

# 禾望电气保修服务条款

## 一、服务条款与条件

- 1、本条款适用产品：公司光伏逆变器产品、风电变流器、传动变频器、SVG 等。
- 2、保修凭证：原则上光伏组串逆变器整机以产品序列号（S/N）作为保修期确认凭证，产品保修期起始时间以出厂之日起计算，另加 90 天周转期，其他产品根据商务合同具体质保条款而定。
- 3、客户须妥善保存购买产品开具的国家税务局标准发票或其复印件，在维修时将有可能被要求出示以上凭证作为保修依据。
- 4、购买延保服务可以联系售后服务热线电话：400—0185—881（光伏组串产品）、400—8828—705（其他产品）。
- 5、本条款仅适用于中华人民共和国境内，不包括香港、澳门特别行政区和台湾地区及其它国家和地区；

## 二、保修承诺

### 1、远程技术服务响应承诺

- 1) 公司提供国内售后服务热线电话：400—0185—881（光伏组串产品）、400—8828—705（其他产品），对公司产品使用中出现问题提供即时解答服务。
- 2) 提供 365\*7\*24H 全天候远程技术咨询服务。
- 3) 接到客户电话/企业微信咨询服务，客户也可以直接联系销售代表反馈，承诺半小时内响应并回复。
- 4) 返修品 72H 内修复并安排发货。

### 2、现场维修服务响应速度

- 1) 公司在全国各地建立维护服务中心及备品备件库，对各省会城市及周边地区承诺 24H 内到达客户现场提供维修服务。
- 2) 对全国其它地区（偏远地区除外）承诺执行响应时间为 48H—72H 的维修服务。
- 3) 对所有公司产品，如果客户与公司订有独立的服务合同，则响应时间以合同为准。

### **3、备品备件保障机制**

- 1) 公司生产库房一级备件库，根据市场存量机组情况，将提供给生产安全库存清单，公司生产根据该清单备料，当有消耗后要及时补充。
- 2) 全国范围区域划分片区，每个片区设置二级备件库，二级备件库会根据备件消耗情况，及时补充。
- 3) 在项目或代理处设置第三级备件库，三级备件根据实际情况库存放易损件、易耗件备件。

### **三、物流费用说明**

- 1、保修期内客户服务所需备品备件运费由我公司承担。
- 2、保外产品运费由客户承担。