

电站智能光伏保修协议(全球版)

文档版本

01

发布日期

2024-7-27



华为技术有限公司



HUAWEI

版权所有 © 华为技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，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



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。

一、适用范围

本文适用于华为数字能源电站智能光伏产品在中国区及海外市场销售时的保修说明。

二、保修起算时间

1. 分销产品保修期起始时间计算为如下方式或买方第一次申请保修服务之日起孰早开始计算：

① 总经销商在库时间 \leq 九十 (90) 日的分销产品保修起算时间为总经销商发货之日起九十 (90) 日。

② 总经销商在库时间 $>$ 九十 (90) 日的分销产品保修起算时间为总经销商入库之日起一百八十 (180) 日。

③ 分销直接从华为下单的分销产品，保修起算时间为华为发货之日起九十 (90) 日 (标准是 90 日，实际起算时间以合同为准)。

2. 项目合同 (非分销) 产品保修期起始时间计算方式：

从华为发货之日起九十 (90) 日或买方第一次申请保修服务之日起孰早开始计算，最晚保修起算时间不超过华为发货之日起九十 (90) 日。

注：a. 在购买产品时，为保障您的权益，请确认产品华为发货日期等保修相关信息。b. 如果买方从第一次申请保修服务之日起计算保修期起算时间，则所申请保修服务的整单合同统一从第一次申请保修服务之日起计算保修起算时间。

三、保修服务内容

1. 保修期内，华为默认提供备件支持、远程技术支持、远程故障定位、远程指导软件升级，不包含现场服务，支持客户在保修期购买现场服务，各国的现场服务报价不一样。

2. 延保期内，华为默认提供备件支持、远程技术支持、远程故障定位、远程指导软件升级，不包含现场服务，支持客户在延保期购买现场服务，各国的现场服务报价不一样。

3. 超出保修期和延保器，华为不再提供硬件支持服务、设备远程故障定位、远程软件升级、购买现场服务，仅提供有限的远程支持服务。

4. 保修服务响应时间、故障处理时间如下：

附表 2 服务响应时间、故障处理时间	
服务项目	服务响应时间、故障处理时间
热线受理	中国：7×24，周一至周日，00:00 ~ 24:00（全天候,节假日无休）。 海外：5×8，工作日，以所在地上班时间为准。
远程问题处理	中国：7×24，周一至周日，00:00 ~ 24:00（全天候,节假日无休）。 海外：5×8，工作日，以所在地上班时间为准。
在线技术支持	中国：7×24，周一至周日，00:00 ~ 24:00（全天候,节假日无休）。 海外：5×8，工作日，以所在地上班时间为准。
软件更新授权	中国：7×24，周一至周日，00:00 ~ 24:00（全天候,节假日无休）。 海外：5×8，工作日，以所在地上班时间为准。
备件预更换	备件服务申请通过后： 1.原则以当地备件服务实际能力和承诺为准 2.在当地备件库做备件，原则在 1-5 个工作日内将更换件发给客户 3.客户需要在收到华为提供的更换部件后的 15 个工作日内将故障件返回华为指定接收点。
现场支持服务	中国：7×10×2CD；周一至周日，在收到服务中心现场问题处理工单后，区域将在 2CD 内将安排现场服务人员到达现场 海外：以销售服务合同为准

注：①如果客户未能及时反馈地址信息或反馈的地址信息有误，服务响应时间、故障处理时间可能因此延迟。

②故障件提取：客户在收到华为提供的更换部件后，在 15 个工作日内将故障件准备好（请使用更换件的包材装好），华为将安排物流商上门取件，华为将会承担将故障件返

还的所有相关运输和保险费用，逾期未返回的将视为客户以目录价购买。

③7x10: 周一至周日, 8:00-18:00; CD: Calendar Day (自然日)

5. 保修时长

电站智能光伏电站产品的硬件和软件作为整体延保:标准质保 5 年,可延保至第 20 年。

服务类别	服务策略	交付策略
技术指导	提供远程技术指导	中国区: 华为数字能源服务团队 + 合作伙伴 海外区: 华为数字能源服务团队 + 合作伙伴
保修	逆变器: 全球策略一致, 默认提供 5 年 的保修服务。 逆变器配套产品: 以销售服务合同为准	中国区: 华为数字能源服务团队 + 合作伙伴 海外区: 华为数字能源服务团队 + 合作伙伴
延保	逆变器: 1.可延保至第 20 年 2.提供延保 5 年 、 10 年 和 15 年 的服务包 逆变器配套产品: 以销售服务合同为准	中国区: 华为数字能源服务团队 + 合作伙伴 海外区: 华为数字能源服务团队 + 合作伙伴
培训	提供员工培训、渠道合作伙伴培训服务	中国区和海外区: 华为数字能源服务团队

注: 保修和延保以各区域项目的销售服务合同为准。

四、保修服务内容补充说明

1. 保修期内:

1)软件故障: 提供软件 bug 定位和修复版本包, 客户按照指导书升级。

注: ①华为会及时提供更新的软件版本, 并通过官网发布通知, 客户可通过订阅接收所关注产品的通知, 如因客户原因导致的升级不及时而产生的问题, 华为将不承担责任。

②更新的软件版本, 不提供新的功能或特性。

2)硬件故障: 逆变器备件采取整机更换和外部风扇部件更换, 但华为不负责提供上站硬件更换服务。

注: ①更换的整机备件在性能上将不低于客户的原整机, 其次整机备件可以是全新或经

过维修的，且不承诺外观与原整机完全一致。

②更换的整机遵从原整机的保修时长。

2. 保修期外：

超出保修期后，将不提供备件服务和软件升级服务，仅提供有限的远程支持服务。

五、保修适用限制

1. 下列情况可能导致华为保修服务不能按要求提供：

- ①不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况；
- ②社会性问题（如：动乱、战争、罢工、政府管制等）引起的服务条件恶化；

2. 下列情况不在华为保修服务范围之内：

- ①由于不可抗力事件（自然灾害、火灾、战争等）对华为生产的设备造成损坏。
- ②自然损耗或磨损造成设备损坏。
- ③因现场设备运行环境(比如配电、温湿度、承重、散热，气密性等)或外部因素（比如外部电磁干扰、地陷等）不能满足设备正常运行的环境要求和通用行业标准所造成的直接损坏。
- ④由于客户的故意或疏忽、使用不当或蓄意破坏行为对华为生产设备造成大规模的硬件或数据损坏。
- ⑤客户没有根据设备的操作手册运行华为公司生产设备，所造成的损坏。
- ⑥因客户或第三方所造成的系统损坏,包括未按华为的要求擅自对系统重新搬迁、安装；未按华为要求擅自对识别标志进行调整、修改或删除所造成的损坏。
- ⑦未按华为要求擅自对硬件进行涂改、标记。

⑧由于客户基础设施的原因造成的系统损坏。

⑨未经华为授权，硬件或软件已被修改的设备。

3. 如下表所列产品或部件不属于维保服务范围：

①消耗类：包括但不限于熔丝、防尘网等。

②机柜与附件类：包括但不限于机柜结构件、文档，产品附件、安装附件（包括但不限于挂耳、滑道等）和工具等。

六、保修服务指南

1. 服务受理：

服务热线：<https://digitalpower.huawei.com/cn/contact.html>

服务邮箱：<https://digitalpower.huawei.com/cn/contact.html>

您也可以向当地的华为授权服务中心伙伴或为您提供产品的经销商咨询。

2. 服务产品：

若您对所选购的产品有超出保修服务范围之外的需求，您可致电客户服务热线、访问 <https://digitalpower.huawei.com> 或 <https://solar.huawei.com> 或与您的客户/服务经理联系了解华为保内升级服务、延保服务及其它服务产品，它们可保障您的设备安全高效运行。

2. 补充说明：

①对于保修的适用限制,范围,免责和赔偿请参考相应文档。

②本文只做概要性描述，具体保修内容与条款请参考产品保修说明书。

③华为可能对上述保修内容进行修改，详情请访问华为网站：

<https://digitalpower.huawei.com>

七、保修免责

1. 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。
2. 华为不保证其产品是完全无缺陷的，不保证客户在使用该产品时不会遇到任何问题或中断；也不保证华为能完全修复这些缺陷。
3. 下列情况可能导致华为服务不能按要求提供：
 - ①不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况；
 - ②社会性问题（如：动乱、战争、罢工、政府管制等）引起的服务条件恶化；
 - ③能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施；
 - ④运营商通讯系统中断。
4. 如果客户接受华为提供的保修服务，则表示客户允许华为在提供服务时访问、采集和处理故障、检测、定位、调试相关的信息。华为将在客户同意的前提下，遵从客户的要求访问和处理相关信息，该信息将仅用于提供保修服务。由于客户是这些信息的控制者，华为无法确认此类信息是否包含客户机密信息或个人数据，客户应当保证其将根据所适用的法律要求，获得或保留所有必要的同意、许可、授权（“同意”）用于让华为提供此服务，使华为在提供相关服务时不会违反适用的法律要求、客户的隐私政策、或者客户与用户的协议。华为将采取合理的措施保障此类客户信息的安全，但华为不就提供服务过程中获取和处理此类信息的行为导致的直接或间接责任负责。如客户将硬件设备返还给华为，表明客户已经对存储在硬件设备中的任何保密的、私有的或个人信息进行了备份且已经从硬件设备中彻底删除，同时授权华为转移此硬件设备至华为在其他国家的维修中心进行维修。客户应在交付此硬件设备给华为前独自负责删除上述信息，同时应进一步赔偿、为华为抗辩并使华为免于承

担任何政府机构或第三方施加的，由于在转移、处置上述信息时未能遵从适用的法律法规，而导致的任何及所有索赔、责任、义务、成本、费用、处罚、罚款、没收以及裁决的不利后果。

八、保修适用范围

1. 保修只适用在客户购买的国家或地区，保修不可以移转到另一个国家或地区（除非在产品保修说明中另有注明保修可移转）。设备移转到另一个国家或地区后，新客户可以选择购买维保服务，但必需通过保修服务签约前的审核程序，例如设备检验。
2. 保修不可以转移给另一个客户，保修只提供给设备的原始客户。
3. 保修必需符合当地的法律或其它有效的规定。

九、保修的赔偿

敬请注意，华为及其授权服务机构不应因本保修说明书承担以下责任：由于设备无法使用或业务中断造成客户的数据丢失及引起任何直接或间接损失。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，华为对由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设备所支付的金额。