



产品质保条款和政策

(仅适用中国大陆)

上海思格源智能科技有限公司（以下简称为“思格”）为本公司生产、销售的产品提供以下质量保证服务，该质保在下表定义的“质保期”内有效，并受以下条款约束：

标准产品质保

储能系统产品保修分为基本保修和高级保修，基本保修在设备交付后自动获得，若设备在保修期内接入思格云并保持此状态运行，基本保修将升级为高级保修。

基本保修

产品系列	质保期 (年)
思格光伏逆变器 Sigen PV 50/60/80/100/110/125M1	5
思格光储逆变器 Sigen PV 50/60/80/100/110/125M1 HYA	5
思格光储逆变器 Sigen PV 50/60/80/100/110M1 HYB	5
思格配电柜 Sigen Gateway C600-B/C1200-B	2
思格储能总控盒 SigenStack BC M2 Series	2
思格储能电池 SigenStack BAT 12.0	2
思格储能电池底座	2
思格功率传感器	2
思格通信棒	2
配件*	2

高级保修

产品系列	质保期 (年)
思格光伏逆变器 Sigen PV 50/60/80/100/110/125M1	5
思格光储逆变器 Sigen PV 50/60/80/100/110/125M1 HYA	5
思格光储逆变器 Sigen PV 50/60/80/100/110M1 HYB	5
思格配电柜 Sigen Gateway C600-B/C1200-B	2
思格储能总控盒 SigenStack BC M2 Series	5
思格储能电池 SigenStack BAT 12.0	5
思格储能电池底座	5
思格功率传感器	2
思格通信棒	2
配件*	2

*配件包括外部风扇、电缆保护罩等。

质保起算日期：调试之日起或自产品从思格工厂发货后 90 日起算（以较早者为准）。

性能质保

思格对于电池产品提供 5 年的性能质保(两者以较早发生者为准)：

- (i) 电池产品在 5 年内的可用电量不低于初始可用电量的百分之七十；
- (ii) 从调试之日起计算的系统充放电次数不低于下表参数。



产品型号	可用电量(kWh)	充放电速率 (C)	充放电次数
SigenStack BAT 12.0	11.70	0.5	5000
		0.5-1	3500

注：参考环境温度假设在任何情况下都是恒定的，等于 $25^{\circ}\text{C} \pm 5^{\circ}\text{C}$ 。非典型工况下的性能，请参阅性能承诺基准的相关文件，不作为产品保修标准。

为了提供高级保修，思格将不时通过远程固件升级更新您的设备。这些远程升级可能会短暂中断设备的运行。通过将您的设备连接到互联网，您同意思格可以在不另行通知的情况下更新您设备功能的固件。如果您的设备与思格云断开连接的时间超过 6 个月，我们可能无法提供重要的远程固件升级。在这种情况下，即使我们因上述原因无法履行高级保修，我们也将始终履行基本保修。

延保服务

思格提供延长保修服务，客户需在电站接入思格云的情况下才可购买延长保修。

各产品延长保修时间如下：

产品系列	基础延保包 (年)
思格光伏逆变器 Sigen PV 50/60/80/100/110/125M1	5
思格光储逆变器 Sigen PV 50/60/80/100/110/125M1 HYA	5
思格光储逆变器 Sigen PV 50/60/80/100/110M1 HYB	5
思格储能总控盒 SigenStack BC M2 Series	5
思格储能电池 SigenStack BAT 12.0	5
思格储能底座	5

- i) 延长保修服务只能在调试后的第一年内购买和激活。
- ii) 思格提供标准保修和延长保修的总期限最长不超过 10 年。

保修服务内容

服务类别	服务内容	标准质保服务
远程技术支持	400热线	7 x 24
	在线支持	7 x 24
	远程故障定位	5 x 8
软件支持服务	软件升级	7 x 24
备件	备件更换	从区域仓库发货，SLA为2 BD**

5x8：工作日，9:00 - 18:00，法定节假日除外。

7x24：周一至周日，00:00 - 24:00。

BD：工作日 (Work day)

**：思格确认需要更换硬件后，应在 2 天内发出备件。



质保义务

如果产品在质保期内发生质量问题，思格将根据实际情况提供如下服务：

- (i) 通过固件升级或配置修正解决问题；
- (ii) 使用性能等效或更优的设备进行替换；

在质保期内，更换的设备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 6 个月，更换后的设备将拥有 6 个月的质保时间。

更换的旧件思格有权要求返厂，如最终确认为非产品质量问题，思格保留收取服务费用的权利。

只有设备仍安装在初始位置的前提下，质保才能从原所有者转移到下一所有者。

服务受理

用户可以按照思格云 APP 中“服务-客服-故障报告”的说明和步骤创建并提交服务单，收到服务单后，思格将依据相关产品和故障信息，通过思格或其授权的第三方服务商/经销商提供相应的解决方案。思格云 App 会在用户提交服务单之前自动收集以下信息：

- (i) 用户的联系信息，包括姓名、电话号码、电子邮件和地址。
- (ii) 有关所有有缺陷设备的信息，包括型号、序列号、安装日期和故障日期。
- (iii) 思格云 App 提示的告警信息以及有关故障/告警的其他信息。

请在故障日期发生 30 天内提出索赔，否则思格将视为您放弃了提出保修索赔的权利。

质保范围

质保范围包括：

- (i) 恢复设备功能所必需的硬件材料费；
- (ii) 硬件的发运和故障设备的返回产生的物流费用；

与现场维修、重新安装备件/产品相关的人工成本，包括人员的差旅和住宿费以及与用户员工相关的间接费用不在质保范围内。其他费用，包括但不限于缺陷产品造成的直接或间接损害赔偿，或产品停机期间产生的电力损失，不在质保范围内。

免责条款

以下情况导致的产品问题不在思格标准质保范围内：

- (i) 未按照《安装手册》进行正确安装而造成的损坏；
- (ii) 人为故意破坏或疏忽造成的损坏；
- (iii) 未经思格授权的第三方人员或服务机构对设备进行拆卸、维修和更换而造成的损坏；
- (iv) 不可抗力（雷击、火灾、水灾、地震、战争等）
- (v) 不会对产品的正常功能产生影响的外观问题、磨损；
- (vi) 因非思格提供的软件、接口、零件、用品或其他产品而造成的损坏。
- (vii) 运输过程中造成的损坏，使用过程中超过温度范围造成的损坏；
- (viii) 由于恶劣的环境条件，设备外壳上出现的生锈和腐蚀；
- (ix) 盗窃的或未被思格授权擅自窜货的设备；



(x) 不建议将储能系统用于距海岸线 2000m 以内的室外环境（如必须使用，请与思格确认）。

有限责任

本质保条款中规定的质保义务是思格对缺陷产品应承担的唯一责任。本有限质保取代了所有其他思格的保证和责任，无论是口头的、书面的、（非强制性）法定的、合同的、侵权的还是其他的，包括但不限于在适用法律允许的情况下任何的暗示、承诺或与质量满意度和适应性相关的其他条款。在适用法律允许的范围内，思格不对任何数据损失、利润损失、功能使用损失、业务损失、合同损失、收入损失或预期可减轻的损失、成本或费用增加或任何间接损失、特殊损失、惩罚性损失承担任何责任。思格的责任仅限于产品的购买价值。上述限制不适用于思格的重大过失或故意不当行为，或因已证实为思格的过失导致的死亡或人身伤害。