

户用智能光伏保修协议（全球版）

文档版本

01

发布日期

2024-05-07



版权所有 © 华为技术有限公司 2024。保留一切权利。

未经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI 和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

前言

适用范围

本文适用于华为户用智能光伏解决方案产品市场销售时的保修说明。

术语定义

本文所指的现场或本地，是指户用解决方案产品交付地（客户需求所在地或使用地）所在的国家/地区。

目 录

前言.....	iii
1 户用解决方案产品应用.....	1
1.1 户用解决方案组网.....	1
1.1.1 户用解决方案组网场景.....	1
1.2 华为户用解决方案主要设备.....	3
2 服务策略.....	4
2.1 基础服务.....	4
2.1.1 总体策略.....	4
2.1.2 工程实施.....	7
2.1.3 客户支持（CS）.....	8
2.1.3.1 延保服务概述.....	8
2.1.3.2 延保服务水平.....	8
2.1.3.3 备件策略.....	9
3 质保条款.....	10
3.1 基本条款.....	10
3.2 例外条款.....	10

1 户用解决方案产品应用

1.1 户用解决方案组网

1.1.1 户用解决方案组网场景

图1-1 户用解决方案场景（Dongle 组网）

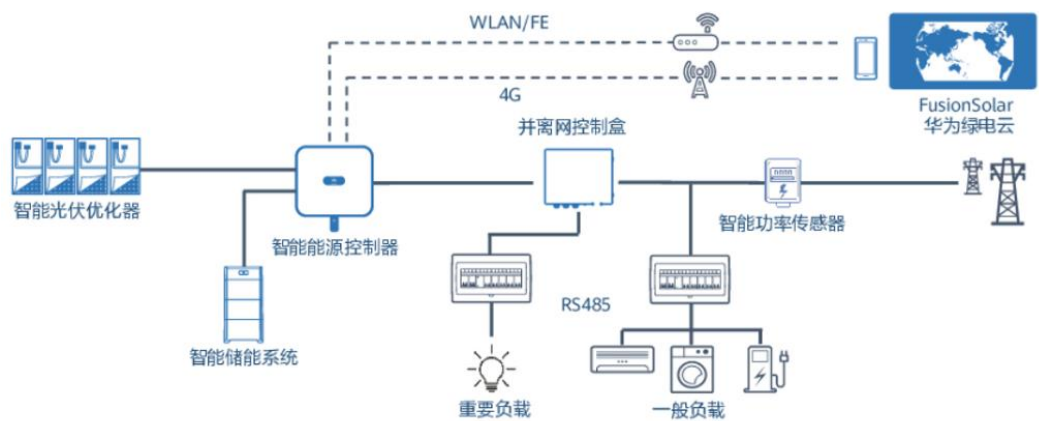
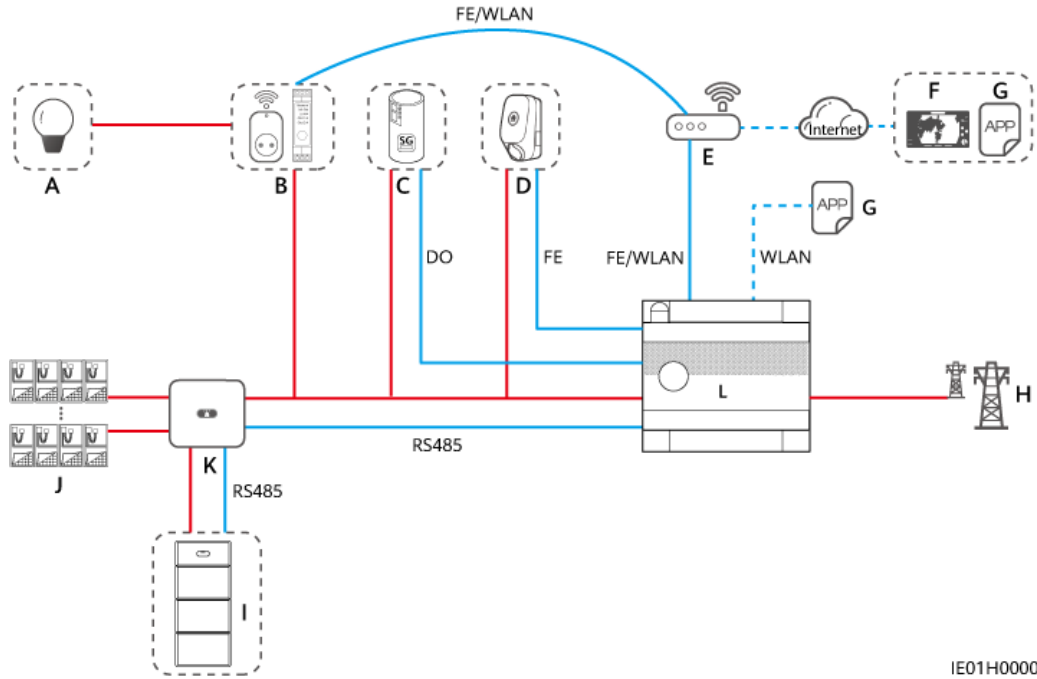
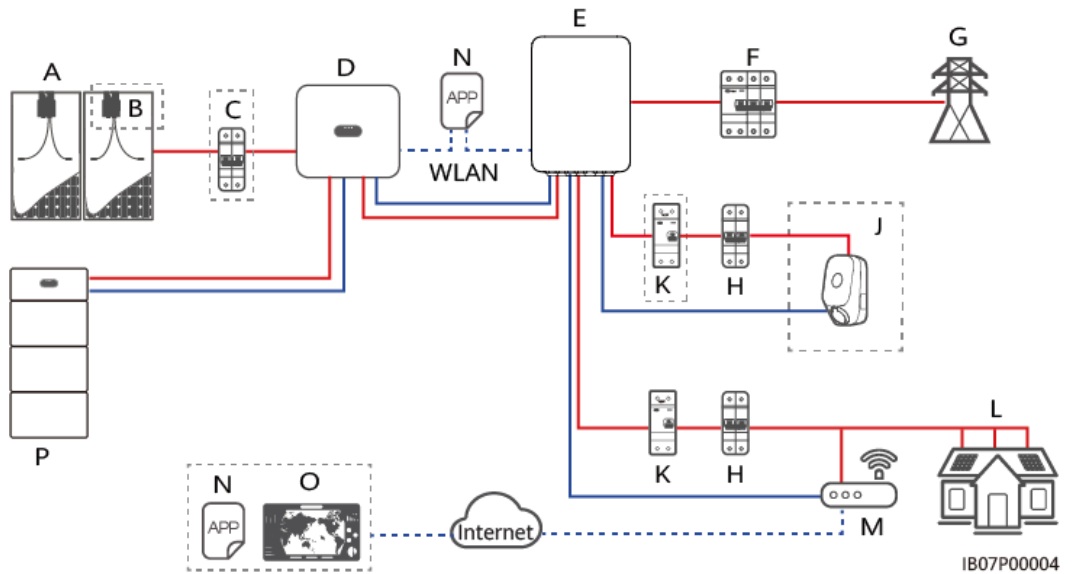


图1-2 户用解决方案场景（EMMA 组网）



IE01H000032

图1-3 户用解决方案场景（全屋备电盒组网）



IB07P00004

华为户用解决方案主要由以下几部分构成：

- 智能发电系统：智能光伏优化器、智能能源控制器
- 智能储能系统。
- 监控管理系统：户用管理系统。

表1-1 户用解决方案

智能发电	智能储电	智能用电	系统安全
光伏优化器实现组件级优化，适应复杂屋顶情况，多装多发电，最高可提升30%发电量。	模块化储能设计，灵活配置，内置能量优化器，支持新旧混用，更高可用电量。	发电，用电一览无余，最优家庭能源利用，无惧停电，稳住每个关键时刻。	屋顶电压电弧全防护，安全无死角，储能多重防护”加身”，保障每个家庭的安全。

1.2 华为户用解决方案主要设备

表1-2 户用解决方案主要设备

主要产品 包括但不限于
智能能源控制器
智能组串式储能系统
智能用电伴侣 iSitePower-M
智能光伏优化器
并离网控制盒
智能功率传感器
智能能源控制助手
智能组件
SmartCharger 充电桩
*说明：以上华为户用解决方案主要设备会不定期更新，请以最新版本为准。

2 服务策略

2.1 基础服务

2.1.1 总体策略

表2-1 各系列产品基础质保期（年）

服务类别	销售策略
质保	<ul style="list-style-type: none">产品默认带标准质保，不单独销售。线缆、安装辅料和天线等默认无质保质保策略详细情况请参考下表，以下表格为各产品基础质保年限，实际质保年限请以合同为准。
延保	<ul style="list-style-type: none">客户在采购设备时一同购买相应设备的延保服务，或客户购买的设备即将出保或者已经出保（已通过设备健康检查）情况下，客户仍希望享受华为维护保障服务。基础延保可以单独签订服务销售合同智能功率传感器、Dongle（通信棒）等自研配套产品不提供延保服务随逆变器发货的 Dongle 不提供延保服务。

表2-2 户用智能光伏解决方案主要设备标准质保年限

产品系列	基础质保年限
智能能源控制器（单相逆变器）	5
智能能源控制器（三相逆变器）	5
优化器	10
Dongle	1
智能能源管理助手	2
并离网控制器	2
全屋备电盒	10

产品系列	基础质保年限
智能功率传感器	2
SmartCharger 充电桩	3

说明

- 中国区销售的 Dongle 的内置 SIM 物联卡由运营商提供，网络通信服务由运营商最大努力保障，但是出现但不限于以下情况时，华为不承担以下责任：
 1. 在隧道、地下、建筑物内、山林区域等这些信号较弱的地方，可能出现无法使用网络服务的情况；
 1. 在用户多导致线路拥挤或者通信环境复杂时，网络可能出现不能通信的情况。当上述情况发生时，客户需要自备其它运营商的 SIM 卡；
- 智能光伏优化器质保需提供正确的物理位置布局，否则不提供质保服务。
- 耗材及辅料不提供质保。

表2-3 智能组串式储能 LUNA2000-(5/10/15)-S0 基础质保期

产品系列	功率控制模块	电池扩展模块(5kWh 电池包)		延保范围
	基础质保年限	基础质保年限	生命周期电量	
基础质保年限/生命周期电量	5	5	13.17MWh@60% EOL	不支持

表2-4 智能组串式储能 LUNA2000-(7/14/21)-S1 基础质保期

产品系列	储能控制模块			电池扩展模块(6.9kWh 电池包)				延保范围
	基本质保年限	高级质保年限	总质保年限（高级质保 + 基础质保）	基本质保年限	高级质保年限	总质保年限（高级质保 + 基础质保）	生命周期电量	
基础质保年限/生命周期电量	5	5	10	5	5	10	19.23MWh@60% EOL	不支持

 说明

- 储能质保定义为电池包到达质保年限或生命周期放电完成时，剩余容量 EOL 满足规格要求，先达者生效；功率模块 DCDC/储能控制模块只涉及质保年限，与电芯性能无关。电池包和功率模块/储能控制模块提供独立质保。
- 容量测试条件：在环境温度 25°C±3°C条件下，充电至 100% SOC 后，静置 10 分钟，将被测电芯包以设定电流 0.2C 放电至放电终止电压，记录该过程中放出的电量。
- 为了远程升级最新固件以保障电芯寿命，储能要求连接至华为托管系统。对于未联网的储能产品，若因不能及时升级而带来的电芯损坏，不在质保范围内。
- 为了远程升级最新固件以保障电芯寿命，LUNA2000-(7/14/21)-S1 要求连接至华为 Fusionsolar 智能光伏管理系统。但对于持续断网超过 6 个月或始终未连接到 FusionSolar 智能光伏管理系统的产品，华为无法继续提供高级质保，该产品遵从基础质保服务的质保结束时间。
- 业主购买储能后需要在一个月内完成安装，若储能故障，需要在一个月内完成故障上报。因疏忽导致储能长时间无法充电而带来的电芯损坏，不在质保范围内。
- 储能的运行和使用寿命与工作温度相关，请将储能安装在等同于室温的环境下，推荐储能的最佳工作温度为 15~30°C。
- 以上表格为户用储能产品基础质保年限/生命周期发电量，实际质保年限/生命周期发电量请以合同为准。

表2-5 智能用电伴侣 iSitePower-M 基础质保期

产品系列	功率控制模块	电池扩展模块(5kWh 电池包)		延保范围
	质保年限	质保年限	生命周期电量	
基础质保年限/生命周期电量	5	5	13.17MWh@60% EOL	不支持

 说明

智能用电伴侣 iSitePower-M 的质保限制条件同储能 LUNA2000。

表2-6 中国区家庭绿电系列产品基础质保期

区域	产品系列（家庭绿电系列产品）	质保年限	延保范围
中国	智能组件、智能能源控制器、智能组串式储能产品 LUNA2000-(5/10/15)-S0、智能功率传感器、并网控制器、Dongle	5	5
	全屋备电盒	5	1

表2-7 质保期起算模式

销售模式	质保开始日期
直销	保修期自华为产品发货之日起第 90 天，或华为收到本产品服务请求的日期（以较早者为准）
分销	保修期自华为产品发货之日起第 180 天，或华为收到本产品服务请求的日期（以较早者为准）

基础质保服务内容如表 2-8 所示：

表2-8 基础质保服务内容

服务类别	服务项目	服务内容描述
远程技术支持	热线受理	24×7 覆盖，实时响应
	远程问题处理	中国/日本：12x7 海外其他国家：9x5
	在线技术支持	技术信息共享和补丁下载
	多渠道支持	包括但不限于微信服务支持
软件支持服务	软件更新授权	提供设备固件维护版本(补丁和小版本)
硬件支持服务	备件更换	华为在通过客户的备件服务申请后，华为在约定时效内将更换件发出，而客户只需要在收到华为提供的更换部件后的约定时效内将故障件返回华为指定接收点即可，逾期未返回的将视为客户以目录价购买，若邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任。

📖 说明

- 24x7：周一至周日，00:00-24:00；
- 12x7：周一至周日，8:00-20:00（全天候，节假日无休）；
- 9x5：工作日，9:00-18:00，法定节假日除外；
- 基础质保不含现场服务，如果需要现场问题处理则要单独购买单次现场服务；
- 备件更换（备件预更换）：SLA 以各地区实际能力及合同为准。

2.1.2 工程实施

户用逆变器解决方案华为不提供现场专业的工程实施服务和技术指导服务，客户按照指导书自安装、自调试。若客户有现场工程服务需求，可由华为或渠道提供现场有偿服务。

2.1.3 客户支持（CS）

2.1.3.1 延保服务概述

- 质保服务
质保也被称为质量保证、保修服务、Warranty：指华为向客户承诺的一定时间内对所售产品的质量担保服务。在保修服务期间，如果发生产品质量缺陷，华为将免费远程技术支持服务和备件服务。若客户有现场服务需求，可由华为或渠道提供现场有偿服务。质保不可以独立销售，只能和产品初次销售绑定。
- 延保服务
除了设备免费提供的质保服务外，逆变器提供延保服务包。若客户有现场服务需求，可由华为或渠道提供现场有偿服务。
原则上自购买设备之日起，延保时间必须连续，否则延保不予支撑。

表2-9 各系列产品标准基础延保时长（年）

产品系列	标准基础延保时长
智能能源控制器	5

说明

- 以上延保时长为标准延保年限，实际延保期限以合同为准。

2.1.3.2 延保服务水平

逆变器产品基础延保服务包内容如表 2-10 所示：

表2-10 基础延保服务内容

服务类别	服务项目	服务内容描述
远程技术支持	热线受理	24×7 覆盖，实时响应
	远程问题处理	中国/日本：12x7 海外其他国家：9x5
	在线技术支持	技术信息共享和补丁下载
软件支持服务	软件更新授权	提供设备固件维护版本(补丁和小版本)
硬件支持服务	备件预更换	华为在通过客户的备件服务申请后，华为在约定时效内将更换件发给客户，而客户只需要在收到华为提供的更换部件后的约定时效内将故障件返回华为指定接收点即可，逾期未返回的将视为客户以目录价购买，若邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任。（实际备件更换 SLA 以合同为准。）

📖 说明

- 24x7: 周一至周日, 00:00-24:00;
- 12x7: 周一至周日, 8:00-20:00 (全天候, 节假日无休);
- 9x5: 工作日, 9:00-18:00, 法定节假日除外;
- BD: Business Day (工作日);
- BD-S: 自华为确认有必要更换硬件并提供 RMA 单号开始起算, *个工作日内华为发出备件。
- 基础延保不含现场服务, 如果需要现场问题处理则要单独购买单次现场服务。

2.1.3.3 备件策略

现场原则上采用整机更换; 华为提供的更换设备可以是全新设备或经过维修的设备, 但华为不负责**免费更换备件**。非美国区域备件支持方式为整机更换, 美国区域可支持逆变器功率腔更换。随逆变器发货的 Dongle 故障时, 只更换 Dongle 部件。户用储能包含 DCDC 功率模块和电池包模块, 两种模块提供独立质保, 单独更换; DCDC 功率模块中的熔丝支持部件级更换。风冷逆变器支持单独更换风扇模组。

3 质保条款

3.1 基本条款

质保期内，华为承诺：

1. 由于材料、制造或工艺上的缺陷导致正常功能无法使用时提供更换服务；
2. 由于与公布的产品规格不符导致正常功能无法使用时提供更换服务；
3. 华为备件（不含电池）在服务请求被确认之后约定时间内发出。收到备件后，对应的故障件的资产所有权将转移到华为，客户应在约定时间内将故障件返回给华为。若故障件不能返回，客户需要赔偿华为损失；
4. 如果华为在订单内提供了备件，此部分备件不允许客户售卖给第三方或用于其他用途；
5. 现场工程作业由客户自行完成，华为不负责现场更换；
6. 备件请求确认后，质保期内备件的运输由华为负责；
7. 针对质保范围内的产品故障，客户发现产品问题后请联系华为热线进行申报，并提供以下信息：
 - A. 故障的简要描述，包括但不限于输入、输出参数，告警 ID 及原因 ID，以及运行日志；
 - B. 产品序列号；
 - C. 购买收据；以上信息是申报故障的条件。
8. 如果由于客户没有提供足够的信息，或未经华为确认便进行备件更换、而实际设备并无故障时，客户应承担运费。

3.2 例外条款

1. 广泛使用的易损件及消耗品不在华为服务范围内；
2. 非华为原因导致华为不能履行在承诺的时间内完成其服务的，华为应该豁免责任和赔偿；如果要求提供现场服务，前往站点的在途时间不包含在 SLA 时间内；
3. 华为不提供本文不涉及的任何明确或隐含的商业和技术保证；

4. 由于以下原因导致的故障/产品不在华为服务范围之内：
 - 产品识别信息（如条码、型号）被涂改的故障件；
 - 附件、消耗品、结构件不提供保修服务；
 - 因不可抗力（自然灾害、火灾、战争等）导致华为自制设备损坏；
 - 由于自然磨损而损坏华为自制设备；
 - 由于未能满足现场运行环境或外部电气参数的书面系统要求而造成的直接损坏；
 - 由于连接器的工程质量，交流或直流连接器断裂、损坏或烧毁；
 - 由于系统设计不当，超出了雷击损坏的范围；
 - 由于客户疏忽、无关操作或故意损坏，对华为自制设备的硬件或数据造成大规模损坏；
 - 客户未按照设备用户手册运输、存储、安装、运行华为制造设备造成的损坏；
 - 在运输过程中或在使用过程中超过温度范围或使用不当时发生损坏；
 - 未经华为授权的人员进行的维护或其他服务造成的损害；
 - 由于第三方或客户原因造成的系统损坏，包括不符合华为要求的搬迁和安装系统，以及不符合华为要求的调整、更改或移除识别标志造成的损坏
 - 客户基础设施问题直接造成的系统损坏；
 - 为保障电芯寿命需进行远程升级到最新固件，储能系统要求连接至华为托管系统。对于未接入华为托管系统的储能产品，若因客户原因不能及时升级而带来的电芯损坏，不在质保范围内；
 - 未按照华为解决方案有关的文档中华为设备、项目场景、第三方设备等方面的条件、要求或限制进行安装、使用或其他操作。