

固德威质保条款和政策 (V1.6)

标准质保

江苏固德威电源科技股份有限公司(以下简称为固德威)对 NS, SS, DNS, DS, DT, SDT, MT, HF, BP, ES, EM, SBP 系列的光伏产品提供从生产日期起不超过 66 个月(5.5 年)的质保。

其他光伏配件产品,包括 Antenna, WIFI 配件, GPRS 配件, EzConverter, EzMeter 和 EzLogger, Ezlogger Pro 等提供从生产日期起不超过 30 个月(2.5 年)的质保。

对于光伏产品(固德威 NS SS DNS DS DT SDT MT HF BP ES EM SBP 系列)在固德威生产日期两年内可以购买延保。客户可以从固德威销售团队获得更多购买延保的信息。

质保政策

机器在质保期内因本公司技术缺陷或逆变器材质问题导致的机器故障或机器不工作,请联系公司服务热线,提供机器错误信息予以登记,并通过邮件或传真等方式向售后服务部门提供质保卡,以待处理。对于终端使用逆变器的客户,请联系您的安装商或任意一家经固德威授权的服务安装商反馈您的机器问题。

根据固德威质保条款,如机器发生故障,请提供以下信息或文件(该信息将有助于售后服务团队对机器问题的处理):

- ◆ 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);

机器在固德威标准质保期内发生故障,将会提供以下解决方式:

A: 机器返厂维修;

B: 系统现场维修;

C: 更换产品(对于已停产的产品,固德威可提供对应的产品进行更换)。

在质保期内,更换的机器将自动延续故障机器在其质保期内剩余的质保期限,因此,您将不会收到新的质保证书,固德威内部系统会自动登记此次换机。另外,无论故障机器的质保期是否有效,更换后的机器将拥有至少一年的质保期限。

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。固德威有权安排第三方服务供应商为您提供质保

期内的售后服务。

固德威标准质保包括机器维修的人工和物料成本，但不包含其他费用，其中包括运输机器去安装现场的费用，以及固德威或采购方人员的差旅费用等。此外，由于机器故障导致的直接或间接损失亦不包含在内。

质保免责声明

以下情况导致的机器问题不在固德威标准质保之内：

- ◆ 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、维修或改装机器；
- ◆ 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、虫害和火灾等；
- ◆ 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、偷盗等；
- ◆ 正常的磨损；
- ◆ 未按照正确的安规要求使用（如 VDE标准等）；
- ◆ 其他非固德威产品本身质量问题导致的故障或损坏；
- ◆ 运输过程造成的损坏（包括运输过程中对包装好的产品移动引起的机壳划痕）；
- ◆ 因环境恶劣，机器外壳上产生的生锈腐蚀。

质保期后的服务

对于不在质保期内的产品，固德威将会对最终用户收取现场服务费，材料费，人工费和物流费等，包括但不限于以下任何一种或全部：

现场服务费：技术服务工程师的差旅费和人工费。

材料费：换取的零部件费用（包括运输和管理费用）。

人工费：技术服务工程师工时费，包括维修，维护，安装（硬件或软件）和调试机器的费用。

物流费用：包括从客户处运到固德威以及维修好的机器从固德威运到客户的费用。