

艾罗售后服务承诺函

(仅适于中国大陆)

浙江艾罗网络能源技术有限公司以下简称艾罗。本保修适用于艾罗从 2024 年 1 月 1 日起销售和安装的产品。

一、标准条款

1、适用产品

本条款适用艾罗的光伏逆变器、电池、充电桩、配件、数据采集器及监控软件。

2、适用范围

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。

3、产品质保期

- 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)、配件类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)。
- 3)、电池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)。

电池性能质保：艾罗保证该产品在 90% DOD，发货日期起 63 个月，仍保持至少 70%的额定电量，或低于下表所示的最小吞吐量(以先到者为准)

型号	额定电量 (kWh)	最小吞吐量 (MWh)
T58-M(T-BAT H 5.8)	5.76kWh	17.9MWh
T58-S(HV11500)	5.76kWh	17.9MWh
HV10230	3.1kWh	9.6MWh

4、保修凭证

原则上以产品序列号(SN)及购买发票做为保修期确认凭证。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、安装与调试

一般不提供现场安装服务，与客户有协议约定的项目可按项目合同执行。

6、售后流程

艾罗将依据客户提供的相关产品和故障信息，通过艾罗或其授权的第三方服务商/经销商提供相应的解决方案。对于使用艾罗产品的终端用户，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)：

- 1) 产品型号名和序列号；
- 2) 显示屏上的错误信息(若有，请提供)、故障描述、相关图片或视频；
- 3) 整个发电系统的详细信息(包括组件，电路连接等)；
- 4) 之前出现过的错误信息(若有，请提供)；

7、保修政策

艾罗提供国内售后服务热线：4001088548, 可实现对产品使用中出现问题提供即时解答服务。

正常使用情况下，若保修期内出现产品故障，艾罗将自行决定通过以下方式进行处理：

- 1) 远程升级固件或调整参数；
- 2) 现场维修；
- 3) 返厂维修；
- 4) 换机处理（可以使用维修机。若产品停产，则使用同等规格的产品进行替代。）；

二、服务相应时间承诺

1、远程服务响应

- 1) 提供 5*12H 远程技术咨询服务；
- 2) 接到客户电话咨询服务，承诺两个小时内响应并回复；
- 3) 返修品返厂后 72H 内修复并安排发货；

2、现场维修服务响应

- 1) 杭州市内及周边地区承诺 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)，由艾罗授权的第三方服务商/经销商提供相应的现场服务，72H 内到达客户现场提供维修服务；
- 3) 若有签订独立的服务合同，则响应时间以合同为准；

3、备品备件响应

确定处理方案为现场更换整机或配件后，承诺在 72H 内安排发出物料或整机。

三、物流费用说明

保修期内客户服务所需备品备件运费由艾罗承担，质保期外产品运费由客户承担。

四、质保注册

应在产品调试之日起 90 天内，对艾罗产品进行注册。

(网址 <https://www.solaxcloud.com/#/warranty>)。如果客户未能在截止日期前注册艾罗产品，则产品保修期将从产品生产之日起 90 天自动计算。

五、延保

用户在完成质保注册后，对于上述产品可在首次安装之日起 6 个月内(或在生产之日起 12 个月内)通过艾罗云网站购买延保服务。新的保修期将自动包括延长保修期和剩余保修期。艾罗有权提高质保延期的收费标准，或在超出时间点拒绝收到的任何申请。

六、超保修期服务

对于超出质保期的产品出现故障时，艾罗可以提供有偿售后服务，包括现场服务费、材料费、人工费和物流费，具体费用可在出现故障后向艾罗售后人员进行咨询获取报价：

七、责任豁免

- 1、无公司标识的产品。
- 2、产品或部件已经超出公司质保期，但双方另行签订延长质保服务的除外。
- 3、任何超出相关国际标准中规定的安装和使用范围，未按公司产品说明书及相关安装维护文档要求的作业、非产品所规定的工作环境、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)。
- 4、由非公司售后服务人员或公司指定的服务机构安装、修理、更改或拆卸而造成的故障或损坏，但由公司委托的第三方售后服务机构的情形除外。
- 5、因使用非标准或非公司产品或软件导致的机器故障或损坏。
- 6、因不可预见的意外因素或人为原因(操作失误、划伤、搬运、磕碰、接入不合适的电压等)导致的故障或损坏。
- 7、因自然灾害等不可抗力(如地震、雷击、火灾等)原因造成的故障或损坏。
- 8、其他并非公司产品(包括部件)本身质量问题而导致的故障或损坏。

由以上情况引起产品故障，客户若要求进行维修服务，经公司服务机构判定后，可提供有偿维修服务。

八、其它重要说明：

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、邮件等方式联系艾罗售后，并按售后流程要求提供信息，否则艾罗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。

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，公司不承担本条款之外的任何责任。

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。如法律另有明确规定，公司将遵照法律执行。

公司 OEM 或 ODM 产品的不在此质保范围，以合同约定为准