

退换货授权 (RMA) 流程

中国

客户如需获得有限质保声明中的服务，须遵守以下退换货授权 (RMA) 流程：

在确保昱能科技产品 (微型逆变器、ECU 能量通信器或配件) 仍安装在其初始位置时，客户可先行联系昱能科技技术支持代表以查找和排除问题，评估问题是否可以在现场直接解决。若现场故障排除未解决问题，且昱能科技确定产品的缺陷符合有限质保范围，则昱能科技将通知客户，并自行选择：(1) 免费修理或更换缺陷产品，或 (2) 向质保持有者退款，金额相当于发现缺陷产品时其实际价值。

若昱能科技决定更换产品，则技术支持代表需为 RMA 流程提供以下信息：

1. 缺陷产品的型号和序列号
2. 缺陷产品的详细描述
3. 更换产品的配送地址

昱能科技可自行选择使用新的和/或翻新的部件，和/或原始或后续设计的部件来修理或更换有缺陷的产品。在完成设备更换后，安装商需通过 EMA 管理页面，使用替换指令完成新旧设备替换。有限质保将在原质保期的剩余时间内继续适用于被修理或更换的产品。

更换的产品将由昱能科技全权决定运往经销商、安装商或终端用户处。昱能科技将承担此类运输的费用，货运商由昱能科技选择，若要求加急速输，运输费用将由客户承担。若有缺陷的产品在昱能科技直接客户公司所在地以外的国家安装，则更换的产品将仅运送至给昱能科技的直接客户，直接客户负责将更换产品运送至适当地点。

所有费用包括但不限于昱能科技服务人员或其他人员因现场维修、卸载和重新安装产品所产生的劳务费、差旅费和食宿费，以及与客户雇员和承包商的维修或更换活动有关的费用。除非与昱能科技事先另行约定，否则应由客户承担。拆卸后，残次品应由客户按照当地回收规定进行处理。

视具体情况，昱能科技保留要求退回有缺陷产品的权利。若需要退货，则要求客户将有缺陷的产品装在用于运输更换件的同一批次装运箱中，并手动将昱能科技提供的退货标签贴在要退货的装运箱外侧。如果在提交产品故障报告时，客户和昱能科技之间存在任何未解决或未决的财务问题，则必须在进行报告材料交换之前解决该问题。昱能科技不会事先提供新的更换设备给分销商或安装商，分销商或安装商需自行决定是否将新设备从库存中更换给客户。

客户应保存并记录 RMA 交易的详细记录，以备将来参考。昱能科技会不定期修订其 RMA 政策。

注：以上条款适用于 2021 年 7 月 31 日或之前安装的所有系统 (包括不带 ECU 的系统)。

若光伏系统不受 ECU 监控，则昱能科技技术支持代表将无法进行远程故障排除。

因此，若在非监控系统中怀疑微型逆变器有故障，应按如下所述处理：

退换货授权 (RMA) 流程

中国

- 客户卸载可疑故障产品并运至昱能科技实验室进行测试；
- 若测试确认可疑产品确实有故障，则适用上述 RMA 流程；
- 若测试确认设备正常工作，设备将运回给客户，运输方式及费用由昱能科技决定和承担；

客户有责任以适当且安全的方式包装可疑故障产品，昱能科技有权不测试或更换受到物理损坏 (如：损坏的直流连接器) 的微型逆变器。

与受监控系统相同，所有费用包括但不限于昱能科技服务人员或其他人员因现场维修、卸载和重新安装产品所产生的劳务费、差旅费和食宿费，以及与客户雇员和承包商的维修或更换活动有关的费用，均不在有限质保范围内，除非与昱能科技事先另行商定，否则应由客户承担。

另外，客户也可选择购买一个 ECU 以便监控光伏系统，即使是在昱能科技技术代表进行远程故障排除期间。

本文所述政策将取代之前的所有政策，并于 2021 年 8 月 1 日生效。