



ZONERGY 工商业储能产品 保修政策

产品	工商业储能柜
产品型号	Mars/PowerCube/PowerCube+
文档版本	V1.5
更新时间	2026年4月20日

版权声明

版权所有 © 兴储世纪科技股份有限公司 2026。保留所有权利。
未经本公司书面许可，任何单位和个人不得摘录、复制本文档的部分或全部内容，不得以任何形式进行传播。

商标声明



是兴储世纪科技股份有限公司（下文简称“ZONERGY”）的商标或者注册商标。
本文档中提及的其他商标、产品、服务和公司名称均为各自所有者的财产。

重要提示

您购买的产品、服务或特性等应受 ZONERGY 商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，ZONERGY 对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

兴储世纪科技股份有限公司
地址：四川省自贡市沿滩区富仓路 68 号
官网：<http://www.zonergy.com>

目 录

一、 总则	1
二、 适用范围	1
三、 保修范围	1
四、 产品保修	2
五、 标准保修服务内容	2
六、 延保服务	3
七、 备件服务通用规则	3
八、 保修承诺	3
九、 保修例外	4
十、 维修与更换流程	5
十一、 争议解决	5
十二、 其他条款	5

一、总则

本保修政策（以下简称“本政策”）为 ZONERGY 提供的唯一且排他性有限保修，构成 ZONERGY 就产品承担维修责任的全部依据。

本政策不排除、不限制最终用户依据安装所在国家/地区消费者法律所享有的法定权利。最终用户的法定权利不受本政策任何条款的限制、取代或豁免，ZONERGY 的保修义务不得低于所在国的最低法定要求。

若用户违反本政策任一条款，ZONERGY 有权自行决定拒绝提供维修、更换等保修服务。

二、适用范围

本政策适用于 2026 年 1 月 1 日及以后在 ZONERGY 授权渠道销售并完成安装的工商业储能产品。

覆盖 ZONERGY 授权合作伙伴开展业务的所有国家和地区。

本政策适用产品系列：

- ◇ Mars 系列
- ◇ PowerCube 系列
- ◇ PowerCube+ 系列
- ◇ ZONERGY 官方发布的其他工商业储能产品

ZONERGY 保留随时修改或更新本政策的权利，更新不另行单独通知；公司对本政策保留最终解释权。

三、保修范围

3.1 核心保修期限

1. 储能柜核心设备：保修期为 **[5]** 年。
2. 储能电池：标准工况下循环寿命 **[6000]** 次或 **[5]** 年，以先到者为准。
3. 保修期起算：
 - ◇ 自产品交付并验收合格之日起计算；
 - ◇ 或 ZONERGY 首次收到产品服务请求之日；
 - ◇ 二者以较早者为准。
4. 若因买方原因逾期未验收、未提出书面异议，则视为验收合格，保修期自到货之日起第 **[10]** 个工作日自动生效。

3.2 性能保证

5 年保修周期内，标准使用条件下电池实际放电容量不低于产品标称容量的 70%；性能保证以期限达标或电量吞吐量达标二者先到者为准，任一条件满足即视为性能达标。

电池满足以下任一条件即视为符合性能要求：

- ◇ 电池可用能量保持 $\geq 70\%$ ；
- ◇ 完成 $\geq [6000]$ 次完整充放电循环。

备注：各电池型号额定电量吞吐量指标，以 ZONERGY 官方产品手册标注为准；标称容量指产品标签印刷的初始额定能量（Nominal Energy）。

容量测试条件：环境温度 $25^{\circ}\text{C}\pm 2^{\circ}\text{C}$ ，0.5C 充电至 100% SOC，0.5C 放电至终止电压；系统日常存储平均 SOC $\leq 50\%$ 。

强制要求：储能系统必须接入 ZONERGY 云平台并开启远程监控，以保障电芯寿命。

四、产品保修

工商业储能产品保修默认针对核心设备，具体以项目实际销售合同清单为准。

产品名称	保修期（年）
储能电池	5
智能储能控制器 PCS	5
EMS 硬件	5

保修除外

以下辅助材料与机械部件不在任何保修范围内：

类别	说明
消耗品	包括但不限于电缆、柜门挂锁、灯具
线缆	机柜间连接线缆
机械部件	包括但不限于电池支架及机械构件
电池柜附件	包括但不限于机柜机械部件、资料、产品配件、安装附件及工具

备注

1. 若设备保修期自发货日起算，必须在商务合同中明确书面约定。
2. 渠道销售项目：合作伙伴须完成储能系统能力认证；须向客户完整告知运输、仓储、选址、安装、基础施工要求并纳入合同，否则 ZONERGY 不承担相关故障责任。
3. 备件更换采用以件换件，不影响整系统原有保修期。
4. 数据采集器等备件保修期遵循当地规则。

五、标准保修服务内容

5.1 远程技术支持

- ◇ 热线服务：中国 / 全球 7×24 小时
- ◇ 远程故障排查：中国 7×12 小时（8:00 - 20:00）；其他国家 5×9 小时（工作日 9:00 - 18:00）
- ◇ 在线支持：技术资料、固件补丁下载、多渠道官方账号服务

5.2 软件支持

保修期内免费提供固件升级与指导；ZONERGY 保证产品正常运行，但不保证软件无错误、无间断运行。

5.3 硬件支持（以件换件）

1. 锂电池备件：审核通过后，按地区 SLA 约定工作日发出；客户收到后 15 个工作日内须返还故障件，逾期视同按标价购买。
2. 非锂电池备件：审核通过后，库存充足情况下，2 个工作日内发出；客户收到后 15 个工作日内须返还故障件，逾期视同按标价购买。
3. 返还途中损坏 / 丢失，由客户承担责任。

六、延保服务

1. 仅已接入 ZONERGY 云平台的客户可购买延保。
2. 可购买 [5] 年期延保，在标准保修基础上叠加，最长总保修期不超过 [10] 年。
3. 延保须在原保修期内购买；保修期须连续计算，中断不支持延保。
4. 延保覆盖：储能电池和储能控制器 PCS，统一延保 5 年。

七、备件服务通用规则

是否包含备件服务具体以项目实际销售合同为准。

1. 储能系统、直流箱及备件默认以件换件。
2. 本地仓库不大量储备锂电备件；无充放电条件国家，超期未充电备件作报废处理。
3. 偏远 / 高可用项目：建议现场自备 0.5% 备机，缩短恢复时间。
4. 备件仅用于保修更换，不直接销售；保外购买需签订销售合同。
5. 无当地子公司 / 进出口资质区域：ZONERGY 不负责清关，由客户自行清关；仅提供维修 / 合格品更换。
6. ZONERGY 提供合格备件，不承诺必须为全新件。

备件保修期

区域	储能系统备件	采集器/附件备件
中国	交付起 180 天或原保修期（取晚）	交付起 90 天或原保修期（取晚）
欧洲	与原设备保修期一致	与原设备保修期一致
中东中亚 / 亚太 / 拉美 / 南北非	交付起 360 天或原保修期（取晚）	交付起 180/360 天或原保修期（取晚）

八、保修承诺

保修期内，ZONERGY 承诺：

1. 提供必要技术支持与培训，保障正确使用与维护。
2. 因材料 / 工艺缺陷导致功能失效，提供维修 / 更换。
3. 因不符合公开规格导致异常，提供维修 / 更换。
4. 非电池备件：确认服务请求后 5 个工作日内发货。
5. 故障件收到后 15 个工作日内退回指定地址，所有权归 ZONERGY。
6. 备件与在用设备性能相当，保修期继承原设备。

7. 现场更换由客户执行。

8. 报修需提供：故障描述（参数 / 告警 / 日志）、产品序列号、购买凭证。

注：更换后的商品在规格和尺寸上可能与原商品有所不同，但这些差异应在 ZONERGY 认为合理的范围内。ZONERGY 可能会用翻新部件用于部件替换。

九、保修例外

因以下任一原因导致的产品故障、损坏、性能衰减，均不属于本政策保修范围，ZONERGY 不接受相关保修：

1. 安装/操作不当

接线错误、未遵循安全标准及 ZONERGY 官方手册进行安装/调试/操作、使用非标配连接器/配件。

2. 使用/保管不当

安装/使用过程中跌落、碰撞、挤压导致的机械损坏；

安装前未妥善保管、运输/交付过程中造成的损坏；

电池超 3 个月 SOC<30% 运行、闲置超 6 个月未充电导致容量衰减 / 单体损坏。

3. 外观与自然损耗

不影响产品正常功能的外观瑕疵、划痕、磨损、自然老化；

易损件的正常损耗。

4. 不可抗力与外部因素

战争、恐怖袭击、罢工等社会事件；

雷击、暴雨、洪水、泥石流、飓风、暴雪、地震等自然灾害；

市电过电压、电网故障、雷击浪涌等电力系统问题；

虫害、火灾、盗窃、意外碰撞等不可预见情况；

第三方部件故障引发的本产品损坏。

5. 环境违规

在超出产品手册或所在国家标准的恶劣环境（含超温、高盐雾、强腐蚀）下运行产品。

6. 未经授权操作

未经 ZONERGY 书面许可对产品进行维修、重装、改装、部件更换；

非 ZONERGY 原厂部件（即便同品牌/同型号）故障引发的本产品问题。

7. 未按规定履行义务

发现产品故障后未在 1 个月内向 ZONERGY 或授权经销商上报；

拒绝提供网络 / 设备访问权限，导致 ZONERGY 无法完成远程安全升级/故障检测；

未按要求提交保修资料、故障证据或现场测试报告。

8. 违规使用

产品经二手流通、跨授权区域安装、擅自更换核心部件；

电池超出电量吞吐量后的性能保修。

9. 其他情形

产品已过本政策约定保修期；

因用户自身原因导致的设备丢失、外流。

间接损失：利润损失、停机损失、商誉损失、数据丢失等，ZONERGY 赔偿总额不超过产品原采购金额。

十、维修与更换流程

1. 客户发现故障，及时联系 ZONERGY 报修，提供：故障现象、时间、操作记录、序列号、购买凭证。
2. ZONERGY 在 1 个工作日内响应，远程排查；确认为硬件故障，启动备件流程。
3. 维修 / 更换部件继承剩余质保期，公司更新质保记录。
4. 客户按要求返还故障件，完成以件换件闭环。
5. 若返厂故障产品经 ZONERGY 原厂检测，确认无质量缺陷或故障属于本政策保修除外责任，ZONERGY 有权对每件产品收取固定金额的检测费，并追偿已发出的替换产品 / 备件的全部成本。

十一、争议解决

双方就本条款发生争议，优先友好协商解决；协商不成，任一方可向有管辖权的人民法院提起诉讼。争议期间，不影响其他条款继续履行。

十二、其他条款

1. 本政策构成 ZONERGY 与产品购买者 / 终端用户之间关于产品保修的全部约定，取代此前双方就产品保修达成的所有口头、书面协议；
2. 本政策未尽事宜，可签订补充协议，与本条款具有同等法律效力。
3. 本政策一式 贰 份，买卖双方各执 壹 份；手写修改需双方盖章确认，否则无效。
4. 本政策为商务合同有效附件，与合同具有同等法律效力；若与合同 / 技术协议冲突，以本政策为准。
5. 补充条款：无
