

质保声明

产品质保承诺

- 1) 质保期内无设计、材料或制程方面的缺陷;
- 2) 符合现有的相关规范;
- 3) 为全新未使用过的产品, 且不包含已使用或维修过的部件;
- 4) 不存在抵押、索赔、债权和其他限制;
- 5) 年平均故障率不超过 1.5% (统计的有效性不少于 300 台年出货量)。

产品质保期限

| 产品 | 标准质保 |
|-------|----------------------------|
| 并网逆变器 | 销往中国国内的产品保修期为自生产之日起 63 个月 |
| 附件 | 销往中国国内的附配件保修期为自生产之日起 27 个月 |

备注: 另有合同约定的, 按照合同约定的质保期执行。

技术支持服务

- 1) 指定专职服务窗口响应服务需求, 包括关键问题的远程技术支持;
- 2) 提供现场和远程技术培训, 以支持客户掌握和更新相关的现场服务技术;
- 3) 在 1 个工作日内回复响应客户通过服务热线、服务邮箱等渠道反映的技术支持问题和售后问题。

产品更换服务

- 1) 为保障售后服务的正常运行, 客户可以在采购订单中以零金额价格方式订购免费备机, 免费备机的数量不超过订单中同型号机型数量的 1%, 不足 1% 的累计到后续订单, 盛能杰将随订单提供免费备机用于其售后周转;
- 2) 产品故障后需要换机时, 获得盛能杰服务窗口的退货确认后, 客户自行安排备机更换, 并将故障机器包装完好, 批量退回盛能杰工厂维修;
- 3) 盛能杰负责将退回的故障产品维修至功能完好, 如果机器外壳磨损严重或包装中的配件缺失, 经客户同意后, 可更换机壳及补齐配件, 费用由客户承担;
- 4) 盛能杰负责将整修好的良品发送给客户约定的国内仓库;
- 5) 如果在质保期内发生更换, 则故障品的剩余质保期将自动转移到更换品。

退货管理流程

- 1) 客户将现场故障报告发送给盛能杰服务窗口进行退货批准;
- 2) 盛能杰服务窗口在收到现场故障报告或者进行现场调查后 3 个工作日内向客户发出有效的退货授权编号;
- 3) 如果产品未提前申请退货授权编号而退货, 盛能杰保留接受未经授权退货的权利, 但该产品也可能会被拒绝, 并由客户承担返回的费用。若盛能杰和客户就产品是否退货产生分歧, 则双方协商解决。若仍无法协商解决, 如有争议, 参照《委托设计制造合同》中的第十四条执行;
- 4) 在获得有效的退货授权编号并退货后, 客户需提前通知盛能杰所有必要的装运信息, 以便盛能杰

安排物流操作和维修资源;

- 5) 为避免在运输过程中造成损坏,所有退回的产品应使用包装材料包装完好,建议使用原包装材料。产品在收到后会安排检验,盛能杰不承担任何因包装不当而造成损坏的责任;
- 6) 如属收费维修,盛能杰将向客户提供收费清单,并只有在收到客户的确认后才进行维修;
- 7) 正常的退换货,客户承担故障品从客户端运到盛能杰工厂的运费,而盛能杰支付维修品从盛能杰工厂到客户约定的国内仓库的运费;
- 8) 对于产品召回,盛能杰将承担往返的运费;
- 9) 盛能杰在收到故障产品后 30 个工作日内完成维修(若为批量故障,则由双方协商确定),若质保期内产品无法修复,将提供同等质量的替换品;
- 10) 在维修故障品后,盛能杰将通知客户处理状态,并在实际装运后向客户提供所有必要的装运信息。

责任豁免范围

下述原因导致的损坏不在保修范围内:

- 1) 质保期外的损坏;
- 2) 运输造成的损坏;
- 3) 人为造成的损坏;
- 4) 不可抗拒因素(如地震,洪水,火灾,爆炸,泥石流等)造成的损坏;
- 5) 在超出用户手册说明的恶劣环境中运行;
- 6) 任何超出相关国家标准所规定的安装和使用环境;
- 7) 不正确的安装、改装或使用;
- 8) 未经授权擅自更改产品或者修改软件代码;
- 9) 非盛能杰授权的服务机构、人员维修所造成的产品损坏;
- 10) 忽视产品及文档中说明的安全警告及相关安全规范;
- 11) 工程样品。

产品保外服务

对于质保期外的产品以及不在质保范围内的损坏,在双方针对具体案例协商一致后再执行相关服务。

上海商显能源科技有限公司

地址:上海市嘉定区叶城路 1288 号 6 幢 J749 室
邮编: 201821