

Procedure voor Europa voor autorisatie van retourzending van handelswaar

Om in aanmerking te komen voor reparatie of vervangingservice, creditering of restitutie (zoals van toepassing) onder de voorwaarden van de Beperkte Garantie, moet de klant voldoen aan het beleid en de procedure die hieronder worden genoemd:

- Neem contact op met een medewerker van de klantenondersteuning van Enphase om het probleem te bespreken en de storing te achterhalen, met het Enphase-product nog steeds op locatie. Veel problemen kunnen namelijk worden opgelost op afstand, terwijl het product nog op locatie is:

België:	+32 (0) 2 588 5469
Frankrijk en Luxemburg	+33 (0) 4 84 35 05 55
Duitsland:	+49 (0) 89 3803 8999
Italië:	+39 (0) 2 94 75 16 17
Nederland:	+31 (0) 20 24 105 98
Zwitserland:	+41 (0) 43 508 38 91
Verenigd Koninkrijk en de Republiek Ierland:	+44 (0) 1908 828 928

- Als de probleemoplossing op afstand niet leidt tot een oplossing van het probleem, kan de klant het defecte product terugsturen naar Enphase met een RMA-nummer (Return Merchandise Authorisation), dat de klant bij Enphase moet aanvragen. Het RMA-verzoek moet de volgende gegevens bevatten:
 1. Bewijs van aankoop van het defecte product in de vorm van (1) de aankoopbon met datum van de oorspronkelijke aankoop van het product bij een verkooppunt aan de eindgebruiker, of (2) de factuur van de leverancier met datum of de aankoopbon met datum die de OEM-status (original equipment manufacturer) weergeeft, of (3) de factuur of aankoopbon met datum die aantoont dat het product onder garantie is geruild;
 2. modelnummer van het defecte product;
 3. serienummer van het defecte product;
 4. gedetailleerde beschrijving van het probleem; en
 5. verzendadres voor retournering van het gerepareerde of vervangende product (zoals van toepassing).
- Bij uitgifte van de RMA verzendt Enphase de vervangende eenheid naar de Enphase RMA-servicepartner of naar het adres waar de Enphase-apparatuur is geïnstalleerd (zoals van toepassing). In bepaalde gevallen kan Enphase verlangen dat het defecte apparaat wordt geretourneerd, voordat een vervangend product wordt verzonden.
- Wanneer de vervangende eenheid is ontvangen, moet de klant of de RMA-servicepartner het defecte apparaat in dezelfde verzendoos plaatsen, een verzendlabel erop bevestigen en het transportbedrijf bellen om het pakket op te komen halen. Alle defecte producten die zijn goedgekeurd voor retournering, moeten in de oorspronkelijke verpakking of in een vergelijkbare verpakking die het product goed beschermd, worden verzonden.
- Als de probleemoplossing van het Enphase-product op afstand niet kan worden uitgevoerd omdat het Envoy-apparaat niet aanwezig is of niet operationeel is en het product wordt na ontvangst en controle door het Enphase-personeel beoordeeld als volledig werkend (geen probleem vastgesteld), worden bij de eigenaar kosten voor testen en terugzenden van het apparaat ter hoogte van € 100 in rekening gebracht (£ 100 in het Verenigd Koninkrijk).
- Het geretourneerde defecte product mag niet uit elkaar zijn gehaald of zijn gewijzigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Enphase.