

## 纳通能源逆变器产品质保条款和政策

### 标准质保期

纳通能源技术有限公司（以下简称“纳通”）对：

1. 并网逆变器（包括 Mini、Macro、Note、LV、Pre、Navo、Plus、Max 系列）和混合逆变器（包括 HL、HV 系列）提供自厂家发货日期起 63 个月的质保（其中 3 个月为仓储、物流的中转期）。
2. 离网逆变器 HF 系列和其他附件产品（包括 WiFi 配件、GPRS/4G 配件、CT、智能电表、汇流箱、EPS 箱、UDL 箱等）提供自厂家发货日期起 27 个月的质保（其中 3 个月为仓储、物流的中转期）。

### 质保政策

在正常使用情况下，产品在质保期内因自身质量问题导致的产品故障，请联系纳通售后服务邮箱：[service@renacpower.com](mailto: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。

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的方式解决问题：

- 远程在线解答和指导或软件升级；
- 现场检测和维修；
- 产品返厂检测或维修；
- 提供用于现场更换的备件或整机（整机可是新机或翻新后的逆变器，对于已停产的产品，纳通会提供该型号的替代产品进行更换）。

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（如 R3-12K-DT）和序列号（如 810123119096001）；
- 逆变器显示屏幕上的故障信息和其他可描述的故障信息；
- 整个光伏系统（组件配置、电路连接等）的详细信息；
- 以前的索赔/换货文件（如适用）；

注：

1. 如经返厂鉴定，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，更换的机器将自动延续故障机器剩余的质保时间，如原故障机的剩余质保时间少于一年，更换后的机器将自动拥有一年的质保时间。
3. 对于机器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，不承担任何的直接或间接损失。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：

- 在标准质保期满后出现的任何缺陷（不包括延长质保的附加协议）；
- 未按照产品说明书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；
- 由不可抗力造成的故障或损坏（如暴雨天气、闪电、过电压、火灾、偷盗、虫害及通讯运营商信号问题导致无法监控等）；
- 正常的磨损；
- 未经纳通授权而私自修改产品、变更设计或者替换零部件；
- 对于配备防雷器模块的产品，当雷击超出防雷器的保护范围时，防雷器将无法保护逆变器，纳通保修不包括因雷击造成的逆变器或附件损坏；
- 不符合安全规定（IEC/EN62109-2 等）的使用方法；
- 与产品质量问题无关的其他因素造成的故障或损坏；
- 因恶劣环境条件导致设备外壳生锈。在安装前未经纳通书面确认/批准的情况下，暴露在海边/海水或其他腐蚀性气体环境或环境条件下造成的故障或损坏；
- 将纳通的储能产品与铅酸电池组或我们兼容电池列表之外的任何其他锂电池组结合使用；
- 产品出现故障后一个月内未向纳通报告；

## 质保范围以外的服务

对于不在标准质保范围内的产品问题，如客户需要纳通提供维修服务或其他相关解决方案，纳通将会视情况收取现场服务费、材料费和物流费等，包括但不

限于以下：

1. 现场服务费：技术服务工程师的差旅费和人工费，包括维修、维护、安装(硬件或软件)和调试机器的费用；
2. 材料费：更换的零部件费用(包括运输和管理费用)；
3. 物流费用：包括从客户处运到纳通以及维修好的机器/物料从纳通运到客户处的费用。

## 延长质保期

对于纳通并网逆变器和混合逆变器，您可以提供设备的序列号，在购买日期的 24 个月内申请延长质保期。可购买 10 年、15 年或 20 年的延长质保。有关详细信息，请发送电子邮件至 [service@renacpower.com](mailto:service@renacpower.com)。

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](http://www.renacpower.com)。
2. 纳通保留对以上条款的最终解释权。