren vil dra til lokasjonen for å avinstallere den defekte batterienheten, og ved å bruke den medfølgende etiketten, pakke den defekte batterienheten for transport.
- b. Installatøren vil transportere det pakkede defekte batteriet tilbake til deres forretningsstedet og, ved hjelp av dokumentasjon levert av kundestøtte, sørge for returfrakt til Enphase. Merk at henting av den defekte enheten ikke er mulig fra en bostedsadresse, den kan kun hentes fra en bedriftsadresse. En kopi av forsendelsespapirene skal også sendes på e-post til Enphase sin kundestøtte for vårt register.
- c. Når den defekte enheten har blitt registrert som hentet av vårt transportselskap, vil en erstatningsenhet bli frigitt for forsendelse til enten Enphase RMA-servicepartneren eller adressen der Enphase-utstyret ble installert (hvis aktuelt).
- d. Om nødvendig kan Enphase sin kundestøtte hjelpe med å registrere erstatningsenheten til Enlighten-siden for å sikre tilfredsstillende gjennomføring av utskiftingen.
- e. Hvis feilsøking i felten av Enphase AC Battery ikke er i stand til å utføres fordi Envoy-enheten ikke er operativ og enheten ved mottak og testing av Enphase-personell funnet), vil installatøren pådra seg et ekspedisjonsgebyr på 250 € (£250 i Storbritannia) frakt- og behandlingskostnader.
- f. Det returnerte defekte produktet må ikke ha blitt demontert eller modifisert uten skriftlig forhåndsgodkjenning fra Enphase.

Returgodkjenningsprosedyre for varer for Europa

For andre Enphase-produkter:

- a. Enphase vil sende erstatningsenheten til enten Enphase RMA-servicepartneren eller adressen der Enphase-utstyret er installert (hvis aktuelt). Under visse omstendigheter kan Enphase kreve at den defekte enheten returneres før forsendelse av erstatningsprodukter.
- b. Når erstatningsenheten ankommer, må kunden eller representanten for Enphase RMA-servicepartneren legge den defekte enheten i samme forsendelseseske, sette på en fraktetikett og ringe fraktleverandøren for å avtale henting. Alle defekte produkter autorisert for retur må returneres i den originale forsendelsesbeholderen eller annen emballasje som er like beskyttende for produktet.
- c. Garantiinnehaveren må returnere de defekte materialene i originalemballasje eller tilsvarende innen 60 dager. Hvis det defekte produktet eller delen ikke mottas av Enphase innen 60 dager etter utstedelse av RMA, vil kunden bli belastet for erstatningsenheten til gjeldende pris for slikt nytt produkt eller del.
- d. Hvis det defekte produktet eller delen ikke mottas av Enphase innen 60 dager etter utstedelse av RMA, vil kunden bli belastet for erstatningsenheten til gjeldende pris for slikt nytt produkt eller del.
- e. Om nødvendig kan Enphase sin kundestøtte hjelpe med å registrere erstatningsenheten til Enlighten-siden for å sikre tilfredsstillende gjennomføring av utskiftingen.
- f. Hvis feilsøking i felt av Enphase-produktet ikke er i stand til å utføres fordi Envoy-enheten ikke eksisterer eller ikke er operativ og enheten ved mottak og testing av Enphase-personell blir fastslått å være fullt operativ (ingen problemer funnet), vil installatøren påløpe et håndteringsgebyr på 100 € (£100 i Storbritannia).
- g. Det returnerte defekte produktet må ikke ha blitt demontert eller modifisert uten skriftlig forhåndsgodkjenning fra Enphase.