

Procédure d'autorisation de retour de la marchandise pour l'Europe (RMA)

Pour bénéficier d'un service de réparation ou de remplacement, d'un crédit ou d'un remboursement (le cas échéant) au titre de cette garantie limitée, le client doit se conformer à la politique et à la procédure ci-dessous :

1. Contacter un agent de l'assistance clientèle d'Enphase pour évaluer et dépanner le problème **avant que le produit Enphase ne soit retiré du site**, car de nombreux problèmes peuvent être résolus sur place :

Belgique :	+32 (0) 2 588 5469	support_emea@enphase.com
France et Luxembourg :	+33 (0) 4 84 35 05 55	support_france@enphase.com
Allemagne :	+49 (0) 89 3803 8999	support_emea@enphase.com
Italie :	+39 (0) 2 94 75 16 17	support_italy@enphase.com
Pays-Bas :	+31 (0) 20 24 105 98	support_nl@enphase.com
Suisse :	+41 (0) 43 508 38 91	support_emea@enphase.com
Royaume-Uni et République d'Irlande :	+44 (0) 1908 828 928	support_uk@enphase.com

2. Si le dépannage sur site ne résout pas le problème, le client peut retourner le produit défectueux à Enphase avec un numéro d'autorisation de retour (numéro RMA), que le client doit demander à Enphase. La demande RMA doit comporter les informations suivantes :
 - a. La preuve d'achat du produit défectueux sous la forme d'un des documents suivants : (1) le reçu d'achat mentionnant la date d'achat initial du produit sur le point de vente par l'utilisateur final, (2) la facture ou le reçu d'achat du fournisseur daté indiquant le statut de constructeur de matériel (OEM), (3) la facture ou le reçu d'achat daté indiquant l'échange du produit sous garantie.
 - b. Le numéro de modèle du produit défectueux.
 - c. Le numéro de série du produit défectueux.
 - d. Une description détaillée du défaut.
 - e. L'adresse de livraison pour le retour du produit réparé ou remplacé (le cas échéant).
3. Dès que la RMA est émise :

Pour une batterie AC Enphase

- a. Pour retourner une batterie défectueuse, un emballage certifié UN est requis. Il peut être obtenu soit auprès de votre distributeur, soit auprès de l'assistance clientèle Enphase. L'installateur se déplacera sur site afin de désinstaller la batterie défectueuse et, à l'aide de l'emballage fourni, il colisera cette dernière pour la transporter.
- b. L'installateur transportera la batterie défectueuse emballée pour la rapporter à ses locaux et, à l'aide de la documentation fournie par l'assistance clientèle, il prévoira le retour du produit à Enphase. Veuillez noter que la collecte de la batterie défectueuse n'est pas possible depuis une adresse résidentielle, mais uniquement depuis une adresse professionnelle. Un exemplaire des documents d'expédition sera également envoyé à l'assistance clientèle Enphase pour référence.
- c. Une fois l'unité défectueuse enregistrée comme collectée par notre société de transport, une batterie de remplacement sera prête à être expédiée, soit au partenaire RMA d'Enphase, soit à l'adresse à laquelle l'équipement Enphase est installé (le cas échéant).

- d. Si nécessaire, l'assistance clientèle Enphase peut aider à enregistrer la batterie de remplacement sur le site Enlighten, afin d'assurer le remplacement de manière satisfaisante.
- e. Si le dépannage sur place de la batterie AC Enphase n'est pas possible parce que l'appareil Envoy n'est pas opérationnel, et qu'il est déterminé à la réception et à l'inspection par le personnel Enphase que l'unité est totalement opérationnelle (aucun problème découvert), l'installateur se verra facturer 250 € de frais de traitement et d'expédition (250 £ au Royaume-Uni).
- f. Le produit défectueux retourné ne doit pas avoir été démonté ni modifié sans l'autorisation écrite préalable d'Enphase.

Pour les autres produits Enphase :

- a. Enphase expédiera l'unité de remplacement à notre partenaire RMA ou à l'adresse à laquelle l'équipement Enphase est installé (le cas échéant). Dans certaines circonstances, Enphase peut exiger le retour de l'appareil défectueux avant l'envoi de produits de remplacement.
- b. À l'arrivée de l'unité de remplacement, le client ou le partenaire RMA d'Enphase doit placer l'appareil défectueux dans le même emballage, apposer une étiquette d'expédition, puis appeler le transporteur pour récupération. Tout produit défectueux dont le retour a été autorisé doit être renvoyé dans son emballage de transport d'origine ou dans un autre emballage protégeant le produit de manière équivalente.
- c. Si nécessaire, l'assistance clientèle Enphase peut aider à enregistrer la batterie de remplacement sur le site Enlighten, afin d'assurer le remplacement de manière satisfaisante.
- d. Si le dépannage sur place du produit Enphase® n'est pas possible parce que l'appareil Envoy® n'existe pas ou n'est pas opérationnel et qu'il est déterminé à la réception et à l'inspection par le personnel Enphase que l'unité est totalement opérationnelle (aucun problème découvert), l'installateur se verra facturer 100 € de frais de traitement (100 £ au Royaume-Uni).
- e. Le produit défectueux retourné ne doit pas avoir été démonté ni modifié sans l'autorisation écrite préalable d'Enphase.