



DOGO 产品保修服务概览

1. 标准质保时长

浙江东高未来能源科技有限公司（以下简称为“东高”）为本公司生产、销售的产品提供以下质量保证服务，该质量保证服务在下表定义的“质保期”内有效，并受相关条款约束：

设备类型	产品型号	标准质保年限
电站构网型智能储能系统	DG2000-2508kWh-2H0	2 年或等效循环次数小于 2000 次，孰早
	DG2000-2090kWh-2H0	
	DG2000-1672KWh-2H0	
工商业构网型智能储能系统	DG1000-1672KWh-2H0	2 年或等效循环次数小于 2000 次，孰早
	DG1000-268kWh-2H0	5 年或等效循环小于 3000 次，孰早
功率管理控制系统	DG-PMS1000	2 年
	DG-PMS2000	
箱式变电站	DG-TFS2000	2 年
智能微网控制柜	DG-SMC1000	5 年
能量管理系统	DG-EMS2000	2 年

*等效循环次数基于标准工况条件，换算标称 DOD 测算

- (1) 质保起算日期：自东高发货 90 天或设备调试之日起算，孰早（如合同有约定起算时间，以合同为准）；
- (2) 质保服务应由东高或东高授权的渠道合作伙伴提供。东高仅根据本文档中描述的条款和条件提供质保服务。本质保条款构成双方签署的采购合同不可分割的一部分，如本质保条款与采购合同约定不一致的，以采购合同的为准；
- (3) 东高保修服务遵从设备销售授权区域。

2. 质保内容

2.1 服务内容

DOGO 保修服务内容		
服务类别	服务内容	服务响应 SLA
远程技术支持	热线受理	24x7
	远程问题处理	8x5
	在线技术支持	24x7
软件支持	软件更新	24x7
硬件支持	硬件预更换	8x5x2BD-S**

名词解释：

8x5：工作日，9:00 – 18:00，法定节假日除外

24 x7：周一至周日，00:00 – 24:00

BD：工作日（Work day）

**：自东高确认需更换硬件并提供解决方案开始起算，2 个工作日内东高发出备件。

- (1) 在质保期内，更换的设备将自动延续故障机器剩余的质保时间，如原故障机器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；
- (2) 备件归客户所有，而原有的故障件归东高所有，如最终确认为非产品质量问题，东高保留收取服务费用的权利；

- (3) 东高提供的备件在性能上将不低于客户的故障设备，但不承诺提供的备件外观与故障设备完全一致，且不承诺备件是新机；
- (4) 备件发货 SLA 承诺以当地备件服务实际能力和合同承诺为准。

2.2 质保范围

- (1) 恢复设备功能所必需的硬件材料费；
- (2) 硬件的发运和故障设备的返回产生的物流费用；
- (3) 现场维修、更换备件相关的人工成本，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均不在质保范围内。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。

3. 质保履行前提条件

本质保受以下条件约束：

- (1) 如果不立即安装或使用设备，存储设备时需要满足以下条件：
 - ① 存储温度: -30℃~55℃
 - ② 存储湿度: 5%RH~95%RH(无冷凝水)
 - ③ 将设备放置在阴凉处，避免阳光直射和雨淋
 - ④ 使设备远离易燃、易爆和腐蚀性物质
- (2) 储能系统需按用户手册要求的存储和运输总时间进行补电：
 - ① 存储期间最大允许补电 1 次
 - ② 如储能系统超过规定存储和运输周期且未按用户手册要求及时补电，客户在使用设备前，东高会提前对储能系统进行健康度检查，以确认电池包是否符合补电条件，如达不到补电条件会导致储能系统质保失效
 - ③ 补电服务所需的仪器设备需客户自行提供
- (3) 设备应尽快上电或按照用户手册进行维护，产品运行环境和工况需满足用户手册要求，无极端环境（如洪水、火灾、雷击、地震等）及工业腐蚀、电网异常冲击等影响；
- (4) 设备运行的环境温度不得低于-20℃或超过 50℃；
- (5) 设备应由熟悉当地法规标准，并且经过培训、熟悉本产品相关知识的专业人员进行安装和操作；
- (6) 设备安装位置必须符合《安装指南》中的通风要求、间距要求等；
- (7) 为了保证产品性能和安全，东高提前告知客户升级，客户需配合升级。

(8) 本文档不涉及第三方或任何非东高供应的产品，以下辅料和结构件不在保修范围内：

类型	描述
消耗件类	包括但不限于电缆、门框密封条、灯泡、保险丝、熔丝、熔丝底座、连接器、继电器、冷却液、润滑剂、风扇、SIM 流量卡、空气滤网、防尘棉、接线端子、密封件、垫片、指示灯、按键、开关
附件、工具	文档资料、产品附件、安装附件、工具等
机柜及结构件	包括但不限于机柜机械结构件、电池架、工程安装件、外表防护涂层等

4. 服务受理指南

用户可通过东高服务热线或服务邮箱向东高反馈产品和故障信息，东高热线工程师将为您创建服务单并提供相应的解决方案。

(1) 服务热线：4009-681-776

(2) 服务邮箱：service@dogopower.com

您也可以向当地的东高授权服务中心或为您提供产品的经销商咨询。

5. 免责条款

以下情况不在东高的标准质保范围：

- (1) 未按照《安装手册》进行正确安装而造成的损坏；
- (2) 用户未按照《用户手册》使用或使用不当造成的损坏；
- (3) 人为故意破坏或错误操作造成的损坏；
- (4) 未经东高授权的第三方人员或服务机构对设备进行运输、存储、安装、搬迁、维护、维修等，导致损坏的；
- (5) 因不可抗力因素，如火山、地震、战争、火灾、水灾、爆炸等导致的损坏；

- (6) 不会对产品的正常功能产生影响的外观问题（磨损、生锈等）；
- (7) 因非东高提供的软件、接口、零件、用品或其他产品而造成的损坏；
- (8) 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；
- (9) 盗窃的或窜货的设备；
- (10) 此质保服务仅用于东高制造的设备，约定范围外的设备不适用此服务承诺；
- (11) 下列情况可能导致东高服务不能按要求提供：
 - i. 不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况
 - ii. 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
 - iii. 能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施
- (12) 东高将尽商业上合理努力保证产品的性能和安全性符合产品技术规格书的描述，但不保证所提供的产品/服务是完全无缺陷的，完全达到客户要求的，使用该产品 / 服务不会遇到任何问题和中断的，对于因网络攻击、软件版本迭代等非东高可控原因导致的短暂中断或可迅速修复的缺陷，东高不承担责任；
- (13) 东高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，客户需要自行负责对相关数据进行备份以防止丢失；
- (14) 因非东高原因导致东高不能履行其服务的，应该豁免东高责任和相关赔偿。

6. 有限责任

本质保条款中规定的质保义务是东高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东高的保证和责任，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，东高不对任何数据损失、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。东高的责任仅限于产品的购买价值（按原采购合同中该故障设备的单价计算）。上述限制不适用于东高的重大过失或故意不当行为，也不适用于因东高产品质量缺陷导致的对第三方的人身伤害或财产损失。