

网关产品 有限质保书

文件编号（版本）：CYFL-QM-002-2023

更新日期：2023-12-25

网关产品有限质保书

本《网关产品有限质保书》（以下简称《有限质保书》）规定的质保起始日为长园飞轮物联网技术杭州有限公司（以下简称“长园飞轮”）向直接客户交付产品之日。为避免歧义，前述的直接客户指的是网关产品销售合同中约定的买方。

1 有限质保

长园飞轮保证其供货的网关整体在按照长园飞轮安装手册的规定安装、使用和运维前提下，自质保起始日起的3年内，网关不出现由于材料或工艺缺陷影响产品正常安装和使用。前述的缺陷不包括产品安装后的外观变化或产品的正常磨损。

2 质保索赔

客户应就其索赔承担举证责任。如果客户认为网关未达到产品有限质保（统称“质保”），客户应及时且在知晓该等情况之日起30日内发出通知告知长园飞轮，该通知应包含以下信息：(a)索赔方；(b)详细情况描述；(c)证明材料，包括照片或数据；(d)相关网关序列号；(e)质保起始日；(f)网关型号；(g)网关所在地；(h)长园飞轮要求提供的其他补充证明材料；(i)及经长园飞轮要求，提供不符合质保要求的网关。

长园飞轮有权自行决定是否派出代表，对索赔网关产品的安装现场进行调查核实，因此发生的费用由长园飞轮自行承担。如果长园飞轮决定派出代表到网关产品安装现场核实的，客户应予以积极配合，若客户无合理原因拒绝长园飞轮进入现场核实的，长园飞轮有权自行决定延迟或拒绝质保索赔程序；如需送第三方检测机构检验（必须双方均认可，若双方无法达成一致的，以长园飞轮指定的检测机构为准），则第三方检测机构进行鉴定所产生的合理费用由客户预先垫付。在第三方测试机构确认并判定责任属于长园飞轮，则送测产生的合理且直接且有相关证据证明的费用可以转嫁给长园飞轮，包括海运运输运费、运输保险费、第三方实验实验室测试费用等。

3 质保履行

长园飞轮针对买方提起的任何关于产品不符合本质保项下的保证时，如果长园飞轮判定缺陷是长园飞轮在材料或者工艺上的问题导致的，或者在客户需求的情况下由客户和长园飞轮共同选择的第三方测试机构测试后确认客诉责任方为长园飞轮，则长园飞轮有权选择以下任一救济措施为买方提供赔偿：

- ① 维修：由长园飞轮确定维修方案并维修不良产品；
- ② 换货：由长园飞轮提供免费的产品用以更换不良产品；

- ③ 退款：通过退款的方式偿还不良产品剩余价值。

特别申明：

除非双方另有不同的约定，维修后的不良网关产品或更换后的新网关产品，由长园飞轮按照索赔网关产品相关的原始网关产品销售合同相同的贸易方式和目的地负责运输，保险费、运费，海关清关费以及其它合理费用（买方应提前联系长园飞轮并向其提供相关服务商的发票以获取补偿）按照原贸易方式约定承担。拆除、重新包装、安装或重新安装产品时产生的所有费用和其他相关开支由买方自行承担。

维修或更换后的网关产品仍然适用原有的质保期限，即质保期限不会因为维修或更换行为重新计算或延长。在不良网关产品不再生产、不能供应或已退市的情况下，长园飞轮有权提供类似网关产品作为更换瑕疵网关产品，但新网关产品的性能不应低于瑕疵网关产品原有的性能。

不良网关或者报废的网关，除了经长园飞轮同意或根据法律取回的情形外，买方应根据项目所在地当地适用的电子废物处理法规自费处置产品。如果长园飞轮决定或根据法律强制要求取回这些不良产品的，则相关产品的所有权归长园飞轮所有。除非经长园飞轮事先书面同意，否则长园飞轮不接受任何退还的不良产品，如果客户未经长园飞轮事先书面同意将产品退回给长园飞轮的，相关产品的风险（包括但不限于货物损坏、丢失）及费用将由客户自行承担，且长园飞轮有权拒绝处理相关的索赔需求并无需就此承担任何责任。

此外，除非长园飞轮明确书面同意，买方不得以任何形式销售、返工或重复使用已被更换的产品。买方有义务配合长园飞轮签署长园飞轮格式的《客诉处理协议》以便使相关的处理方案得以实施，长园飞轮及客户理解并同意此《客诉处理协议》的签署为长园飞轮履行本《有限质保书》义务的前提。

4 免责条款

《有限质保书》不适用于存在以下任何情形的产品：

- ① 客户或最终用户没有向长园飞轮或者其向市场销售网关产品的关联公司支付货款（无论是全部或者部分货款）；
- ② 客户或最终用户未能提供购买证明或产品信息；
- ③ 客户或最终用户未遵守长园飞轮的产品安装手册、产品技术规格书和维护保养手册的相关规定，不当安装、使用和维护保养造成产品损坏或功能异常的；
- ④ 产品型号、铭牌或组件序列号被更改、擦除或无法辨认（因长园飞轮的任何作为或疏忽导致除外）；
- ⑤ 产品安装于移动设备（经卖方明确同意的光伏跟踪系统除外）例如车辆、轮船等，或者离岸设施上（经长园飞轮事先书面同意的水面漂浮系统及渔光互补管桩项目系统除外）；
- ⑥ 客户或最终用户错误使用、滥用、疏忽、故意破坏或意外事故导致产品损坏或功能异常的；
- ⑦ 客户或最终用户的电源故障、电源电涌、雷电、水灾、火灾、意外破损或者其他长园飞轮不能控制的事件导致产品损坏或功能异常的；

- ⑧ 客户或最终用户加压超过最大系统电压或电涌；
- ⑨ 客户或最终用户在极热（指的是温度超过网关运行环境温度）或极端环境条件下应用、或应用环境快速变化，使产品遭受腐蚀、氧化或受化学产品影响导致产品损坏或功能异常的；
- ⑩ 根据安装地相关法律法规被认为是不合格的服务技术人员对产品提供服务；
- ⑪ 以侵犯长园飞轮或任何第三方知识产权(例如专利权、商标)的方式使用产品、平行进口(指未经长园飞轮同意，将产品从其最初经长园飞轮同意投入市场的国家向长园飞轮所在国或被许可人所在国进口) 等行为，被视为侵犯长园飞轮的知识产权。

5 责任限制条款

除非长园飞轮以书面的方式明确同意，签署并认可了其他的义务和责任，否则本有限质保书的条款将明确替代，并排除其他所有其他明示或暗示的保证义务，包括但不限于对于营销性的保证、适于特殊目的、特殊用途或应用的保证，以及其它长园飞轮承担的义务或责任。

在法律允许的最大范围内，客户理解并同意，长园飞轮不对人身伤害或者财产损失承担责任，不对网关引起或网关相关的原因（包括但不限于网关的任何缺陷，使用和安装产生的任何缺陷）导致的其他损失或伤害承担责任。

长园飞轮对于任何原因导致的附带性损害、衍生性损害或特别损害均不承担赔偿责任。因产品无法使用导致的间接损失，包括但不限于利润损失，生产损失，发电量损失、商业机会丧失，商誉损失，经营成本增加或者收入损失均在此予以明确排除。

长园飞轮如果对客户承担赔偿责任，其累计的赔偿总额不超过客户已经支付且收到的缺陷网关对应的发票价格。

6 可转让性

客户可书面通知长园飞轮后，将本《有限质保书》项下的权利转让给后续新业主，前提是：

- ① 网关产品在初始安装地点保持完整和位置不变；
- ② 网关产品销售合同没有剩余欠款或其他应付款项（如违约金）；
- ③ 转让应为整体转让，不得部分转让；
- ④ 受让人同意接受本《有限质保书》全部条款的约束。

如果长园飞轮要求，客户应当在收到供方通知之日起 15 个工作日内提供合理的证据证明相应的所有权继承或转让，否则长园飞轮有权拒绝处理相关的索赔需求并无需就此承担任何责任。除上述之外，本《有限质保书》不得被转让，任何不符合本条规定的转让对供方均无约束力，长园飞轮有权拒绝处理相关的索赔需求并无需就此承担任何责任。

7 条款独立性

如果此《有限保证书》中的某一部分规定或条款被裁定为无效、无用或不可执行，将不得影响此《有限保证书》中的其他部分的规定或条款的效力，并应视为从其他部分的规定或条款中剥离。

8 争议

如果在质保要求的处理中出现争议，必须在双方一致认可的情况下委托邀请国际一流的具备检测资质的测试机构进行最终鉴定，比如 TÜV、SüD、CPVT、CQC、CGC 等，所有的费用将由请求鉴定的方先行支付，并最终由裁定结果对其不利的一方承担。

9 不可抗力

因不可抗拒事件，如自然灾害(火灾、洪水、暴风雪、飓风、地震、雷电)、公共政策的改变、战争、骚乱、罢工和无法获取合适及充足的劳动力、材料或生产能力、技术或产量上的不能以及其他长园飞轮无法预见的不可控事件等原因，包括但不限于在销售缺陷产品或提出质保索赔时，长园飞轮无法合理知晓或了解的任何技术或物理事件或状况，导致长园飞轮无法履行或延迟履行其在本有限质保项下的义务，长园飞轮将不对客户或任何第三方负责。

10 适用范围和解释

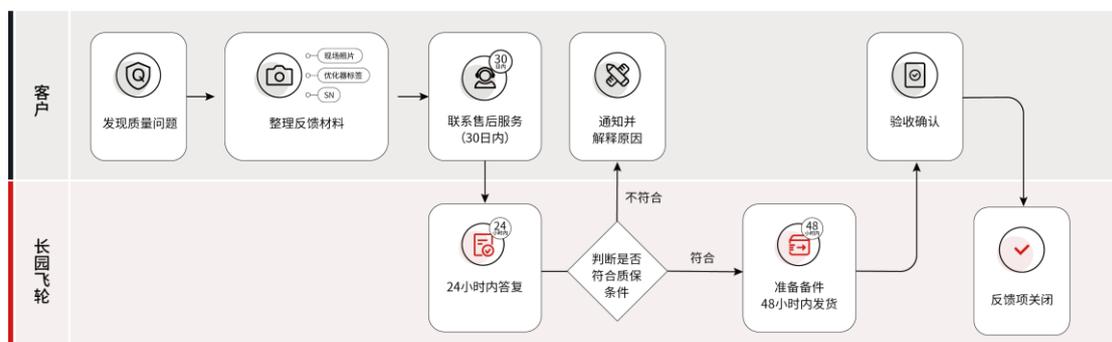
本《有限保证书》适用于：

- ① 2023年11月30日之后生产的 FL1-zigbee-GW-W 型号产品；
- ② 2023年11月30日之后生产的 FL1-zigbee-GW-G 型号产品。

本《有限保证书》在长园飞轮发布任何版本更新之前有效。

长园飞轮拥有对本质保书的最终解释权，并有权对任何第三方检测机构的判定结果进行专业解释。

11 质保流程





长园飞轮物联网技术（杭州）有限公司

浙江省杭州市余杭区未来科技城爱力中心 A 座 309-311

www.eiot6.com