

固德威产品质保条款和政策

(仅适用于中国大陆及港澳台地区)

标准质保期

江苏固德威电源科技股份有限公司(以下简称为固德威)对

1. 光伏并网逆变器及储能逆变器产品提供自厂家发货日期起 **63** 个月的质保(其中 **3** 个月为仓储、物流的中转期)。
2. 其他光伏监控(WIFI 配件, GPRS 配件, Lan 通讯模块, EzConverter, EzMeter 和 EzLogger, Ezlogger Pro 等)及配套产品(光伏并网箱, SCB1000, SCB2000, Antenna 等)提供自厂家发货日期起 **27** 个月的质保(其中 **3** 个月为仓储、物流的中转期)。

对于光伏逆变器产品, 在产品售出的两年内(自厂家发货日期起)可以购买延保, 如有需要请联系固德威销售或售后团队获得更多延保方案和价格信息。

质保政策

在正常使用情况下, 产品在质保期内因自身质量问题导致的产品故障或不工作, 请联系固德威全国免费售后服务热线: **400-998-1212**, 固德威将依据您提供的相关产品和故障信息, 通过固德威或其授权的第三方服务商/经销商提供相应的解决方案。对于使用固德威产品的终端用户, 请优先联系您的安装商或经销商反馈并处理您所购产品的问题。

如产品发生故障, 请提供以下信息或文件(该信息将有助于售后服务团队对产品问题的处理):

- ◆ 产品型号名和序列号;
- ◆ 显示屏上的错误信息(若有, 请提供)和其他可描述的错误信息;
- ◆ 基于整个发电系统的详细信息(包括组件, 电路连接等);
- ◆ 之前的错误信息(若有, 请提供);

在质保期内如发生质量问题, 固德威将根据实际情况选择如下方式解决问题:

- A. 远程在线解答和指导或软件升级;
- B. 产品返厂鉴定或维修;
- C. 现场检测或维修;
- D. 提供用于现场更换的备件或整机(对于已停产的产品, 固德威会提供该型号的替代产品进行更换)。

注:

1. 经返厂鉴定, 如最终确认为非产品质量问题, 固德威保留收取服务费用的权利, 收取标准以报价单为准。
2. 在质保期内, 更换的机器将自动延续故障机器剩余的质保时间, 如原故障机的剩余质保时间少于一年, 更换后的机器将拥有一年的质保时间。
3. 采购发票请适当保存, 以供后续使用。对于机器或其零部件需要运回的, 请务必以原有方式或以同等方式包装, 如有遗失或损坏, 报修人需要承担相应的赔偿费用。
4. 在固德威标准质保期内, 固德威承担因产品质量问题而产生的零部件维修或整机更换的物料成本和物流成本(包括替换机/件的发送和故障机/件的回收), 但不包含其他的直接或间接损失。

质保免责声明

以下情况导致的产品问题不在固德威标准质保范围之内：

- ◆ 产品已经超出质保期(双方另有签订延长保修期服务的除外)；
- ◆ 未按产品说明书或相关安装维护要求作业，非产品规定的工作环境、保管或使用造成的故障或损坏。如安装距离，通风，防水帽未正确使用等；
- ◆ 未经固德威授权私自拆装、维修或改装产品；
- ◆ 由于不可预见或人为因素或不可抗力等原因造成的故障和损坏，如暴风雨天气、洪水、闪电、过压、虫害、火灾、偷盗及通讯运营商(电信、移动、联通)无信号或信号弱导致的无法监控等；
- ◆ 易损易耗件(包括：保险丝、防雷模块)；
- ◆ 未经固德威授权而私自修改产品、变更设计或者替换零部件；
- ◆ 故意破坏或玷污、做不可擦除的标记(如油漆)等；
- ◆ 正常的磨损；
- ◆ 未按照正确的安规要求使用；
- ◆ 接入其他测试设备(如直流模拟电源)造成的机器不能正常工作；
- ◆ 非固德威产品本身质量问题导致的产品故障，包括但不限于由于使用非固德威原厂配件导致的故障，第三方软件或硬件不兼容引起的故障等；
- ◆ 运输过程造成的故障(包括运输过程中对包装完好的产品引起的划痕)；
- ◆ 因环境恶劣，产品外壳上产生的生锈或腐蚀；
- ◆ 仅授权用于试验、测试、培训或展示的产品；
- ◆ 从未经固德威授权的渠道购买的产品以及从海外销售渠道购买的机器，均不享受中国国内标准内质保。

质保范围以外的服务

对于不在标准质保范围内的产品问题，如客户需要固德威提供维修服务或其他相关解决方案，固德威将会视情况收取现场服务费、材料费和物流费等，包括但不限于以下：

1. 现场服务费：技术服务工程师的差旅费和人工费，包括维修、维护、安装(硬件或软件)和调试机器的费用；
2. 材料费：更换的零部件费用(包括运输和管理费用)；
3. 物流费用：包括从客户处运到固德威以及维修好的机器/物料从固德威运到客户的费用。

注：

1. 根据国家法律法规和相关政策，固德威可能不定期更新以上产品质保条款和政策，如需获取最新版本，请访问固德威官方网站 www.goodwe.com
2. 固德威保留对以上条款的最终解释权。