

## 充电网络产品保修协议（中国区）

文档使用说明：

1. 本文档适用于华为与渠道签约或华为与客户直签场景
2. 渠道与客户签约场景不能直接应用该协议文档，渠道与客户的合同可以补充现场服务，现场服务由渠道伙伴执行
3. 本文档适用于华为数字能源中国区充电网络保修政策

### 一、保修起算时间

1. 分销产品保修期起始时间计算为如下方式或买方第一次申请保修服务之日起孰早开始计算：

- 1) 总经销商在库时间 $\leq$ 九十（90）日的分销产品保修起算时间为总经销商发货之日起九十（90）日。
- 2) 总经销商在库时间 $>$ 九十（90）日的分销产品保修起算时间为总经销商入库之日起一百八十（180）日。

2. 非分销产品保修期起始时间计算方式：

从华为发货之日起九十（90）日或买方第一次申请保修服务之日起孰早开始计算，最晚保修起算时间不超过华为发货之日起九十（90）日。

请注意：

- 1) 在购买产品时，为保障您的权益，请确认产品华为发货日期等保修相关信息；

2) 如果买方从第一次申请保修服务之日起计算保修期起算时间，则所申请保修服务的整单合同统一从第一次申请保修服务之日起计算保修起算时间。

3. 备件保修时间计算：

故障更换件的保修期为华为发货之日起90 天，或者跟随主机原有的剩余保修期服务，以两者中较长的时间为准。

## 二、 保修服务内容

### 1. 充电网络保修服务与服务SLA

1.1 标准保修服务内容：提供远程技术支持、远程软件升级和硬件支持服务（备件先行），不提供现场服务

备注：现场服务不属于标准保修服务范围，直流桩在连接华为运维云前提下，支持在质保/维保期间提供有偿现场服务（单独报价）

1.2 软件升级：直流桩软件升级需上华为运维云支持远程升级，华为不提供现场升级服务

*\*服务说明：需引导华为充电桩连接华为运维云，支持设备远程实时监控、远程故障定位、远程软件升级等功能，设备出现故障或告警，支持通过远程定位分析快速恢复。*

服务类别	服务项目	充电模块	交流桩（金康）	直流桩
远程技术支持	热线受理 7×24	√	√	√
	远程问题处理 7×24	√	√	√
	在线技术支持 7×24	√	√	√
软件支持服务	软件更新授权 7×24	√	√	√
硬件支持服务	备件先行 5×9×2BD-S	√		√
	故障件提取	√		√

充电网络产品保修协议（中国区）

现场支持服务	硬件更换			
	问题处理			
	设备健康检查			

备注1:

- 1) 如果您未能及时反馈设备地址信息或反馈的设备地址信息有误，服务SLA可能因此延迟。
- 2) 备件先行服务旨在满足您的紧急故障要求，提高响应速度，为您提供更快速服务，对于累积报修的客户，如果您连续7日内对同一物料申请量超过您近3月内同一物料月均报修量的50%，华为将全力交付但不承诺SLA 100%达成。

3) 名词解释

5x9: 周一至周五，9:00-18:00，法定节假日除外。

2BD-S: 2个工作日发出，每日15:30以后申请的备件先行、硬件更换视为下一自然日提交。

故障件提取：您在收到华为提供的更换部件后，在15个工作日内将故障件准备好（请使用更换件的包材装好），华为将安排物流商上门取件，华为将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。

2. 充电网络产品保修时长

类别	产品描述	质保年限	质保说明
整机	FusionCharge 直流桩系列（液冷）	3	不含易损件
	FusionCharge 充电模块系列	3	不含易损件
	FusionCharge 交流桩（金康等车企）	4	不含易损件
易损件	直流桩风冷终端枪线（枪头+线）	1	易损件单独质保
	直流桩液冷终端枪线（枪头+线）	1	易损件单独质保
	金康交流桩枪线（枪头+线）	2	易损件单独质保
结构件类	包括但不限于应急开关、防护罩(无源)、支架等	/	不提供质保

机柜与附件类	包括但不限于机柜结构件、文档，产品附件、安装附件（包括但不限于挂耳、滑道等）、冷却液和工具等	/	不提供质保
冷却液	冷却液-乙二醇冷却液-乙二醇浓度 50%	/	周期性更换，不提供质保

备注2:

- 1) 易损件定义：易磨损、短周期更换部件；
- 2) 仅限于正常使用，人为破坏、超规格使用、不可抗力等导致的损坏不在质保/维保范围内；
- 3) 结构件类、部分外购件、设备辅料、机柜与附件等不在保修范围内；
- 4) 冷却液属于周期性更换物料，使用超过 5 年以上需要更换，此更换不属于标准质保/维保范围

3. 充电模块升级（被集成场景）：模块已支持OTA升级，不提供现场升级服务

- 1) 华为充电模块具备通过主机下发命令进行软件优化升级的功能，原则上要求第三方主机具备通过 OTA 对模块进行远程软件升级的功能；
- 2) 华为不提供模块现场软件升级和硬件整改服务，模块软件升级按以下 2 种方式操作：
  - a) 华为提供优化软件/补丁给客户，并提供远程技术支持和升级方式，客户自行通过 OTA功能远程升级模块；
  - b) 如客户不通过OTA进行升级，华为可为客户提供最新软件/补丁和近端升级方法，由客户自行近端升级模块。

### 三、 保修免责

敬请注意，对于以下情况（包括但不限于）不在华为保修范围之内：

1. 客户未按照产品文档要求存储、运输、安装、维护和使用，未遵守产品操作说明及安全警告进行操作（文档包括但不限于产品用户手册、安装指南等）。
2. 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) 运营商通讯系统中断；
  - 5) 外部电压异常导致的损坏（如电压过高、异常断电）。
3. 人为因素造成的损坏，故意涂改、撕毁、破坏条码等保修信息；
4. 使用非华为提供配件导致的华为设备故障，或与第三方软件或硬件不兼容引起的故障。
5. 未经华为授权，私自拆解华为设备，将华为机器上的部件拆卸并改装到其他设备上，或将其他厂商部件安装到华为设备上使用。
6. 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。
7. 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。客户应在返还硬件设备给华为前负责删除保密信息，若客户未及时删除，应为华为抗辩并使华为免于未能遵从适用的法律法规，而导致的任何及索赔、责任、义务、成本、费用、处罚、罚款、没收以及裁决的不利后果。

#### **四、 保修适用范围**

1. 保修只适用在客户购买的国家或地区，保修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）。设备移转到另一个国家或地区后，新客户可以选择购买维保服务，但必需通过维保服务的签约前审核程序，例如设备检验。
2. 保修不可以移转给另一个客户，保修只提供给设备的原始客户。
3. 保修必需符合当地的法律或其它有效的规定。

## 五、 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。

## 六、 保修服务指南

### 1、服务受理：

服务热线：400-822-9999

服务邮箱：support\_e@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 <https://digitalpower.huawei.com/> 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。