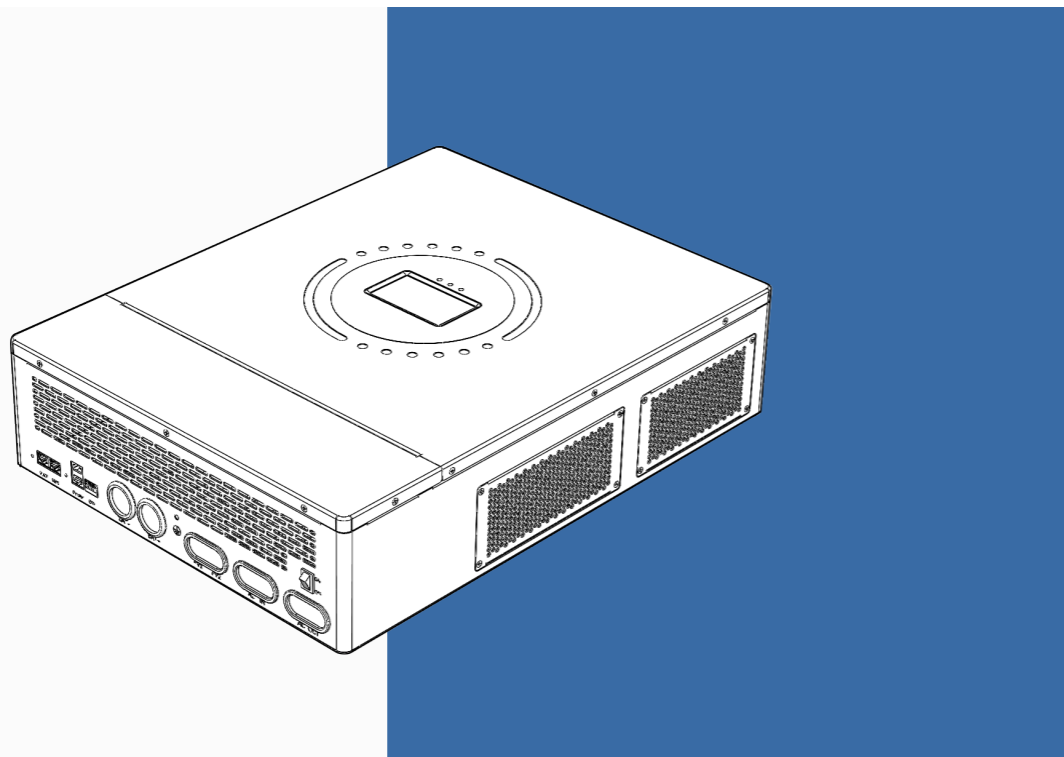


亿艾斯质保条款和政策



此有限保修函(以下简称“保修”)适用于无锡亿艾斯新能源技术有限公司(以下简称“亿艾斯”),通过授权方式向原始终端用户提供的亿艾斯 KE系列逆变器(以下简称“产品”)。

1. 标准质保

本公司离网逆变器产品提供1年质保,混合逆变器产品提供5年的质保。

对于本公司产品在生产日期两年内可以购买延保服务,客户可以联系亿艾斯销售团队获得更多关于购买延保的信息。

2. 质保政策

设备在质保期内因本公司技术缺陷或机器材质问题导致的机器故障或机器不工作,请通过官方售后服务渠道联系我们。根据亿艾斯质保条款,如机器发生故障,务必提供以下信息或文件,申请前请核对材料完整性,以便高效处理您的售后需求。若客户未能完整提供或拒绝配合提供相关材料,亿艾斯将无法按质保政策提供免费售后服务,后续服务需按有偿服务标准执行。需提供的材料信息如下:

1. 基础信息【产品铭牌照片;产品SN码照片;设备显示屏首页照片;设备信息版本号照片等】;
2. 问题描述信息【设备故障现象视频(如能复现,请提供)及故障现象描述;故障代码照片(若有,请提供)和其他可描述的错误信息等】;
3. 整个发电系统详细信息【系统结构组成说明;电路连接结构说明;含接线端子的清晰接线照片;必要的各项参数及接口数据(如有工具,请测量提供)等】;
4. 问题发生的时间;症状持续了多久;最近做过的设置改动或其他改动情况描述等;
5. 产品是否报修过,如有,最近一次产品报修发生在何时,及当时发生过的错误信息(若有,请提供)。

产品在亿艾斯标准质保期内发生故障,我们将会提供以下解决方式:

1. 软件问题
质保期内,若产品出现软件故障,我司将提供免费的远程技术支持与服务,通过线上方式协助客户解决问题。
2. 硬件问题
我司提供免费维修服务,支持两种维修方式:
A、我司免费提供原厂配件,并安排专业工程师远程指导;
B、由当地售后网点完成专业维修。

在质保期内,如产生机器更换,更换的机器将自动延续故障机器在其质保期内剩余的质保期限,新整机的质保期不重新计算,因此,您将不会收到新的质保证书。
采购凭证请妥当保存,以供后续使用。对于机器或其零部件需要运回的情况,请务必以原有方式或同等方式包装。亿艾斯有权安排第三方服务供应商为您提供质保期内的售后服务。亿艾斯标准质保包括机器维修的人工和物料成本,但不包含其他费用。此外,由于机器故障导致的直接或间接损失亦不包含在内。

3. 质保免责声明

以下情况导致的产品问题不在亿艾斯标准质保之内:

1. 产品已经超出质保期(双方另有签订延长保修期服务除外);
2. 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、保管或使用不当造成的故障或损坏。如安装距离,通风条件,防水帽未正确使用等;
3. 未经亿艾斯授权私自拆装、维修或改装产品;
4. 经非亿艾斯授权渠道取得的产品;
5. 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、虫害和火灾等;
6. 未经授权的修改,设计更改或更换零件;
7. 故意破坏或玷污、做不可擦除的标记、偷盗等;
8. 自然磨损与老化;
9. 未按照正确的安规要求使用(如VDE标准等);
10. 其他非亿艾斯产品本身质量问题导致的故障或损坏;
11. 运输过程造成的损坏(包括运输过程中对包装好的产品碰撞引起的机壳划痕);
12. 因环境恶劣,机器外壳上产生的生锈腐蚀。

4. 质保期后的服务

超出质保期后,我司仍为客户提供有偿维修服务。

质保期外的维修服务收费标准,将根据实际的故障情况、所需配件及人工成本进行核算,具体费用由双方友好协商确定,费用包括但不限于以下一种或全部:

现场服务费:技术服务工程师的差旅费和人工费;

材料费:换取的零部件费用(包括运输和管理费用);

人工费:技术服务工程师工时费(包括维修、维护、安装(硬件或软件)和调试机器的费用);

物流费用:包括从客户处运到亿艾斯以及维修好的机器从亿艾斯运到客户的费用;

其他因售后服务产生的费用。

售后服务渠道:

扫码下载wisehome云平台

售后邮箱: aftersales@ktechsolar.com



地址:无锡经济开发区太湖街道震泽路
688号太湖湾信息技术产业园
邮箱:info@ktechsolar.com
官网:www.ktechsolar.com