

LC-E2 系列产品质保条款和政策 (V1.1)

一、质保年限

湖南能创科技有限责任公司(以下简称“能创科技”)为其生产的 LC-E2 系列储电宝产品提供满足质保范围及质保条件的质保服务。具体如下:

◎逆变器及逆变器配套产品

提供逆变器自验收日期¹起 60 个月的质保;

提供其他配套产品(WIFI 配件, GPRS 配件)自验收日期起 24 个月的质保。

◎电池模块

提供电池模块在 10 年内的可用电量不低于初始可用容量的百分之七十的质保²。

二、质保条件

通过能创科技或其授权合作商购买并安装的产品, 均可根据本质保条款向能创科技申请报修。通过其他渠道购买的全新、二手或翻新产品不在此质保范围内。

在能创科技标准质保期内, 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, 不承担其他的直接或间接损失。在任何情况下, 能创科技对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。

经鉴定如最终确认为非产品质量问题, 能创科技保留收取服务费用的权利, 收取标准以《售后服务报价单》为准。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进行产品防护, 以防在运输过程中产品造成遗失或二次损坏。否则, 报修人需要承担相应的赔偿费用。

三、产品报修

¹ 验收日期是指: EXW, FOB, CIF 的验收完成日, 或国内电商客户在验收单上的签字日期。

² 可用电量测试条件: 90%放电深度, 25±3℃温度范围, 0.5C 充放电

在质保期内，按照产品说明书正常操作，产品出现故障或无法工作的，报修人可通过电话/传真/电子邮件向能创科技发送《售后受理表》或提供足够信息，帮助售后服务团队完成质保报修。

产品在质保期内出现故障，能创科技会按照以下方式之一进行处理：

◎远程视频技术支持；

◎由能创科技或其授权的第三方进行现场维修；

◎送回能创科技维修中心返修；

◎若原始机型经能创科技售后服务工程师诊断无维修价值，该产品已经停产且无库存，能创科技有权提供同等价值同等功能产品进行更换。

根据故障情况，能创科技将安排远程视频技术支持或现场检查以找出故障原因。报修人有责任保证能创科技及其授权第三方技术人员进行现场检查的权限、时间和安全性。技术人员在认为现场安全条件不足的情况下有权拒绝进入现场。报修人对由于现场进入条件、时间或安全方面的过失造成的检查失败负责。

被替换产品或部件的回程运输必须采用替换产品的原包装或等效包装。替换产品将自动继承被替换产品的剩余质保期。在能创科技委托的货运方取回更换的产品之前，报修人有责任将产品妥善保存，在此期间丢失的被替换产品将由报修人负责赔偿。

四、非质保责任

以下情况所导致的产品故障不在质保范围内：

◎未遵守适用的安全法规规定；

◎产品被运输损坏、遗失或偷窃的；

◎非产品质量原因导致的故障或损害；

◎未遵守用户手册、维护规程和时间间隔，对产品进行错误使用或不恰当的储存、操作、调试或修改的；

◎带电安装、接线或错误使用工具导致产品工作异常或损坏的；

◎由非授权或认证的经销商或安装商打开、修理、加工、更换、安装或调试的，或因任何第三方疏忽、鲁莽、故意行为导致产品损坏的；

◎产品使用环境超出正常温度（-15° C~55° C，零下十五摄氏度至五十五

摄氏度)；

◎因安装位置不达标（如离墙体距离达不到产品说明书安装要求、因放置室外导致箱体外部受到的腐蚀、灰尘污染和进水，安装使用的海拔高度过高、或产品暴露在海岸/盐水或其他腐蚀环境条件下）导致产品故障或损害的；

◎任何导致系统不工作或工作异常的电池系统故障或警告，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；

◎电池系统应由专业人员进行安装和操作。专业人员需熟悉当地法规标准和电气系统规范，经过专业培训并熟知本产品相关知识；

◎电池系统应配套安装能创科技配套逆变器。如果您想使用任何其他品牌的产品，务必提前与能创科技确认其兼容性，否则因兼容性问题导致的电池故障或性能下降不在质保范围之内；

◎请阅读防逆流产品的相关说明以了解防逆流原理，请注意当前防逆流产品的技术方案本身决定了无法完全避免逆变器所发电量送达电网的情况，即实际使用过程中，仍然可能会有微量电量送达电网的情况存在；

◎使用能创科技任何产品，所涉及光伏电站项目必需要向当地主管部门报备，未经报备的电站在使用能创科技产品时产生风险和罚款等，能创科技不承担相关责任；已经报备的电站，能创科技所承担的责任不超过相关产品的订单金额；

◎故意破坏或玷污、做不可擦除的标记(如油漆)等；

◎因安装位置存在风险（如易燃易爆品存放地，高潮湿区，即湿度超过 85% 无冷凝，长时间积水区）导致产品损坏的；

◎从能创科技或授权代理机构以外购买产品配件或易耗品导致产品损坏的；

◎正常损耗及长期闲置超过 6 个月以上导致电池亏电的；

◎报修人拒绝提供产品安装、调试、运行、安装使用环境和故障信息的；

◎不可抗力（如极端天气、火灾、水灾、地震、雷击、闪电、战争、疫情等，包括但不限于上述事件）造成损坏的；

◎其它一切有可能损害设备正常使用的环境和行为。

五、质保期满后的服务

对于超出质保期的产品，能创科技仍可提供相关服务，但会向终端用户收取相关费用，包括但不限于：

◎现场服务费用：包含现场处理问题的技术人员的差旅费、工时费和服务费；

◎材料费用：替换材料的成本（包括所有的运输、管理费用）；

◎物流费用：配送货费用和其他相关费用，包括将故障产品由用户发往能创科技和将维修产品从能创科技发往用户所在地产生的费用。

六、其它条款

购买凭证应妥善保管以作为报修依据，如无相关凭证，不保证能享受能创科技相关质保服务。

质保条款是能创科技对产品的唯一明示保修条款，无任何其它明示、暗示、口头或书面保证。

质保不能被理解为对产品使用寿命或同型号产品可用性的保证。

质保期间能创科技负责维修测试人工工时费和所需材料费用，不承担其他费用。

除非能创科技与客户的单独服务协议另有规定，否则以本协议为准。

根据国家法律法规和相关政策，能创科技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，请访问能创科技官方网站 cn.lenercom.com。

能创科技保留对以上条款的最终解释权。

湖南能创科技有限责任公司

售后服务电话：+86 18975176521

电子邮件：service@lenercom.com

官方网站：cn.lenercom.com

地址：湖南省长沙市岳麓区麓谷创新创业园 B1 栋