

# 禾望组串产品质量保证及售后服务政策

## 一、深圳市禾望科技有限公司（以下简称“公司”）产品服务条例：

### 1. 本政策适用产品，公司

数据采集器	GPRS/Wifi		返修	可提供备机
监控系统	禾望云		远程技术服务	更换

3) 安装与调试：不提供现场安装服务；2MW 及以上项目可提供一次现场安装督导及开机调试服务（升级检测=试服务），数据采集器产品不提供现场安装与调试服务。

## 二、服务响应时间承诺

### 1、远程技术服务

1) 提供 365\*7\*24H 全天候远程技术咨询服务。

- 2) 接到客户电话/企业微信咨询服务，客户也可以直接联系销售代表反馈，承诺半小时内响应并回复。
- 3) 返修品 72H 内修复并安排发货。

## 2、现场维修服务响应速度

1) 公司在全国各地建立维护服务中心及备品备件库，对各省会城市及周边地区承诺 24H 内到达客户现场提供维修服务。

2) 对全国其它地区（偏远地区除外）承诺执行响应时间 40H—72H 以内。

件的安全库存工作以提高现场服务的响应速度。

## 三、物流费用说明

- 1) 保修期内客户服务所需备品备件运费由我公司承担。
- 2) 保外产品运费由客户承担。

以下情况中，产品的问题不在公司质保之内：

- 1) 当用户任意分解产品或没有正确进行维护而产生的问题

1) 电站（或机组）位置信息：如 xxx 省 xxx 市，目的方便对应区域客服工程师对接，高效服务；

2) 产品型号、产品序列号及故障代码；

3) 系统配置信息（组件数量、串并方式、电网电压等级）；

4) 设备故障信息（故障代码、图片以及其他故障现象）。

2、上述各条款规定了公司对其所销售产品的所有责任，并取代其他一切明示及暗示的保证或其他责任，非经书面确认，公司不承担本政策之外的任何责任。在产品不能良好运转时，公司对用户的责任仅限于按照以上的条款进行产品的维修和更换，除此之外，不承担任何担保、责任和义务，如法律另有明确强制性规定，公司将遵照法律执行。

