

## 华为智能光伏业务保修服务概览

保修服务也被称为质保服务、质量担保、Warranty，指华为向客户承诺的一定时间内对所售产品的质量担保服务。在保修服务期间，如果发生产品质量缺陷，华为将免费提供一定服务等级、一定范围的服务。

本文档适用于华为数字能源在全球范围销售的智能光伏产品与解决方案，反映了一般质保服务标准。在特定国家和地区，保修服务和SLA局部调整后可能不同。如果与当地条款和条件有任何冲突，应以当地的条款和条件为准，请咨询您本地服务团队以了解详情。

### 一、质保起算时间

质保起算原则为：在产品完成安装与调测，符合使用条件后，质保开始起算

**备注：**“使用”在这里是指客户开始在部分或全部使用产品、软件或解决方案，不依赖于产品的使用是否给客户带来直接收益。

#### 1、分销产品保修起始时间计算方式：

华为发货之日 180 天或客户首次申请质保服务之日起算，孰早为准。

#### 2、非分销产品保修起始时间计算方式：

华为发货之日 90 天或客户向华为发起首次服务请求/合同约定使用日期孰早起算，孰早为准。

**备注：**合同约定使用日期可按照POD/COD等里程碑起算，以合同约定为准，

但整体计算日期不得超出发货后起算的最大天数，如超出此基线，须通过付费购买延保/维保服务。

## 二、保修服务内容

### 1、保修服务与服务 SLA 一览

华为数字能源标准质保服务		
服务内容		服务响应 SLA
远程技术支持	Helpdesk 热线受理	24x7
	远程问题处理	中国/日本/韩国：12×7 其他国家/区域：9×5
	在线技术支持	24x7
软件支持	软件更新	24x7
硬件支持	硬件预更换	9×5×2BD-S (日本：9×5×2BD)

#### 备注：

- ① 以上 SLA 承诺以当地备件服务实际能力和承诺为准。
- ② 如果买方未能及时反馈地址信息或反馈的地址信息有误，服务响应时间、故障处理时间可能因此延迟。
- ③ 硬件支持服务中，2BD-S 为基本质保条款，由客户负责现场设备更换，客户

需要在收到华为提供的更换部件后的 15 个工作日内将故障件返回华为指定接收点或华为指派的物流商，逾期未返回的将视为客户以目录价购买，若邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任；如果客户希望承诺到货时间，则需要另外付费购买；

- ④ 不包含现场支持和主动支持服务，客户有需求的时候可另外付费购买；
- ⑤ 现场故障诊断服务不含商业分销项目；
- ⑥ 经华为更换过的产品，可以继续获得原有的剩余质保或保修期服务。如果剩余质保或保修服务不足 90 天，按照孰晚原则提供 90 天质保或保修服务；

#### **名词解释：**

- ① 24x7：周一至周日，00:00-24:00
- ② 12x7：周一至周日，8:00-20:00（节假日无休）
- ③ 9x5：工作日，9:00-18:00，法定节假日除外
- ④ BD: Business Day（工作日）
- ⑤ 2BD-S：自华为确认有必要更换硬件并提供 RMA 单号开始起算，2 天内华为发出备件。
- ⑥ 2BD：自华为确认有必要更换硬件并提供 RMA 单号开始起算，2 个工作日内备件发到客户指定地点。每日 15:30 以后申请的备件先行、硬件更换服务将视为下一自然日提交。
- ⑦ NBD-S：自华为确认有必要更换硬件并提供 RMA 单号开始起算，下一个工作日华为发出备件。

**远程技术支持：**华为通过电话或电子邮件的方式向客户提供华为设备的技术咨询或故障解决方案等服务。它包括Helpdesk热线受理、远程问题处理和在线技术支持。

- ① Helpdesk 热线受理：是指服务接口和平台，可以接受和跟踪买方的服务请求。
- ② 远程问题处理：包括技术咨询和故障处理。技术咨询服务提供与产品故障无关的问题咨询。故障排除服务为买方提供在 SLA 规定的时间内解决问题的解决方案。
- ③ 在线技术支持：登录[华为技术支持网站](#)，获取华为产品的维护经验、案例及技术支持信息。

**软件支持服务：**华为提供软件版本更新。在服务合同有效期内，客户可以从[华为数字能源信息中心](#)免费获得新的软件版本。请注意，华为提供的软件补丁版本仅修复功能缺陷，不提供新的功能和/或特性。

每个软件版本有效期为发布日后3.5年，版本有效期后，华为对该软件版本不再提供问题定位、缺陷修复等支持服务。软件版本有效期结束前，客户需更新到新的软件版本。如果客户未及时更新软件版本，视为客户放弃相关权利，华为不再对原软件版本相关问题承担责任。

**硬件支持服务：**在保修期内，华为保证所有购买的设备进行功能性替换。

- ① 华为提供的备件在性能上将不低于客户的故障设备，但华为不承诺提供的备件外观与故障设备完全一致，且不承诺备件是新机。
- ② 逆变器备件默认为整机更换，部分机型逆变器支持风扇框部件更换。SACU、

交流汇流箱支持部件更换。

- ③ 构网型储能备件默认为部件级更换。
- ④ 华为提供的备件归客户所有，而原有的故障件归华为所有，若被替换下来的故障件由于客观原因无法归华为所有的，则由华为协助客户销毁处理。
- ⑤ 华为提供的备件质保时长为：备件发货之日起 90 天或继承原有设备的质保时长（以晚到者为准）

## 2、各产品标准质保时长一览

质保期限须在产品销售合同中明确被约定。从质保起算之日起，华为客户支持服务团队将按照合同中的约定条款，履行质保义务，直至质保期结束。

### 附录：各产品标准质保时长

领域	产品类别	质保时长	备注
智能 光伏	户用 逆变器、户用储能*、户用优化器、 全屋备电盒	10年	1) 户用储能需上云* 后激活第6-10年质保 2) 欧洲户用储能S1 上云*后激活第6-15 年质保
	家庭绿电揽曜及其他 系列（除观穹外） - 中国区	5年	

		家庭绿电观穹系列-中国区	5年	1) 建站后, 经销商激活第6~10年延保; 2) 组件为10年质保。
	构网型储能	构网型电站储能	2年	ESS标准保修期基于标准工况条件
		构网型工商业储能	非欧洲: 2年 欧洲: 5年*	其中: 欧洲工商业构网型储能需上云*后激活第3-5年质保
		智能储能控制器 PCS 集成柜	5年	
		配电变压器	2年	
	电站逆变器	电站逆变器、工商业逆变器、工商业优化器	5年	
		智能箱式变电站	2年	
	管理系统及其他	通信棒/Dongle、数据采集/Smartlogger、并网切换盒子 /Backup box、智能	2年	

		交流充电桩 /Scharger、智能光 伏交流汇流箱 /ACbox、能源管理 助手 /SmartAssistant、 智能子阵控制器 /SACU、直流配电柜 /DCBOX、智能电站 控制器/SPPC、智能 电站管理系统 /SPMS、智能电站控 制器/微网控制器 SPPC/MGCC、 PID、PLC 模块、站 控、电表等		
--	--	---	--	--

**备注：** 1) 户用储能、工商业构网型储能在质保期内，对连接到华为 FusionSolar 智能光伏管理系统的产品激活上云质保，若产品未连接到华为 FusionSolar智能光伏管理系统，或持续断网超过 6 个月，华为取消因上云激活的质保。

2) 工商业构网型储能107/161/215kWh质保策略保持不变，仍然享受上云激

活高级质保及原承诺年限。

3) 上述标准质保期限结束前，购买方可购买延保服务。延保期限及价格取决于设备存储/运行环境和工况条件。具体可咨询华为当地服务团队。延保需连续购买，中断后华为不再接受新的延保需求。

4) 服务合同到期后，华为将不再为产品或软件版本提供任何服务或支持，也不再承担任何法律责任。

### 三、保修服务指南

#### 1、服务受理：

1) 服务热线：400-822-9999（中国）

全球服务热线查询：<https://digitalpower.huawei.com/cn/contact-us/global-service-hotlines>

2) 服务邮箱：[solarservice@huawei.com](mailto:solarservice@huawei.com)；

3) License 申请邮箱：[license@huawei.com](mailto:license@huawei.com)

您也可以向当地的华为授权服务中心或为您提供产品的经销商咨询。

#### 2、服务产品：

若您对所选购的产品有超出保修服务范围之外的需求，您可致电客户服务热线、访问华为数字能源官网：<https://digitalpower.huawei.com/cn/>，或与您的客户/服务经理联系了解华为保内升级服务、延保服务及其它服务产品，它们可保障您的设备安全高效运行。

#### 四、构网型储能系统保修说明

**产品应按照技术规范中的温度条件储存，说明如下：**

- 1、产品应按照所提供的技术规范的温度条件储存；
- 2、储能系统需按用户手册要求的存储和运输总时间进行补电，补电服务可咨询华为当期服务团队采购；
  - ① 存储期间最大允许补电 1 次。
  - ② 如储能系统超过规定存储和运输周期且未按用户手册要求及时补电，客户在使用设备前，华为会提前对储能系统进行健康度检查，以确认电池包是否符合补电条件，如达不到补电条件会导致储能系统质保失效。
  - ③ 补电服务所需的仪器设备需客户自行提供。
- 3、客户应接受储能产品自出厂后存在不可逆的运输和存储的容量自然衰减；
- 4、设备应尽快上电或按照用户手册进行维护，储能系统运行环境和工况需满足用户手册要求。

#### **备注：**

- 1) 储能因其本身特性存在衰减，正常范围内的衰减不属于质保问题。
- 2) 客户应参考产品用户手册，满足存储要求，及时补电，因未及时补电导致的产品报废不在质保范围内。

#### 五、保修适用限制

下列情况不在华为质保服务范围内：

- 1、因产品运行环境不满足产品手册中的规定要求（如温度、湿度、电力等），

导致产品故障或损坏的。

2、由非华为的第三方对设备进行运输、存储、安装、搬迁、维护、维修等，导致产品故障或损坏的。

3、因客户错误操作导致设备损坏的。

4、因不可抗力因素，如火山、地震、战争、火灾、水灾、爆炸等，导致产品毁坏,或质保服务无法履行的。

5、产品在质保期内如被退网、转移给未在产品销售合同内指定的第三方、或者退回给华为，未履行完的质保服务自动终止，并且华为不提供补偿。

6、产品识别信息（如条码、型号）被涂改、撕毁、破坏的故障件。

7、仅授权用于试验、测试、培训或展示的设备。

8、本文档不涉及第三方或任何非华为供应的产品，以下辅料和结构件不在保修范围内：

类型	描述
消耗件（辅料）类	包括但不限于电缆、加湿器、硅胶、应急灯管、门框密封条、门挂锁、灭火剂、保险丝、消防控制器用铅酸电池、手持灭火器、烟雾报警器、墙壁开关、智能 ETH 插座、辅料包/版本辅料包、光环交换功能辅料包、天线备件、数据采集器电源线辅料包、外部风扇现场更换辅料包、SIM 流量卡、电源连接器、线缆端子座、装置联接件、电源避雷器等
附件、工具	文档资料、产品附件、安装附件；工具（搬运抬手辅料包、光

类型	描述
	伏连接器解锁工具、防雷器插拔工具、光伏 USB 适配器) 等
机柜及结构件	包括但不限于电池架、Y 端子、直流线缆保护盒组件、逆变器工程安装件等

## 六、 保修免责

- 1、 华为不提供本文不涉及的任何明确或隐含的商业和技术保证；
- 2、 华为不保证所提供的产品/服务是完全无缺陷的，完全达到客户要求的，使用该产品 /服务不会遇到任何问题和中断的，也不保证华为能完全修复这些缺陷；
- 3、 对于非华为原因造成的服务中断或延误，如：通讯中断、电力瘫痪、交通管制、社 会动乱等，华为将尽力提供服务，但不保证能够完全达到本说明书承诺的服务水平；
- 4、 上述所有支持服务仅用于华为制造的设备，约定范围外的设备不适用此服务承诺；
- 5、 非华为原因导致华为不能履行在承诺的时间内完成其服务的，应该豁免华为责任和赔偿；如果要求提供现场服务，前往站点的在途时间不包含在 SLA 时间内；
- 6、 因可适用的法律法规原因导致华为不能履行其服务的，应该豁免华为责任和赔偿；
- 7、 华为不对存储在其产品中或以其它形式与产品相关的客户数据提供保证，

客户需要 自己负责对相关数据进行备份以防止丢失；

8、下列情况可能导致华为服务不能按要求提供：

- 1) 不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况；
- 2) 社会性问题（如：动乱、战争、罢工、政府管制等）引起的服务条件恶化；
- 3) 能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施；

4) 如果客户接受华为提供的保修服务，则表示客户允许华为在提供服务时访问、采集和处理故障、检测、定位、调试相关的信息。华为将在客户同意的前提下，遵从客户的要求访问和处理相关信息，该信息将仅用于提供保修服务。

由于客户是这些信息的控制者，华为无法确认此类信息是否包含客户机密信息或个人数据，客户应当保证其将根据所适用的法律要求，获得或保留所有必要的同意、许可、授权（“同意”）用于让华为提供此服务，使华为在提供相关服务时不会违反适用的法律要求、客户的隐私政策、或者客户与用户的协议。

华为将采取合理的措施保障此类客户信息的安全，但华为不就提供服务过程中获取和处理此类信息的行为导致的直接或间接责任负责。如客户将硬件设备返还给华为，表明客户已经对存储在硬件设备中的任何保密的、私有的或个人信息进行了备份且已经从硬件设备中彻底删除，同时授权华为转移此硬件设备至华为在其他国家的维修中心进行维修。客户应在交付此硬件设备给华为前独自负责删除上述信息，同时应进一步赔偿、为华为抗辩并使华为免于承担任何政府机构或第三方施加的，由于在转移、处置上述信息时未能遵从适用的法律法规，而导致的任何及所有索赔、责任、义务、成本、费用、处罚、罚款、没收以及裁决的不利后果。

## 七、 保修适用范围

- 1、华为数字能源智能光伏保修服务仅适用于您购买产品所在国家或地区的原始最终用户客户（购买产品供自己使用的个人或实体，在本文档中统称为“客户”）。保修服务不可以移转到另一个国家或地区（除非在产品保修说明中另有注明保修可移转）。
- 2、保修必需符合当地的法律或其它有效的规定。
- 3、保修服务应由华为或华为授权的渠道合作伙伴（以下统称“华为”）提供。华为仅根据本文档中描述的条款和条件提供保修服务。如与合同条款有冲突，以合同条款为准。

## 八、 保修的赔偿

敬请注意，华为及其授权服务机构不应因本保修说明书承担以下责任：由于设备无法使用或业务中断造成客户的数据丢失及引起任何直接或间接损失。在任何情况下，包括通过合同等形式进行明确约定的情况下，华为对由于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设备所支付的金额。