

上海兆能电力电子技术有限公司产品质保条款

1. 标准质保期

Tranergy 逆变器产品的标准质保期为从兆能工厂发货日期起 60 个月（5 年）。

2. 质保延保期

对于 Tranergy 系列逆变器在安装后 12 个月内或是从兆能工厂发货后 24 个月内，买方提供产品序列号可以申请购买产品延保，兆能可以拒绝不符合时间期限的延保购买申请。可以购买的延保期有 10 年或是 20 年，更多信息请参考延保申请。

3. 责任保险

兆能全系列产品均已获得丘博保险有限公司最高 300 万美元的责任保险，其中包括逆变器引起的火灾、人员伤亡等。

4. 质保服务流程

您可以通过①拨打我们的服务热线②传真③邮件④直接联系您的经销商，将如下信息给兆能的客户服务部门：

- 产品型号（如 PVI5400TL）以及序列号（如 PVL5400N12805020）；
- 购买发票；
- 安装情况描述；
- 液晶板上显示的错误信息或其他错误信息；
- 系统中光伏组件的详细信息；
- 之前的索赔或者更换记录（如之前发生过）；

如果在质保期内设备出现故障，此设备将会被寄回服务点维修、或现场维修、或根据型号用等值设备进行更换；如果机器部件在保修期内发生更换，我们也会对本次的更换进行记录，将剩余部分的保修服务转移到更换后的机器上。如果逆变器确定需要进行更换，我们会尽快提供换机。故障机可以用原始包装或者相类似的包装寄往最近的服务网点。

5. 质保例外条款

有以下原因造成的设备故障的，将不在质量保证的范围之内：

- 未经允许对逆变器进行擅自软件或硬件更改的；
- 未经允许篡改机器本身的产品序列号的；
- 不规范安装或者调试的；
- 没有遵循当地并网规范或认证标准而进行安装并发生损坏的；
- 经销商或用户因存放不当而损坏的；
- 运输过程中损坏的（包括在运输是内包装运动造成的划伤，需向运输公司或者保险公司及进行索赔。）；
- 没有遵循产品手册或安装手册进行安装或维护的；
- 误用其他装置或者设备损坏逆变器的；
- 逆变器安装地通风不良并导致机器损坏的；

- 在进行维护时没有遵循相关规范的；
- 因自然灾害或者不可抗力等原因造成的故障或者损坏；

6. 有偿服务

产品质保期外，我们也提供收费的服务。主要包括上门服务费、配件费、人工工时费以及物流费：

- 上门服务费：指上门服务时发生的往返交通费以及维修工程师在途中消耗的工时费；
- 配件费：指更换零件的费用（包括相关的零件的运输费用）；
- 人工工时费：指提供维修、维护、安装、调试服务的技术人员的工时费；
- 物流费：指将故障产品从用户侧运到兆能和将修复好的产品从兆能回寄到用户侧的运输成本以及其他费用。

7. 联系我们

上海兆能电力电子有限公司

地址:上海嘉定区纬五路 188 号, 邮编 2018 02

电话: 400-012-9979

邮箱: service@tranergy.com

兆能英国售后服务中心

Tranergy UK Ltd

地址: Mezzanine Floor 19, 19-21 Crawford Street, London, W1H 1PJ

电话: 0845 056 4118

邮箱: service@tranergy.com

兆能荷兰售后服务中心

Tranergy Benelux Service Center

地址: Loosterwegnoord 2J, 2161AP Lisse, The Netherlands

邮箱: Service@tranergy.com

电话: +31 2 02170801

兆能澳洲售后服务中心

Tranergy Australia Service Center

邮箱: Service@tranergy.com

电话: +61 (0)9 2188 2117

需要了解最新的与质保有关的信息和当地服务热线请登录兆能网站: www.tranergy.com