

## Postopek avtorizacije vračila blaga za Evropo

Za pridobitev popravila ali nadomestne storitve, kredita ali vračila (kot je primerno) v okviru omejene garancije mora stranka upoštevati naslednjo politiko in postopek:

1. Obrnite se na predstavnika podpore strankam Enphase, da ocenite in odpravite težavo, **preden izdelek Enphase odstranite z nameščene lokacije**, saj je veliko težav mogoče rešiti na terenu:  
  
+44 (0) 1908 828 928                      support\_emea@enphaseenergy.com
2. Če odpravljanje težav na terenu ne reši težave, lahko stranka vrne pokvarjen izdelek podjetju Enphase s številko avtorizacije za vračilo blaga (RMA), ki jo mora zahtevati od podjetja Enphase. Zahteva RMA mora vsebovati naslednje podatke:
  - a. Dokazilo o nakupu okvarjenega izdelka v obliki (1) datiranega računa od prvotnega nakupa izdelka na prodajnem mestu končnemu uporabniku ali (2) datiranega računa trgovca ali potrdila o nakupu, ki prikazuje originalno opremo status proizvajalca (OEM) ali (3) datirani račun ali potrdilo o nakupu, ki prikazuje izdelek, zamenjan v okviru garancije;
  - b. številko modela izdelka z napako;
  - c. serijsko številko pokvarjenega izdelka;
  - d. podroben opis napake; in
  - e. naslov za pošiljanje za vračilo popravljenega ali nadomestnega izdelka (kot je primerno).
3. Ob izdaji RMA:

### Za Enphase AC Battery

- a. Za vračilo pokvarjene baterije je potrebna embalaža baterije s certifikatom UN. To lahko pridobite pri svojem distributerju ali pa se obrnete na podporo strankam Enphase. Monter bo prišel na lokacijo, da bo odstranil pokvarjeno baterijsko enoto in z uporabo priložene embalaže zapakiral pokvarjeno baterijsko enoto za transport.
- b. Monter bo zapakirano pokvarjeno baterijo prepeljal nazaj na svojo poslovno lokacijo in z uporabo dokumentacije, ki jo zagotovi podpora strankam, poskrbel za povratno pošiljanje podjetju Enphase. Upoštevajte, da prevzem pokvarjene enote ni mogoč z naslova prebivališča, lahko ga prevzamete le s službenega naslova. Kopijo dokumentacije o pošiljanju je treba po e-pošti poslati tudi podpori za stranke Enphase za našo evidenco.
- c. Ko bo okvarjena enota registrirana kot prevzeta s strani našega transportnega podjetja, bo nadomestna enota poslana bodisi servisnemu partnerju Enphase RMA bodisi na naslov, kjer je bila nameščena oprema Enphase (če je primerno).
- d. Po potrebi lahko podpora strankam Enphase pomaga pri registraciji nadomestne enote na spletnem mestu Enlighten, da se zagotovi zadovoljiv zaključek zamenjave.
- e. Če odpravljanja težav z Enphase AC Battery na terenu ni mogoče izvesti, ker naprava Envoy ne deluje in je enota po prejemu in testiranju s strani osebja Enphase ugotovljena kot popolnoma delujoča (ni najdenih težav), bo monter povzročil stroške dostave in obdelave v višini 250 € (250 GBP v Združenem kraljestvu).
- f. Vrnjeni okvarjeni izdelek ne sme biti razstavljen ali spremenjen brez predhodnega pisnega dovoljenja Enphase.

## Postopek avtorizacije vračila blaga za Evropo

### Za druge izdelke Enphase:

- a. Enphase bo nadomestno enoto poslal servisnemu partnerju Enphase RMA ali na naslov, kjer je nameščena oprema Enphase (kot je ustrezno). V določenih okoliščinah lahko Enphase zahteva vrnitev okvarjene naprave pred pošiljanjem nadomestnih izdelkov.
- b. Ko prispe nadomestna enota, mora stranka ali predstavnik servisnega partnerja Enphase RMA odložiti okvarjeno napravo v isto škatlo za pošiljanje, prilepiti oznako za pošiljanje in poklicati prodajalca za pošiljanje, da se dogovorita za prevzem. Vsi okvarjeni izdelki, odobreni za vračilo, morajo biti vrnjeni v originalni embalaži ali drugi embalaži, ki je enako zaščitna za izdelek.
- c. Imetnik garancije mora pokvarjene materiale vrniti v originalni ali enakovredni embalaži v 60 dneh. Če Enphase ne prejme pokvarjenega izdelka ali dela v 60 dneh po izdaji RMA, bo stranki zaračunana nadomestna enota po trenutni ceni za tak nov izdelek ali del.
- d. Če Enphase ne prejme pokvarjenega izdelka ali dela v 60 dneh po izdaji RMA, bo stranki zaračunana nadomestna enota po trenutni ceni za tak nov izdelek ali del.
- e. Po potrebi lahko podpora strankam Enphase pomaga pri registraciji nadomestne enote na spletnem mestu Enlighten, da se zagotovi zadovoljiv zaključek zamenjave.
- f. Če odpravljanja težav z izdelkom Enphase na terenu ni mogoče izvesti, ker naprava Envoy ne obstaja ali ne deluje in je enota po prejemu in testiranju s strani osebja Enphase ugotovljena kot popolnoma delujoča (ni najdenih težav), bo monter povzročil stroške obdelave v višini 100 € (£100 v Združenem kraljestvu).
- g. Vrnjeni okvarjeni izdelek ne sme biti razstavljen ali spremenjen brez predhodnega pisnega dovoljenja Enphase.