

Procedimiento de autorización de devolución de mercancías

República Dominicana

Para obtener un servicio de reparación o sustitución, un crédito o un reembolso (según proceda) en virtud de la Garantía Limitada, el cliente debe cumplir la política y el procedimiento siguientes:

- Los propietarios del sistema pueden ponerse en contacto con su instalador de registro para evaluar y solucionar el problema, mientras que el producto Enphase esté en el campo.
- Los instaladores pueden iniciar sesión con sus datos de Enlighten y presentar una reclamación de garantía en línea en <https://service.enphaseenergy.com/>.
- Como alternativa, los instaladores pueden ponerse en contacto con un representante del Servicio al Cliente de Enphase al Enphase Customer Service para evaluar y solucionar el problema mientras el producto Enphase se encuentra instalado, ya que muchos problemas pueden resolverse con el equipo instalado. Los datos de Enphase Customer Support de Atención al Cliente de Enphase se pueden encontrar en nuestro sitio web.
- Si la solución de problemas en campo no resuelve el problema, el cliente puede devolver el producto defectuoso a Enphase con un número de Autorización de Devolución de Mercancía (RMA) que el cliente debe solicitar a Enphase. La solicitud de RMA debe incluir la siguiente información:
 1. Evidencia de compra del producto defectuoso en forma de (a) el recibo de compra fechado de la compra original del producto en el punto de venta al usuario final, o (b) la factura o recibo de compra fechado del distribuidor que muestre la condición de fabricante de equipo original (OEM), o (c) la factura o recibo de compra fechado que muestre que el producto se cambió en garantía;
 2. Número de modelo del producto defectuoso;
 3. Número de serie del producto defectuoso;
 4. Descripción detallada del defecto; y
 5. Dirección de envío para la devolución del producto reparado o de sustitución (según proceda).
- Tras la emisión de la RMA, el Instalador debe ponerse en contacto con el Distribuidor con el correo electrónico de aprobación de la RMA de Enphase para iniciar el envío o la recogida de la unidad de sustitución. En determinadas circunstancias, Enphase puede exigir que se devuelva el dispositivo defectuoso antes del envío de los productos de sustitución.
- Cuando se autorice la devolución de un producto defectuoso, ésta deberá efectuarse en el embalaje de envío original o en otro embalaje que proteja igualmente el producto. Póngase en contacto con su distribuidor para obtener instrucciones de devolución.
- Si el producto defectuoso cuya devolución se autoriza no es recibido por el Distribuidor en un plazo de 30 días a partir de la emisión del RMA, Enphase facturará al cliente (instalador), y el cliente (instalador) pagará el precio de lista vigente en ese momento por dicho producto o pieza nueva.
- El producto defectuoso devuelto no debe haber sido desmontado o modificado sin la autorización previa por escrito de Enphase.