

Procedimento para Autorização de Devolução de Mercadoria

BRASIL

Para obter serviço de reparo ou substituição, crédito ou reembolso (se aplicável) sob a Garantia Limitada, o consumidor deve seguir a seguinte política e procedimento:

- Proprietários de sistema devem entrar em contato com o instalador registrado para avaliar e solucionar o problema enquanto o produto Enphase estiver instalado. Se o proprietário do sistema não tiver nenhum instalador associado ao seu sistema, o mesmo pode visitar o Localizador de Instaladores Enphase online em: <https://installers.enphase.com/locator.html> para encontrar uma empresa de serviço em sua área.
- Profissionais solares podem entrar com seus dados de acesso ao Enlighten e submeterem uma solicitação de garantia online em <https://service.enphaseenergy.com/>.
- Alternativamente, profissionais solares podem contactar um representante de Serviço de Atendimento Enphase para avaliar e solucionar o problema em campo, uma vez que muitos problemas podem ser resolvidos em campo. O Serviço de Atendimento Enphase pode ser contactado via +55 (19) 4560-1844 ou suporte.br@enphaseenergy.com.
- Caso a solução do problema em campo não seja o suficiente para solucionar o problema, o consumidor deve retornar o produto defeituoso para a Enphase com protocolo de Autorização de Devolução de Mercadoria (ADM), na qual o consumidor deve requerer a Enphase. A requisição da ADM deve incluir as seguintes informações:
 1. Prova de compra do produto defeituoso em forma de (1) nota fiscal fornecida pela empresa instaladora, ou (2) nota fiscal fornecida pela empresa distribuidora;
 2. Número do modelo do produto defeituoso;
 3. Número de série do produto com defeito;
 4. Descrição detalhada do feito; e
 5. Endereço para a devolução do produto reparado ou de substituição (conforme aplicável).
- Após a emissão do ADM, a Enphase Energy enviará a unidade de substituição para o endereço onde o equipamento Enphase está instalado. Em certas circunstâncias, a Enphase pode exigir que o dispositivo com defeito seja devolvido antes da remessa dos produtos de substituição.
- Quando a unidade de substituição chegar, você ou seu representante de serviço devem colocar o dispositivo defeituoso na mesma caixa da remessa, aplicar uma etiqueta de remessa e ligar para a transportadora de remessa ou entregar a caixa no centro de distribuição mais próximo. Todos os produtos defeituosos autorizados para devolução devem ser devolvidos na embalagem original ou em outra embalagem que proteja igualmente o produto. Visite <http://returnlabel.enphaseenergy.com> para gerar uma etiqueta de envio de devolução.
- Se o produto ou peça com defeito não for recebido pela Enphase em até 60 dias após a emissão do ADM, a Enphase irá cobrar do cliente, e o cliente pagará, o preço de lista então vigente para esse novo produto ou peça.

- Se a resolução de problemas em campo do produto Enphase não puder ser realizada porque o dispositivo gateway (Envoy) não existe ou não está operacional e a unidade for considerada no recebimento e teste pelo pessoal da Enphase como totalmente operacional (nenhum problema encontrado), o proprietário incorrerá em uma taxa de manuseio de R\$ 200.
- O produto defeituoso devolvido não deve ter sido desmontado ou modificado sem a autorização prévia por escrito da Enphase.