



常州新智源质保条例

1. 标准质保

常州新智源逆变器标准默认质保期为 60 个月（5 年），质保期从新智源公司发货日算起。

2. 延长质保

根据提供的产品序列号，逆变器的购买者可以在 12 个月内（从产品现场安装时间算起）或 24 个月（从新智源发货时间算起）内购买延长质保（以先到的时间为准）。新智源拒绝任何不符合以上时间要求的延长质保申请。客户可以选购时间为 10、15 或 20 年的延长质保。一旦客户购买延长质保，新智源将会提供延长质保卡以保证产品的延长质保。

3. 质保索赔程序

在质保期内，只要通过新智源公司检查确认逆变器自身存在质量缺陷，新智源公司可自行选择维修或替换缺陷产品。新智源公司保留使用原始产品、部件或改进设计来修改或者替代不合格产品的权利。

可以通过向我们的客服热线提供一个简要的缺陷产品问题报告，并通过传真或邮件把质保卡提供给我们售后服务部门来申请质保索赔。

另外，您还需要提供以下缺陷产品的信息和文件来获取新智源质保期内的售后服务：

- 1) 产品的型号和序列号；
- 2) 故障逆变器购买发票、质保卡的复印件；
- 3) 产品安装报告和安装日期的复印件；
- 4) 以前的质保索赔或交涉文件（如果以前有过）

如果产品在新智源质保期内故障，则我们可以提供在新智源或现场维修服务，或者根据故障产品的型号和使用年限提供等值产品更换。被维修或更换产品的质保期为缺陷产品的剩余质保期延续。在这种情况下，您将不会收到新的质保卡。

如果需要更换缺陷产品，新智源会立即供货。缺陷产品需要用原来的包装或其它合适的包装打包好发往最近的新智源办事处。



4. 质保索赔不适用条款

为确保给客户提供更好的售后服务，所有的新智源经销商或分销商都必须及时响应客户的质保索赔申请。在质保期内，新智源将及时提供替换产品或零部件。但在下列情况下出现的产品故障不包含在厂家的保修范围内（经销商和分销商由新智源授权进行后续调查）：

- 1) 不能向经销商、分销商或新智源提供缺陷产品质保卡；
- 2) 在未经新智源授权情况下修改产品、更改产品设计或替换产品零部件；
- 3) 在未经新智源授权情况下试图维修、改变产品或擦拭产品序列号、密封条等；
- 4) 错误的产品安装或调试；
- 5) 违背产品的设计使用状态、环境不适宜、违反用户手册规定或法律、法规等情况下使用产品；
- 6) 输入电压超出了新智源逆变器产品说明书里的最大范围，包括其它用电或发电设备或闪电袭击的高电压；
- 7) 电网异常，包括电压、频率、谐波等；
- 8) 产品在经销商或用户处存储不当造成损坏；
- 9) 任何对于发电无影响的缺陷，包括但不限于 LED 灯失效；
- 10) 运输过程造成的损坏（包括在运输过程中内部晃动引起的划痕等）。

只要已确认产品损坏且外包装没有被拆卸可直接向运输公司/保险公司索赔；

- 11) 没有按照产品用户手册、安装手册或维护手册操作造成的产品损坏；
- 12) 产品的不当使用或误使用；
- 13) 不可抗因数（暴乱、暴风雨、闪电、火灾等）。

5. 过保修期服务

当产品超过质保期后，新智源会向客户收取相关现场服务费、更换零部件费用、工时费、物流费用：

- 1) 现场服务费：技术人员去现场服务差旅费用；

地址：中国常州武进高新技术产业开发区常武南路 588 号天安数码城 C 幢 301
电话：+86 (0) 519-85256607 传真：+86 (0) 519-85256607 邮箱：smt@smartenergy-tech.com



-
- 2) 零部件费用：更换的零部件费用（包括可能的运输、管理费用等）；
 - 3) 工时费：技术人员维修、安装（软/硬件）、调试、维护故障产品的工时费用；
 - 4) 物流费用：故障产品由用户寄往新智源和新智源把修好的产品（或替代产品）寄给用户产生的物流费用。

	携带或邮寄服务	现场服务
不需要更换零部件	工时费 + 物流费（寄到和从新智源寄出）	工时费 + 现场服务费
需要更换零部件	工时费 + 零部件费用 + 物流费（寄到和从新智源寄出）	工时费+现场服务费+零部件费用

最新质保条例信息和本地服务热线请登录新智源官网：

<http://www.smartenergy-tech.com>