

固德威产品质保条款和政策

(仅适用于中国大陆及港澳台地区)

标准质保期

固德威技术股份有限公司 (以下简称为固德威)对 GW7K-HCA 交流充电桩提供:

1. 自厂家发货日期起 **27** 个月的产品质保(其中 **3** 个月为仓储、物流的中转期)
2. **RCD** 漏电保护开关产品提供自厂家生产日期起 **27** 个月的质保(其中 **3** 个月为仓储、物流的中转期)。RCD 漏电保护开关产品按照安装的充电桩质保期执行。

保修的前提条件

- 1、充电桩系统在上述保修期内发生的故障。
- 2、任何导致系统不工作或工作异常的充电桩系统故障、故障或警告，必须在出现后两周内按照“质保政策”中所述的条款进行报告。
- 3、充电桩系统应由专业人员进行安装或操作。专业人员需熟悉当地法规标准和电气系统、经过专业培训、熟知本产品相关知识。
- 4、充电桩系统应按照用户手册正确安装、操作和使用。
- 5、充电桩系统需要售后服务、启用质保时，需提供充电桩系统原购证明或同等效力文件，文件效力由固德威厂家认定。
- 6、如果充电桩不立即投入使用，请按照以下要求进行存储：
 - 确保外包装箱未拆除，箱内干燥剂未丢失。
 - 确保存储环境清洁，温湿度范围合适，无冷凝。
 - 确保充电桩堆码高度及方向按照包装箱上标签指示要求进行摆放。
 - 确保充电桩堆码后无倾倒风险。
 - 充电桩长期存放后，需经过专业人员检查确认后，才可继续使用。

因充电桩存储不当而造成的损坏不在质保范围之内。

- 7、充电桩系统应配套安装符合标准的 **RCD** 配电箱，可联系固德威厂家购买配套的 **RCD**。如果您想使用任何其他品牌的产品，请务必提前与固德威厂家确认，否则因不符合标准导致的充电桩故障或性能下降不在质保范围之内。
- 8、为了便于近端查看充电桩运行状态和查看充电记录等功能，强烈建议使用 **SolarGo App**（充电桩设置配置软件）。

质保政策

在正常使用情况下，产品在质保期内因自身质量问题导致的产品故障或不工作，请联系固德威全国免费售后服务热线：**400-998-1212**，固德威将依据您提供的相关产品和故障信息，通过固德威或其授权的第三方服务商/经销商提供相应的解决方案。对于使用固德威产品的终端用户，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):

- ◆ 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;
- ◆ 基于整个充电系统的详细信息(包括组件, 电路连接等);
- ◆ 之前的错误信息(若有, 请提供);

在质保期内如发生质量问题, 固德威将根据实际情况选择如下方式解决问题:

- A. 远程在线解答和指导或软件升级;
- B. 产品返厂鉴定或维修;
- C. 现场检测或维修;
- D. 提供用于现场更换的备件或整机(对于已停产的产品, 固德威会提供该型号的替代产品进行更换)。

注:

1. 经返厂鉴定, 如最终确认为非产品质量问题, 固德威保留收取服务费用的权利, 收取标准以报价单为准。
2. 在质保期内, 更换的机器将自动延续故障机器剩余的质保时间, 如原故障机的剩余质保时间少于半年, 更换后的机器将拥有一年的质保时间。
3. 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, 如有遗失或损坏, 报修人需要承担相应的赔偿费用。
4. 在固德威标准质保期内, 固德威承担因产品质量问题而产生的零部件维修或整机更换的物料成本和物流成本(包括替换机/件的发送和故障机/件的回收), 不承担其他的直接或间接损失。在任何情况下, 包括通过合同等形式进行明确约定的情况下, 固德威对于其责任所导致的客户损失的最大赔偿额不高于客户购买该台设备所支付的金额。

质保免责声明

以下情况导致的产品问题不在固德威标准质保范围之内:

- ◆ 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。
- ◆ 未经固德威授权私自拆装、维修或改装产品;
- ◆ 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;
- ◆ 对于配备 SPD 模块的产品, 当闪电超出 SPD 的保护范围时, 将无法保护充电桩, 固德威保修不包括此类闪电造成的充电桩或配件损坏。
- ◆ 易损易耗件;
- ◆ 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(如油漆)等;
- ◆ 正常的磨损;

- ◆ 未按照正确的安规要求使用；
- ◆ 接入其他测试设备(如直流模拟电源)造成的机器不能正常工作；
- ◆ 非固德威产品本身质量问题导致的产品故障，包括但不限于由于使用非固德威原厂配件导致的故障，第三方软件或硬件不兼容引起的故障等；
- ◆ 运输过程造成的故障(包括运输过程中对包装完好的产品引起的划痕)；
- ◆ 因环境恶劣，产品外壳上产生的生锈或腐蚀；
- ◆ 仅授权用于试验、测试、培训或展示的产品；
- ◆ 从未经固德威授权的渠道购买的产品以及从海外销售渠道购买的机器，均不享受中国国内标准内质保。

质保范围以外的服务

对于不在标准质保范围内的产品问题，如客户需要固德威提供维修服务或其他相关解决方案，固德威将会视情况收取现场服务费、材料费和物流费等，包括但不限于以下：

1. 现场服务费：技术服务工程师的差旅费和人工费，包括维修、维护、安装(硬件或软件)和调试机器的费用；
2. 材料费：更换的零部件费用(包括运输和管理费用)；
3. 物流费用：包括从客户处运到固德威以及维修好的机器/物料从固德威运到客户的费用。

注：

1. 本条款适用于固德威技术股份有限公司或固德威电源科技（广德）有限公司所生产的产品。生产厂家信息：

| | |
|-----------------|--------------------------|
| 固德威技术股份有限公司 | 地址：江苏省苏州市高新区紫金路 90 号 |
| 固德威电源科技（广德）有限公司 | 地址：安徽省广德市经济开发区桐汭东路 208 号 |
2. 根据国家法律法规和相关政策，固德威可能不定期更新以上产品质保条款和政策，如需获取最新版本，请访问固德威官方网站 www.goodwe.com
3. 固德威保留对以上条款的最终解释权。