

# MOCOWINI 产品质保条款与条件

## 1. 质保条款适用范围

本质保条款和条件适用于杭州海量新能源科技生产和出售的微型光伏逆变器产品。希望获得产品质保计划的用户、授权合作方必须遵守本条款中规定的程序和要求。杭州海量新能源科技有权自行拒绝未按本条框执行的产品质保申请。

注：本质保政策仅适用于杭州海量新能源科技有限公司生产和出售的 MOCOWINI 品牌的产品。

对于杭州海量新能源科技有限公司随产品提供的附属部件或附加设备，请参考其制造商提供的保修条款。

## 2. 质保期限

在杭州海量新能源科技有限公司的产品用户手册规定的正常使用条件下，产品具有承受正常工作条件的能力。杭州海量新能源科技有限公司为微型光伏逆变器产品提供 **12 年** 的有限质保服务，质保期从产品发货 3 个月或产品安装激活日期中较早者起算。

## 3. 产品的质保所有权

产品的质保权只适用于杭州海量新能源科技有限公司产品的原始购买者，且由杭州海量新能源科技有限公司认定或授权的合格专业人员安装，若通过未经杭州海量新能源科技有限公司授权的销售渠道购买或未经杭州海量新能源科技有限公司认定或授权的合格专业人员安装的产品，则本保修政策将失效。

如需转让质保所有权，需要满足以下条件：

- a. 产品是由杭州海量新能源科技有限公司认定或授权合格专业人员安装。
- b. 产品必须保持安装在原始位置。

在满足上述条件的情况下可转让产品的质保所有权。如需转让保修所有权请发送授权电子邮件至 [service@mocowini.com](mailto:service@mocowini.com)，邮件中注明原质保所有权的所有者的信息和质保所有权授予者的信息，得到杭州海量新能源科技有限公司确认后质保所有权转让完成。

#### 4.产品的缺陷认定

购买检查：买方在收到产品后，应立即进行适当检查，并以书面形式通知杭州海量新能源科技。若在收到产品后十五（15）个日历日内未向杭州海量新能源科技发出书面通知，则认为产品完好无损，符合买方需求。

缺陷认定：因产品、材料和工艺缺陷而无法正常使用，且经杭州海量新能源科技有限公司检查后确认存在该缺陷，则该产品被认定为缺陷产品。

#### 5.产品质保责任

因以下因素导致的缺陷不在杭州海量新能源科技有限公司的质保义务范围内：

- a. 不可抗力（包括但不限于风暴损坏、雷击、过电压、火灾、雷暴、洪水；社会因素如战争、动乱、政府干预、罢工、禁运、市场状况等）；
- b. 使用不当或违规使用；
- c. 不当的安装、调试、启动或操作（违反随产品提供的《快速安装指南》和《用户手册》中的详细指导）；
- d. 通风和气流不足导致散热和自然通风不畅；
- e. 在腐蚀性环境中安装；
- f. 运输过程中的损坏；
- g. 未经授权更改原始标识标记或《快速安装指南》；
- h. 未经授权的维修尝试；
- i. 未经授权的拆除和重新安装；
- j. 正常的外观磨损、外观或表面缺陷、凹痕、痕迹或划痕，且不影响产品正常功能；
- k. 自保修生效日期起两年后对发电无影响的缺陷，包括但不限于 LED 指示灯故障；
- l. 由太阳能发电系统中其他组件的缺陷导致的损坏；
- m. 从未经授权的经销商、分销商或零售商处购买的产品；
- n. 产品的原始标识标记（包括商标和序列号）已损坏、更改或移除。

#### 6.质保有限责任

杭州海量新能源科技有限公司的有限质保责任不包含与故障产品拆除、更换产品安装相关的费用，或客户电气系统故障排查的费用。并且有限质保范围不超过杭州海量新能源科技有限公司的产品原始成本。

购买者提出的超出本保修条款范围的索赔，在杭州海量新能源科技有限公司无法律责任的情况下，不在保修范围内。在这种情况下，请联系销售产品的公司。但根据法律关于产品责任的最终索赔不受影响。

如果货物总价款未在付款截止日期前支付，杭州海量新能源科技有限公司在本保修（或任何其他保修条件或保证）下不承担任何责任。

如果整批产品在保修期内更换，且剩余保修期大于等于 90 天（从杭州海量新能源科技有限公司收到投诉之日起计算），剩余保修期将转移至更换产品。如果剩余保修期小于 90 天，更换产品将从杭州海量新能源科技发货更换 / 维修产品之日起享有 90 天的保修期。如果产品在本保修下进行更换或维修，更换产品或维修产品将享有缺陷产品剩余的保修期。

在任何情况下，杭州海量新能源科技有限公司均不对任何特殊、间接、附带、惩罚性、后果性或惩戒性损害负责，即使杭州海量新能源科技已被告知可能发生此类损害。排除的损害包括但不限于商誉损失、利润或收入损失以及商业机会损失。为避免疑问，本条款或本协议中的任何内容均不排除或限制法律禁止排除或限制的责任。

## 7. 产品的更换

在质保期内符合更换条件的任何微型逆变器，可根据本文件详细规定的条款和条件，更换为新的或翻新的微型逆变器。

在发起产品更换申请时，请提供以下信息和文件：

微型逆变器信息：

- a. 产品型号
- b. 产品序列号
- c. 故障描述

文件资料包括：

- a. 原始购买发票复印件
- b. 整个系统的详细信息（例如系统原理图）
- c. 先前索赔 / 更换的文件记录（如适用）

如果未提供足够的信息，杭州海量新能源科技有权拒绝更换申请。

如需申请更换微型逆变器，必须联系杭州海量新能源科技服务中心。

## 8. RMA 案件编号

收到第 7 条中列出的所需信息后，杭州海量新能源科技有限公司售后服务人员将远程协助尝试解决问题，如不能解决，杭州海量新能源科技将为客户分配一个唯一的

杭州海量新能源科技有限公司  
RMA 案件编号。该编号将用于所有与更换相关的沟通。杭州海量新能源科技将在 **3 个工作日内** 向指定的地点或安装人员所在地发出更换的微型逆变器。在收到更换的微型逆变器后，客户或安装商必须按照杭州海量新能源科技有限公司的要求，使用与更换微型逆变器相同的包装材料退回涉嫌故障的微型逆变器。更换微型逆变器和重新调试时必须要有杭州海量新能源科技有限公司认定或授权的安装人员在场。

## 9. 安装商的责任

设备发生故障或问题时，安装商有责任直接与杭州海量新能源科技有限公司合作，以避免退回非故障设备。杭州海量新能源科技有限公司将通过电话支持或直接的电脑连接，与安装人员合作解决故障或故障提示信息。

注：为了有资格获得进一步的更换设备，安装人员必须首先联系杭州海量新能源科技服务中心，并履行本条规定的安装人员责任。

在杭州海量新能源科技有限公司远程技术支持过程中，如果发现涉嫌故障的微型逆变器不符合本政策规定的更换条件，杭州海量新能源科技有限公司有权对该涉嫌故障的微型逆变器停止或终止质保和质保服务。

## 10. 未发现缺陷的微型逆变器检查费用

如果根据本政策退回的涉嫌故障微型逆变器，经杭州海量新能源科技检查未发现符合本政策更换条件的缺陷，或者适用本文件第 5 条所述的责任限制条款，杭州海量新能源科技有限公司有权收取实际产生的检查费用，另加运输和包装费用，具体金额更具实际情况核定。

## 11. 产品更换流程

产品更换申请者必须向杭州海量新能源科技提供第 7 条中所示的相关文件资料。只有遵循本程序提出的质保，才适用于更换计划。

- a. 安装人员必须联系杭州海量新能源科技服务中心，并提交第 7 条中所示的所需信息。如第 8 条所述，安装人员将联系杭州海量新能源科技有限公司，查看是否有除更换之外的解决方案。
- b. 如果微型逆变器被判定为故障且符合更换计划条件，杭州海量新能源科技将为该微型逆变器创建一个 RMA 案件编号，并通知安装人员。
- c. 杭州海量新能源科技将在创建 RMA 案件编号后的 **3 个工作日内** 发出更换的微型逆变器。微型逆变器将由杭州海量新能源科技承担费用，并运送至指定的客户或安装人员所在地

- d. 安装人员将安装更换的微型逆变器，并使用原包装重新包装故障微型逆变器。
- e. 对于杭州海量新能源科技要求退回的故障微型逆变器，杭州海量新能源科技有限公司将承担第 10 条中说明的检测费用和运输费用，购买者应承担任何适用的税费。客户或安装人员必须协助运输过程。如果在收到更换的微型逆变器后 **10 个工作日内** 未退回所需的故障微型逆变器，杭州海量新能源科技有权向相关人员索要并收取微型逆变器的费用。

## 11. 杭州海量新能源科技有限公司联系方式

公司地址：浙江省杭州市滨江区江南大道 3588 号恒生大厦 1 幢 512 室

电话：0571-86959319

网址：WWW.MOCOWINI.COM

服务邮箱：service@mocowini.com