

Autorizácia postupu vrátenia tovaru pre Európu

Pre získanie opravy alebo výmeny, kreditu alebo vrátenia peňazí (podľa potreby) v rámci Obmedzenej záruky musí zákazník dodržiavať nasledujúce zásady a postupy:

1. Kontaktovať zástupcu Zákazníckej podpory Enphase, aby vyhodnotil a vyriešil problém **pred odstránením výrobku Enphase z miesta inštalácie**, pretože mnohé problémy možno vyriešiť priamo na mieste:

+44 (0) 1908 828 928 support_emea@enphaseenergy.com
2. Ak riešenie problémov priamo v teréne konkrétny problém nevyrieši, zákazník môže vrátiť chybný výrobok Enphase s Autorizačným číslom vrátenia tovaru (RMA), ktoré si musí vyžiadať priamo od Enphase. Žiadosť o RMA musí obsahovať nasledujúce informácie:
 - a. Doklad o kúpe chybného výrobku vo forme (1) potvrdenia o kúpe z pôvodného nákupu výrobku v mieste predaja koncovému používateľovi alebo (2) faktúry predajcu alebo potvrdenia o kúpe s dátumom, na ktorom je uvedený stav originálneho zariadenia výrobcu (OEM) alebo (3) faktúra s dátumom či doklad o kúpe zobrazujúci výrobok, vymenený v rámci záruky;
 - b. číslo modelu chybného výrobku;
 - c. sériové číslo chybného výrobku;
 - d. podrobný popis závady; a
 - e. dodaciu adresu pre vrátenie opraveného alebo vymeneného výrobku (podľa potreby).
3. Pri vystavení RMA:

Pre Enphase AC Battery

- a. Pre vrátenie chybnéj batérie je potrebné balenie batérie s certifikáciou UN. Môžete ju získať od vášho distribútora alebo kontaktovaním Zákazníckej podpory Enphase. Inštalčný technik sa dostaví na miesto inštalácie, aby odinštaloval chybnú batériovú jednotku a pomocou dodaného balenia zabalí chybnú batériovú jednotku na prepravu.
- b. Inštalčný technik prepraví zabalenú chybnú batériu späť na miesto podnikania a pomocou dokumentácie, poskytnutej Zákazníckou podporou, zabezpečí spätnú prepravu do Enphase. Upozorňujeme, že vyzdvihnutie chybnéj jednotky nie je možné z adresy trvalého bydliska, možno ju vyzdvihnúť iba z adresy firmy. Kópiu prepravnej dokumentácie by ste mali zaslať aj e-mailom na Zákaznícku podporu spoločnosti Enphase, aby sme ju mohli zaevidovať.
- c. Akonáhle bude chybná jednotka zaregistrovaná ako vyzdvihnutá našou prepravnou spoločnosťou, náhradná jednotka bude uvoľnená na odoslanie buď servisnému partnerovi Enphase RMA alebo na adresu, kde bolo zariadenie Enphase pôvodne nainštalované (podľa potreby).
- d. V prípade potreby môže Zákaznícka podpora Enphase pomôcť s registráciou náhradnej jednotky na stránke Enlighten pre uspokojivé dokončenie výmeny.
- e. Ak nie je možné sfinalizovať riešenie problémov s Enphase AC Battery v teréne, pretože zariadenie Envoy nie je funkčné a jednotka je po prijatí a testovaní personálom Enphase označená ako plne funkčná (neidentifikoval sa žiadny problém), inštalčný technik bude požadovať manipulačný poplatok 250€ (250 GBP v Spojenom kráľovstve) ako náklady na dopravu a spracovanie.

Autorizácia postupu vrátenia tovaru pre Európu

- f. Vrátený chybný výrobok nesmie byť rozobratý alebo upravený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Enphase.

Pre iné Enphase výrobky:

- a. Enphase odošle náhradnú jednotku buď servisnému partnerovi Enphase RMA alebo na adresu, kde je nainštalované zariadenie Enphase (podľa potreby). Za určitých okolností môže Enphase vyžadovať vrátenie chybného zariadenia ešte pred odoslaním náhradných výrobkov.
- b. Keď príde náhradná jednotka, zákazník alebo zástupca servisného partnera Enphase RMA musí vložiť chybné zariadenie do rovnakej prepravnej krabice, nalepiť prepravný štítok a zavolať dodávateľovi, aby zabezpečil vyzdvihnutie. Všetky chybné výrobky, schválené na vrátenie, musia byť vrátené v pôvodnom prepravnom obale alebo inom obale, ktorý chráni výrobok rovnako.
- c. Držiteľ záruky musí vrátiť chybné materiály v pôvodnom obale alebo ekvivalentnom obale do 60 dní. Ak spoločnosť Enphase neobdrží chybný výrobok alebo jeho časť do 60 dní od vydania RMA, zákazníkovi bude účtovaná náhradná jednotka v aktuálnej cene za takýto nový výrobok alebo jeho časť.
- d. Ak spoločnosť Enphase neobdrží chybný výrobok alebo jeho časť do 60 dní od vydania RMA, zákazníkovi bude účtovaná náhradná jednotka v aktuálnej cene za takýto nový výrobok alebo jeho časť.
- e. V prípade potreby môže Zákaznícka podpora Enphase pomôcť s registráciou náhradnej jednotky na stránke Enlighten pre uspokojivé dokončenie výmeny.
- f. Ak nie je možné sfinalizovať riešenie problémov s výrobkom Enphase na mieste, pretože zariadenie Envoy neexistuje alebo nie je funkčné a jednotka je po prijatí a testovaní personálom Enphase identifikovaná ako plne funkčná (nenašiel sa žiadny problém), inštalačný technik bude požadovať manipulačný poplatok 100€ (100 £ v Spojenom kráľovstve).
- g. Vrátený chybný výrobok nesmie byť rozobratý alebo upravený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Enphase.