Politique de garantie Huawei Smart PV

Huawei fournit aux clients un service de garantie, qui est une garantie de maintenance ou un service d'assurance qualité (AQ), pour assurer la qualité du produit dans une période spécifiée. Si un défaut de qualité du produit survient pendant la période de garantie, Huawei fournira des services gratuits en fonction du niveau et de la portée du service spécifiés.

Ce document s'applique aux produits et solutions Smart PV vendus dans le monde entier par Huawei Digital Power, reflétant les services de garantie générale. Cependant, dans certains pays et régions, les services de garantie et les contrats de niveau de service (SLA) peuvent varier légèrement en fonction des exigences locales. En cas de conflit, les clauses contractuelles prévalent toujours.

1. Période de début de garantie

Principe de début de garantie : La garantie débute lorsque le produit est installé et mis en service et qu'il remplit les conditions d'utilisation.

Remarque : « Utilisation » fait référence à une partie ou à la totalité de l'utilisation des produits, logiciels ou solutions, que l'utilisation des produits apporte ou non des avantages directs aux clients.

(1) Méthode de calcul de l'heure de début de la garantie pour les produits distribués

Pour les produits vendus en mode contrat de distribution, la période de garantie commence le 180e jour suivant la date d'expédition du produit par Huawei ou la date à laquelle Huawei reçoit la demande de service pour le produit, la date la plus proche étant retenue.

(2) Méthode de calcul de l'heure de début de la garantie pour les produits non distribués

Pour les produits vendus en mode de contrat de non-distribution, la période de garantie commence le 90e jour suivant la date d'expédition du produit par Huawei ou la date à laquelle Huawei reçoit la demande de service pour le produit ou la date de début de garantie convenue dans le contrat, selon la date la plus proche.

Remarque : la date de début de garantie convenue peut faire référence à certaines dates intermédiaires spécifiées dans le contrat, telles que POD/COD, mais la date de début de garantie ne doit pas être postérieure au nombre maximum de jours après la date d'expédition. S'il dépasse cette base de référence, il doit être complété par l'achat de services d'extension de garantie/maintenance payants.

2. Contenu du service de garantie

2.1.Contenu du service de garantie et SLA

Service de garantie standard Huawei Digital Power		
Contenu du service		**SLA de réponse de service**
Assistance technique à distance	Centre d'assistance (service d'assistance téléphonique)	24*7
	Télécommandé résolution des problèmes	Chine/Japon/Corée du Sud:12×7 Autres pays/régions:9×5
	Assistance technique en ligne	24×7
Assistance logicielle	Mise à jour logicielle	24×7
Support matériel	Pièce de rechange avancée remplacement de pièces	9×5×2BD-S（Japan:9×5×2BD）

Remarque

1. Le SLA ci-dessus est soumis aux capacités et engagements réels du service local de pièces de rechange.

2. Si l'acheteur ne fournit pas les informations d'adresse à temps ou si les informations d'adresse fournies sont incorrectes, le temps de réponse du service et le temps de dépannage peuvent être retardés en conséquence.

3. Dans les services de support matériel, 2BD-S représente les conditions de garantie de base, où le client est responsable du remplacement de l'équipement sur site. Le client doit renvoyer les pièces défectueuses au point de réception désigné ou au prestataire de services logistiques désigné par Huawei dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des pièces de rechange fournies par Huawei. Si les pièces ne sont pas retournées dans le délai spécifié, il sera considéré que le client les a achetées au prix catalogue. Le client est responsable de tout dommage ou perte survenant pendant le processus de retour. Si le client souhaite avoir un délai de livraison promis, des frais supplémentaires seront exigés.

4. Le support sur site et les services de support proactif ne sont pas inclus ; les clients peuvent acheter ces services séparément en cas de besoin.

5. Les services de dépannage sur site excluent les articles de distribution commerciale.

6. Les produits qui ont été remplacés par Huawei continueront à bénéficier de la période de garantie ou de service restante qu'ils avaient à l'origine. Si la période de garantie ou de service restante est inférieure à 90 jours, une période de garantie ou de service de 90 jours sera fournie, selon la date la plus tardive.

Explication du terme :

1. 24h/24, 7j/7 : 00:00–24:00, du lundi au dimanche

2. 12x7 : 8:00-20:00, du lundi au dimanche (y compris les jours fériés) 3.

9x5 : 9:00-18:00, jours ouvrables (sauf les jours fériés) 4. BD : Jour

ouvrable

5. 2BD-S: la date d'expédition des pièces détachées est dans les deux jours ouvrables suivant la confirmation de Huawei

que le remplacement du matériel est nécessaire et reçoit les informations RMA.

6. 2BD : les pièces détachées seront livrées à l'emplacement désigné du client dans les deux jours ouvrables suivant la confirmation par Huawei que le remplacement du matériel est nécessaire et la réception des informations RMA. Les services avancés de remplacement des pièces détachées et de remplacement du matériel demandés après 15h30 seront considérés comme des demandes soumis le jour calendaire suivant.

7. NBD-S : les pièces de rechange seront expédiées le jour ouvrable suivant après que Huawei aura confirmé que le remplacement du matériel est nécessaire et reçu les informations RMA.

Assistance technique à distance : pendant la période de garantie, Huawei fournit aux clients des conseils techniques ou des solutions de dépannage pour l'équipement Huawei par téléphone ou par e-mail, ce qui comprend le service d'assistance (service d'assistance téléphonique), le dépannage à distance et le service d'assistance technique en ligne.

(1) Helpdesk (Service d'assistance téléphonique) est une interface de service téléphonique et une plateforme pour la réception et le suivi des demandes de service du Client.

(2) l'assistance technique à distance comprend la consultation technique et le dépannage. Le service de consultation technique fournit des conseils sur des questions qui ne sont pas liées aux défauts du produit. Le service de dépannage fournit à l'Acheteur des solutions pour résoudre les problèmes dans le délai spécifié dans le SLA.

(3) L'assistance technique en ligne permet à l'Acheteur d'acquérir une expérience de maintenance, des cas et des informations d'assistance technique sur les produits Huawei en visitant le site Web de l'assistance technique de Huawei.

FusionSolar Assistance, documentation et téléchargements - Huawei

Service d'assistance logicielle : Huawei fournit des versions logicielles. Pendant la période de garantie, l'Acheteur peut obtenir de nouvelles versions logicielles gratuitement auprès du Il est important de noter que les versions logicielles fournies par Huawei sont destinées à corriger des défauts fonctionnels et n'offrent pas de nouvelles fonctions et/ou fonctionnalités. Expérience d'information Huawei Digital Power Centre .

Chaque version du logiciel sera valide pendant 3,5 ans à compter de sa date de publication. Après la période de validité, Huawei ne fournit pas de services de dépannage et de réparation pour cette version de logiciel. Avant l'expiration de la période de validité, l'Acheteur doit mettre à jour vers la nouvelle version du logiciel. Si l'Acheteur n'effectue pas la mise à jour vers la version la plus récente du logiciel, il est considéré que l'Acheteur renonce au droit aux mises à jour du logiciel. Huawei ne sera pas responsable des problèmes liés à l'ancienne version du logiciel survenant dans de tels cas.

Service d'assistance matérielle : Huawei fournit un remplacement fonctionnel de tout le matériel acheté pendant la période de garantie.

(1) Les pièces de rechange fournies par Huawei auront des performances qui ne sont pas inférieures à l'équipement défectueux du client. Cependant, Huawei ne garantit pas que l'apparence des pièces de rechange sera exactement la même que l'équipement défectueux, pas plus qu'elle ne garantit que les pièces de rechange sont neuves.

(2) Pour les onduleurs, il est possible de remplacer l'ensemble du produit ou uniquement les parties du ventilateur externe. Le SACU et le boîtier CA peuvent être remplacés au niveau des composants.

(3) Les pièces de rechange GFM ESS sont par défaut remplacées au niveau des composants.

(4) Les pièces détachées fournies par Huawei appartiennent au client, tandis que les pièces défectueuses d'origine appartiennent à Huawei. Si les pièces défectueuses remplacées ne peuvent pas être retournées à Huawei pour des raisons objectives, Huawei aidera le client à les détruire et à les mettre au rebut.

(5) La période de garantie des pièces de rechange fournies par Huawei : 90 jours à compter de la date d'expédition de Huawei, ou héritée de l'équipement défectueux d'origine (selon la date la plus tardive).

2.2. Période de garantie standard pour les produits

La période de garantie doit être spécifiée dans le contrat de vente du produit. À partir de la date de début de la garantie, l'équipe du service d'assistance à la clientèle de Huawei remplira les obligations de garantie conformément aux termes du contrat jusqu'à la fin de la période de garantie.

Annexe: Période de garantie standard pour les produits

Domaine du produit		Catégorie de produit	Période de garantie (année)	remarques
PV intelligent	Résidentiel	Onduleur résidentiel, Chaîne intelligente résidentielle ESS*, Optimiseur résidentiel, SmartGuard	10 ans	(1)Pour le secteur résidentiel Smart String ESS, Lorsque les produits ont été connectés à FusionSolar SmartPVMS*, Huawei fournira le 6e 10ème Garantie. (2). En Europe, la 6ème-15ème garantie est fourni pour Smart Chaîne ESS (S1).
	GFM ESS	GFM ESS à l'échelle de l'utilité	2 ans	Norme ESS la période de garantie est basé sur la norme conditions de fonctionnement.
		C&I GFM ESS (Énergie pour la formation de réseaux commerciaux et industriels Système de stockage)	Non-européens:2 ans Europe : 5 ans*	Lorsque les produits ont été connectés à FusionSolar SmartPVMS*, Huawei fournira la 3e-5e garantie.
		Système de contrôle de puissance intelligent / PCS Armoire intégrée PCS	5 ans	

		Transformateur de distribution / DTS	2 ans	
	Onduleur à l'échelle des services publics	Onduleur à l'échelle de l'utilité, onduleur C&I, optimiseur C&I	5 ans	
		Station de transformation intelligente / STS	2 ans	
	Fusion Solar SmartPVMS et autres produits	Smart Dongle, Smartlogger, Boîtier de sauvegarde, Chargeur, Boîtier CA, SmartAssistant,SACU, DCBOX, SPPC, SPMS, SPPC/MGCC, PID, module PLC, contrôle de site, compteur intelligent, SmartPS, etc.	2 ans	

Remarque

(1) Pour l'ESS Smart String résidentiel et l'ESS GFM C&I, lorsque les produits sont connectés au système de gestion PV intelligent FusionSolar de Huawei pendant leur période de garantie, Huawei activera la garantie sur le cloud. Si les produits ne sont pas connectés au système de gestion photovoltaïque intelligent FusionSolar de Huawei ou restent déconnectés du réseau pendant plus de six mois, Huawei annulera la garantie sur le cloud.

(2) La période de garantie de l'ESS C&I GFM 107/161/215 kWh reste inchangée, et après la

l'appareil est connecté à FusionSolar. Ces produits bénéficieront toujours de la garantie avancée fournie par le cloud et la période de garantie initialement promise s'appliquera toujours.

(3) Avant la fin de la période de garantie standard, l'Acheteur peut acheter un service de garantie étendue en signant un nouveau contrat de service ou en prolongeant le contrat de service existant avec Huawei. Le

l'extension de la période de garantie et le prix dépendent des conditions de stockage/d'exploitation. L'Acheteur peut consulter l'équipe de service locale de Huawei pour plus de détails. En principe, toute la période de garantie est continue à partir de la date de début définie ci-dessus. Sinon, le service de garantie n'est pas disponible à l'achat.

(4) À l'expiration de la période de garantie spécifiée dans le contrat de service, Huawei ne fournira aucun service ou support pour les produits ou logiciels associés, et sera exempté de toute responsabilité légale.

3. Guide des services de garantie

3.1.Acceptation du service

1. Demande d'assistance téléphonique globale : Lignes d'assistance mondiales Huawei Digital Power
2. E-mail de service : solarservice@huawei.com
3. E-mail de demande de licence : license@huawei.com

Vous pouvez également consulter un centre de service agréé Huawei local ou le revendeur qui vous a fourni le produit.

3.2. Produit de service

Si vous avez des exigences pour les produits que vous avez achetés qui vont au-delà des services de garantie, vous pouvez appeler la hotline d'service clients, visitez le site Web officiel de Huawei Digital Power à l'adresse ou contactez votre gestionnaire de compte/service pour en savoir plus sur les services de mise à niveau sous garantie, les services d'extension de garantie et d'autres produits de service de Huawei, qui peuvent garantir un fonctionnement sûr et efficace de vos appareils. Huawei Puissance numérique,

4. Service de garantie ESS GFM à l'échelle de l'utilité

Le produit doit être conservé à la température spécifiée dans les spécifications techniques, comme décrit ci-dessous :

1. Le produit doit être stocké à la température spécifiée dans les spécifications techniques.
2. Le BESS doit être rechargé selon les exigences totales de stockage et de temps de transport spécifiées dans le manuel d'utilisation. Veuillez contacter l'équipe de vente de la solution de service pour obtenir le devis du service de recharge ;

1) Le nombre maximum de recharges autorisées pendant le stockage : 1

2) Si le BESS dépasse la période de stockage et de transport spécifiée et n'est pas rechargé

à temps selon le manuel d'utilisation, Huawei doit effectuer un contrôle de santé sur le BESS avant le Guide de recharge avant que le client n'utilise l'équipement pour confirmer si le bloc batterie répond aux exigences de recharge. Si les exigences de recharge ne sont pas satisfaites, la garantie BESS sera invalide.

3) Les appareils et équipements nécessaires au service de recharge sont fournis par le client.

3. L'Acheteur doit accepter que la capacité du produit de stockage d'énergie se détériore de manière irréversible en raison d'un transport inapproprié et d'un stockage trop long ;

4. L'acheteur doit allumer le produit dès que possible ou entretenir le produit conformément au manuel d'utilisation. L'environnement d'exploitation et les conditions de travail de l'ESS doivent satisfaire aux exigences du manuel d'utilisation.

Remarque

1) Les systèmes de stockage d'énergie subissent une dégradation en raison de leurs caractéristiques inhérentes ; une dégradation dans des plages normales n'est pas considérée comme un problème de garantie.

2) Le client doit se référer au manuel d'utilisation du produit pour répondre aux exigences de stockage et recharger le produit en temps opportun. Les produits mis au rebut parce qu'ils n'ont pas été rechargés à temps ne sont pas couverts par la garantie.

5. Limitations à l'application de la garantie

Les situations suivantes ne sont pas couvertes par la garantie Huawei :

1. Le produit est défectueux ou endommagé car l'environnement d'exploitation ne répond pas aux exigences spécifiées dans le manuel du produit (telles que la température, l'humidité, l'alimentation, etc.).

2. Un tiers non-Huawei transporte, stocke, installe, migre, entretient ou répare l'équipement, causant des défauts ou des dommages au produit.

3. L'appareil est endommagé en raison d'une mauvaise utilisation par le client.

4. En raison de facteurs de force majeure tels que les volcans, les tremblements de terre, les guerres, les incendies, les inondations, les explosions et

etc. les produits sont endommagés, ou Huawei ne peut pas remplir le service de garantie.

5. Si un produit est retiré du réseau, transféré à un tiers non spécifié dans le contrat de vente du produit, ou retourné à Huawei pendant la période de garantie, le service de garantie est automatiquement

résilié et Huawei ne fournit aucune compensation.

6. Les pièces défectueuses dont les informations d'identification (telles que le numéro de série ou le numéro de modèle) ont été altérées, déchirées ou endommagées.

7. L ' équipement n ' était autorisé que pour les essais, la formation, la démonstration ou l ' exposition.

8. Le présent document n'implique aucun produit tiers ou non fourni par Huawei. Les matériaux auxiliaires et composants structurels suivants ne sont pas couverts par la garantie.

Type	Description
Consommables (auxiliaires) Matériaux)	Y compris, sans s'y limiter, câbles, humidificateurs, silicone, tubes d'éclairage d'urgence, bandes d'étanchéité de cadres de portes, serrures de portes, agents d'extinction d'incendie, fusibles, batteries au plomb-acide pour l'extinction d'incendies, extincteurs portables, détecteurs de fumée, interrupteurs muraux, prises ETH intelligentes, kits d'accessoires/kits d'accessoires de version, kits d'accessoires de fonction de commutateur halo, pièces de rechange d'antenne, kits d'accessoires de câble d'alimentation de collecteur de données, kits d'accessoires de remplacement de ventilateur externe sur site, cartes de données SIM, connecteurs d'alimentation, borniers de câbles, connecteurs d'appareils, protecteurs contre les surtensions, etc.
Pièces jointes, Outils	Y compris, mais sans s'y limiter, les documents, les accessoires de produits, les accessoires d'installation ; les outils (kit d'accessoires de manipulation et de levage, outil de déverrouillage du connecteur PV, outil de branchement et de traction SPD, adaptateur USB PV), etc.
Armoire et structure Composants	Y compris, mais sans s'y limiter, les racks de batterie, les bornes en Y, les boîtiers de protection de câble CC, les kits de montage d'ingénierie d'onduleur, etc.

6. Exclusion de garantie

1. Huawei ne fournit aucune garantie commerciale ou technique explicite ou implicite non couverte par le présent document.

2. Huawei ne garantit pas que les produits/services fournis sont entièrement exempts de défauts, répondent pleinement aux exigences du client, ou que leur utilisation sera exempte de tout problème ou interruption. Huawei ne garantit pas non plus qu'il peut corriger complètement ces défauts.

3. Pour les interruptions de service ou les retards causés par des raisons non imputables à Huawei, telles que la panne de communication, la panne de courant, le contrôle du trafic, les troubles sociaux, etc., Huawei fera tout son possible pour fournir des services, mais ne garantit pas que le niveau de service promis dans cette spécification puisse être pleinement atteint.

4. Tous les services d'assistance mentionnés ne s'appliquent qu'aux appareils fabriqués par Huawei

l'engagement de service ne s'applique pas aux appareils en dehors du champ d'application convenu.

5. Huawei sera exonéré de toute responsabilité et de toute indemnisation connexe si elle n'est pas en mesure d'exécuter ses services dans les délais promis pour des raisons non imputables à Huawei ; si des services sur site sont nécessaires, le temps de déplacement jusqu'au site n'est pas inclus dans le temps SLA.

6. Huawei sera exonéré de toute responsabilité et de toute indemnisation connexe si elle n'est pas en mesure de fournir ses services en raison des lois et réglementations applicables.

7. Huawei ne fournit aucune garantie pour les données des clients stockées dans ses produits ou autrement associées aux produits. Les clients sont responsables de la sauvegarde des données pertinentes afin d'éviter toute perte.

8. Les situations suivantes peuvent empêcher les services Huawei d'être fournis comme requis :

1)Circonstances accidentelles causées par des événements de force majeure, y compris, mais sans s'y limiter, un incendie, une inondation,

tremblement de terre et foudre;

2) Détérioration des conditions de service en raison de problèmes sociaux, y compris, mais sans s'y limiter, les émeutes, la guerre, la grève

et les sanctions gouvernementales;

3) Interruption de service en raison d'une pénurie ou d'une panne d'alimentation électrique, y compris, mais sans s'y limiter, l'électricité,

eau et carburant.

9. Si l'Acheteur accepte le service de garantie fourni par Huawei, cela signifie que l'Acheteur permet à Huawei d'accéder, de collecter et de traiter les informations relatives aux pannes, au dépannage et à la mise en service pendant la fourniture du service. Huawei accédera aux informations connexes et les traitera selon les besoins de l'Acheteur avec le consentement de ce dernier. Les informations ne seront utilisées que pour fournir des services de garantie. Comme l'Acheteur est le contrôleur des informations, Huawei ne peut pas confirmer si les informations contiennent des informations confidentielles ou des données personnelles de l'Acheteur. L'Acheteur doit s'assurer qu'il obtiendra ou conservera tous les consentements, licences et autorisations nécessaires (« Consentement ») pour que Huawei fournisse les services conformément aux exigences légales applicables. L'Acheteur doit s'assurer que Huawei ne viole pas les lois applicables, les politiques de confidentialité des clients ou les accords entre les clients et les utilisateurs lors de la fourniture de services connexes. Huawei prendra des mesures raisonnables pour assurer la sécurité de ces informations client. Cependant, Huawei ne sera pas responsable de toute responsabilité directe ou indirecte causée par l'acquisition et le traitement de ces informations pendant le processus de fourniture de services. Si l'Acheteur retourne le matériel à Huawei, il est considéré que l'Acheteur a sauvegardé et supprimé définitivement toutes les informations

confidentielles, privées ou personnelles stockées dans le matériel et autorisé Huawei à transférer le matériel vers les centres de réparation de Huawei (qui peuvent être

situés dans d'autres pays) pour réparation. L'Acheteur est seul responsable de la suppression des informations ci-dessus avant la livraison du matériel à Huawei, et doit en outre indemniser et défendre Huawei et dégager Huawei de toute responsabilité en cas de non-respect par une agence gouvernementale ou une tierce partie des lois et réglementations applicables lors du transfert et de la destruction des informations ci-dessus. toutes les réclamations, responsabilités, obligations, frais, dépenses, pénalités, amendes, déchéances et conséquences défavorables de la sentence.

7. Étendue de la garantie

1. Le service de garantie Huawei Digital Power Smart PV ne s'applique qu'aux clients utilisateurs finaux d'origine (personnes ou entités qui achètent le produit pour leur propre usage, collectivement dénommées « Client » dans ce document) dans le pays ou la région où le produit a été acheté. Le service de garantie ne peut pas être transféré vers un autre pays ou une autre région (sauf indication contraire dans les instructions de garantie du produit que la garantie est transférable).

2. La garantie doit être conforme aux lois locales ou autres réglementations applicables.

3. Les services de garantie seront fournis par Huawei ou ses partenaires de distribution autorisés (collectivement dénommés « Huawei »). Huawei fournit des services de garantie uniquement conformément aux conditions générales décrites dans le présent document. En cas de conflit avec les termes du contrat, les termes du contrat prévaudront.

8. Indemnité de garantie

Veuillez noter que Huawei et ses fournisseurs de services autorisés ne seront pas responsables de toute perte de données ou de toute perte directe ou indirecte causée par le client en raison de l'indisponibilité de l'équipement ou de l'interruption de l'activité. En aucun cas, y compris lorsque la responsabilité est expressément convenue par le biais de contrats ou d'autres formes, la responsabilité maximale de Huawei en vertu de cet accord de garantie ne doit dépasser le montant payé par l'Acheteur à Huawei pour le produit concerné.