

纳通能源电池质保条款和政策

标准质保期

纳通能源技术有限公司(以下简称纳通)对 Turbo H1 系列高压储能锂电池, Turbo H3 系列高压储能锂电池系统, Turbo L1 系列低压储能锂电池提供:

1. 自厂家生产日期起 63 个月的产品质保(其中 3 个月为仓储, 物流中转期)
2. 10 年性能保证:

纳通保证电池系统在 10 年内电池容量不低于初始容量的百分之七十(70%)或从安装日期开始计算的最小吞吐量低于下表参数(两者以较早发生者为准):

型号	*可用电量(kWh)	最小吞吐量(MWh)
TB-H1-3.74	3.74	8.75
TB-H1-7.48	7.48	17.50
TB-H1-11.23	11.23	26.3
TB-H1-14.97	14.97	35.0
TB-H1-18.7	18.7	43.7
TB-H3-7.1	7.1	16.7
TB-H3-9.4	9.4	22.1
TB-L1-5.3	5.3	12.48

*注: 可用电量测试条件: 90%放电深度, 25±3℃温度范围, 0.5C 充放电。电池系统可用电量可能因逆变器不同而不同。

保修的前提条件

1. 电池系统在上述质保期内发生故障。
2. 任何导致系统不工作或不正常工作的电池系统故障或警告, 必须在出现后两周内按照“质保政策”中所述的条款进行报告。
3. 电池系统必须由专业人员进行安装和操作, 专业人员需熟悉当地法规标准和电气系统、经过专业培训、熟知本产品相关知识。
4. 电池系统应根据用户手册和安装指南正确操作和使用。
5. 电池系统需要售后服务、启用质保时, 需提供电池系统原购证明或同等效力文件, 文件效力由纳通厂家认定。
6. 电池系统应在自生产日期起至多 6 个月内完成安装。如果设备未立即进行安装使用, 请确认存储环境满足以下条件:
 - ◆ 设备应使用包装箱进行包装, 并在包装箱内放置干燥剂后密封包装箱。
 - ◆ 拆封后 3 天内若未进行安装, 建议将设备放入包装箱内保存。
 - ◆ 存储 SOC: 25%~50%SOC, 每存储 3 个月需进行一次充放电循环。

- ◆ 存储温度范围:
 - Turbo H1 系列低压储能锂电池: $-10^{\circ}\text{C}\sim 50^{\circ}\text{C}$ 条件下存储不超过 1 个月; $0^{\circ}\sim 35^{\circ}\text{C}$ 条件下存储不超过 1 年。
 - Turbo H3 系列高压储能锂电池: $-20^{\circ}\text{C}\sim 55^{\circ}\text{C}$ 条件下存储不超过 1 个月; $0^{\circ}\sim 35^{\circ}\text{C}$ 条件下存储不超过 1 年。
 - Turbo L1 系列低压储能锂电池: $-10^{\circ}\text{C}\sim 50^{\circ}\text{C}$ 条件下存储不超过 1 个月; $0^{\circ}\sim 35^{\circ}\text{C}$ 条件下存储不超过 1 年。
 - ◆ 湿度范围: $0\sim 95\%$ 无凝露。电池接口有潮湿凝露现象时不能安装。
 - ◆ 设备应存储在阴凉处, 避免阳光直射。
 - ◆ 设备存储应远离易燃、易爆、易腐蚀等物品。
 - ◆ 设备禁止雨淋。
7. Turbo H1 电池系统充电温度不得超过 $0^{\circ}\text{C}\sim 40^{\circ}\text{C}$,
Turbo H1 电池系统放电温度不得超过 $-10^{\circ}\text{C}\sim 50^{\circ}\text{C}$,
Turbo H3 电池系统充电温度不得超过 $-20^{\circ}\text{C}\sim 55^{\circ}\text{C}$,
Turbo H3 电池系统放电温度不得超过 $-20^{\circ}\text{C}\sim 55^{\circ}\text{C}$ 。
Turbo L1 电池系统的充电温度不得超过 $0^{\circ}\text{C}\sim 40^{\circ}\text{C}$,
Turbo L1 电池系统的放电温度不得超过 $-10^{\circ}\text{C}\sim 50^{\circ}\text{C}$,
不得暴露在阳光直射的安装区域。蓄电池系统安装位置应按照《用户手册》和《安装指南》的要求通风。
8. 电池系统不适用于供应维持生命的医疗设备或汽车应用供电。
9. 电池系统应安装纳通品牌逆变器。如需使用非纳通品牌逆变器, 请提前联系确认兼容性。因不兼容导致的故障或性能下降, 不属于质保范围。
10. 为了便于远程诊断和软件升级, 保证电池续航, 强烈建议电池连接纳通能源管理系统。

质保政策

在正常使用情况下, 电池在质保期内因自身质量问题导致的产品故障或不工作, 请联系纳通售后服务邮箱 service@renacpower.com, 纳通将依据您提供的相关产品和故障信息, 通过纳通或其授权的第三方服务商提供相应的解决方案。对于使用纳通产品的终端用户, 请优先联系您的安装商或经销商反馈并处理您所购产品的问题。如产品发生故障, 请提供以下信息或文件(该信息将有助于售后服务团队对产品问题的处理):

- ◆ 产品型号名和序列号;
- ◆ 显示屏上的错误信息(若有, 请提供)和其他可描述的错误信息;
- ◆ 基于整个发电系统的详细信息(包括配套使用的逆变器产品, 电路连接等)

在质保期内如发生质量问题, 纳通将根据实际情况选择如下方式解决问题:

1. 远程在线指导或软件升级;
2. 返厂检测或维修;
3. 现场检测或维修;

4. 用同等或更高性能的新产品或翻新产品更换有缺陷的产品。如果市场上已无缺陷产品型号, 纳通可以更换相同功能和性能水平的不同型号产品。

注:

1. 经返厂鉴定, 如最终确认为非产品质量问题, 纳通保留收取服务费用的权利, 收取标准以报价单为准。
2. 在质保期内, 更换的电池将自动延续故障设备剩余的质保时间, 如原故障设备的剩余质保时间少于一年, 更换后的设备从纳通厂家发货日期算起将拥有一年的质保时间。
3. 对于电池或其零部件需要运回的, 请务必以原有方式或以同等方式包装, 如有遗失或损坏, 报修人需要承担相应的赔偿费用。
4. 在纳通标准质保期内, 纳通承担因产品质量问题而产生的零部件维修或整机更换的物料成本和物流成本 (包括替换机/件的发送和故障机/件的回收), 但所有产品不包含其他的直接或间接损失。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, 纳通对于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台设备所支付的金额。
5. 本质保条款仅适用于中国大陆地区。

质保免责声明

以下情况导致的产品问题不在纳通标准质保范围之内:

1. 产品已经超出质保期 (双方另有签订延长保修期服务的除外);
2. 未按用户手册或相关安装维护要求作业, 非产品规定的工作环境、保管或使用造成的故障或损坏。如安装距离, 通风不足等;
3. 未经纳通授权私自拆装、维修或改装产品;
4. 由于不可预见或人为因素或不可抗力等原因造成的故障和损坏, 如暴风雨天气、洪水、闪电、过压、虫害、火灾、偷盗及通讯运营商 (电信、移动、联通) 无信号或信号弱导致的无法监控等;
5. 易损易耗件;
6. 未经纳通授权而私自修改产品、变更设计或者替换零部件;
7. 关于电池系统的维护程序没有遵循可接受的标准;
8. 故意破坏或玷污、做不可擦除的标记 (如油漆) 等;
9. 非设备厂商技术人员更改或清除电池系统序列号;
10. 正常的磨损;
11. 未按照正确的安规要求使用或与其他设备组成系统设计和安装不符合标准、安全法规及其他相关要求;
12. 接入其他测试设备 (如直流模拟电源) 造成的机器不能正常工作;

13. 非纳通产品本身质量问题导致的产品故障,包括但不限于由于使用非纳通原厂配件导致的故障,第三方软件或硬件不兼容引起的故障等;
14. 运输过程造成的故障(包括运输过程中对包装完好的产品引起的划痕);
15. 环境恶劣,产品外壳上产生的生锈或腐蚀;
16. 仅授权用于试验、测试、培训或展示的产品;
17. 从未经纳通授权渠道购买的产品以及从海外销售渠道购买的机器,均不享受中国国内标准内质保。

质保外的服务

在质保期满后发生的任何缺陷,或在质保期内发生但属于上述质保例外条件的任何缺陷,均被纳通称为质保外情况。对于所有质保外(延保除外)的情况,如需纳通提供维修服务或其他相关解决方案,纳通将会视情况向客户收取现场服务费、零件费、人工成本和物流费用,包括以下任何/全部:

1. 现场服务费:技术人员提供现场服务的差旅费和时间成本,以及技术人员对故障电池系统进行维修、维护、安装(硬件或软件)和调试的人工成本。
2. 零件/材料费用:更换零件/材料的费用(包括任何可能适用的运费/管理费)。
3. 物流费用:当有缺陷的产品/物料从用户发送到纳通或/和已修复的产品从纳通发送到用户时产生的交付成本和任何其他费用

注:

1. 根据国家法律法规和相关政策,纳通可能不定期更新以上产品质保条款和政策,如需获取最新版本,请访问纳通官方网站 www.renacpower.com
2. 纳通保留对以上条款的最终解释权。