

禾望组串产品质量保证及售后服务政策

一、深圳市禾望科技有限公司（以下简称“公司”）产品服务条例：

- 1、本政策适用产品：公司光伏逆变器产品及配件、数据采集器、监控软件等。
- 2、本政策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。
- 3、保修凭证：原则上以产品序列号（S/N）作为保修期确认凭证，除非另行同意，产品保修期起始时间以出厂之日起计算，另加 90 天的周转期（库存、发货至到货验收过程所需时间）。如有明确的到货时间则可以从货物抵达买方指定地点之日起计算。
- 4、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。
- 5、保修承诺：

- 1）公司提供国内售后服务专线：400—0185—881, 对公司产品使用中出现问题提供即时解答服务。
- 2）产品保修期及保修方式承诺：公司根据产品的种类和规格制定保修期限和保修方式，如下表所示。

产品类型	名称/规格	保修年限	保修方式	备注
光伏逆变器产品	全系列 hopeSun 产品	以合同为准	1）、远程在线解答和指导或软件升级处理； 2）、现场/返厂维修	可提供备机 更换
随机附件	用户手册、AC 防水接头、 AC 端子保护盖、RS485 连接器		备件免费更换	一年质保
防逆流装置	/		1）、远程在线解答和指导或软件升级处理； 2）、现场/返厂维修	可提供备机 更换
数据采集器	GPRS/Wifi		返修	可提供备机 更换
监控系统	禾望云		远程技术服务	

- 3）安装与调试：不提供现场安装服务；2MW 及以上项目可提供一次现场安装督导及开机调试服务（升级检测与调试服务），数据采集器产品不提供现场安装与调试服务。

二、服务响应时间承诺

1、远程技术服务响应承诺

- 1）提供 365*7*24H 全天候远程技术咨询服务。

2) 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。

3) 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, 如果客户与公司签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

公司根据各地产品销售情况, 在全国各地设立有大区维护中心备件分库和授权服务站备件分库, 做好配件的安全库存工作以提高现场服务的响应速度。

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。

四、质保免责声明:

以下情况下, 产品的问题不在公司质保之内:

1) 当用户任意分解产品或没有正确进行维护而产生的问题;

2) 整机、部件已经超出免费保修期;

3) 超出相关国际标准中规定的操作使用范围;

4) 没有按手册说明正确安装和操作而产生的问题, (例如 DC 或 AC 侧的接线/连接不正确、DC 或 AC 的接线/连接松动对逆变器造成损坏等)、非产品所规定的工作环境或错误安装、保管及使用等造成的故障或损坏 (例如安装环境温度过高、过低, 过于潮湿或干燥, 海拔过高, 电压或电流不稳定等);

5) 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;

6) 因使用非标准或非我公司部件或软件导致的机器损坏;

7) 因外部设备损坏致使组串式逆变器损坏;

8) 因用户自行改造或维修本产品而造成的一切意外损坏。

因以上原因引起的产品故障, 客户要求进行维修服务时, 经我公司服务机构判定可提供有偿维修服务。

五、其它重要说明:

1、凡属正常使用情况下由于公司产品本身质量问题引起的故障, 客户可以通过电话、企业微信、传真、邮件等方式联系公司客户服务部门, 客户须提供下列必备信息, 否则公司有权视情况拒绝提供该产品的保修服务, 并不承担由此造成的任何损失和责任。

- 1) 电站（或机组）位置信息：如 xxx 省 xxx 市，目的方便对应区域客服工程师对接，高效服务；
 - 2) 产品型号、产品序列号 SN 码、采集器 pn 码；
 - 3) 系统配置信息（组件数量、串并方式、电网电压等级）；
 - 4) 设备故障信息（故障代码、图片以及其他故障现象）。
- 2、上述各条款规定了公司对其所销售产品的所有责任，并取代其他一切明示及暗示的保证或其他责任，非经书面确认，公司不承担本政策之外的任何责任。在产品不能良好运转时，公司对用户的责任仅限于按照以上的条款进行产品的维修和更换，除此之外，无其它担保、责任和义务，如法律另有明确强制性规定，公司将遵照法律执行。

