



兴储世纪  
ZONERGY

# 产品保修政策

(欧洲区)

## 逆变器 & 电池

版本: V0.9C

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。

## 目 录

一、 总则与适用范围 .....	- 1 -
二、 适用产品 .....	- 1 -
三、 适用对象 .....	- 1 -
四、 保修期与生效规则 .....	- 1 -
五、 电池性能保证 .....	- 2 -
六、 安装与技术要求 .....	- 3 -
七、 保修除外责任 .....	- 4 -
八、 相关方义务 .....	- 5 -
九、 保修流程 .....	- 5 -
十、 保修处理方式 .....	- 6 -
十一、 费用与收费标准 .....	- 6 -
十二、 最终条款 .....	- 6 -
十三、 联系方式 .....	- 7 -

## 一、总则与适用范围

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。

本政策适用于 2026 年 1 月 1 日及以后在 ZONERGY 授权渠道销售并安装的逆变器、电池、原厂配套配件产品，覆盖 ZONERGY 授权合作伙伴开展业务的所有欧洲国家和地区。

本政策**不排除、不限制**最终用户依据《欧盟消费者权益保护条例》及安装所在国家/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欧盟及各成员国的最低法定要求。

若违反本政策任一条款，ZONERGY 有权自行决定拒绝提供产品更换、维修等保修服务。

## 二、适用产品

本政策适用于 ZONERGY 品牌以下系列产品及原厂配套配件，逆变器与电池分系列设定保修标准，配件单独约定保修期限：

产品系列 Product	产品描述 Specification	质保年限	备注
VENUS-S	户用单相混合逆变器	10	
Mercury	户用单相并网逆变器	10	
VENUS-T	户用三相混合逆变器	10	
VENUS-T Plus	户用三相混合逆变器	10	
Apollo	户用三相并网逆变器	10	
Granite	户用单相逆变器 IP20	2	
	户用单相逆变器 IP65	5	
Baldr	便携电源	1.5	
Limestone Battery	锂电池组	10	
其他 ZONERGY 官方发布系列	以官方型号说明为准		

本政策**仅针对 ZONERGY 主产品**，不自动涵盖第三方电池、线缆、配件、辅助设备或系统其他部件，此类产品可能适用其自身保修条款。

## 三、适用对象

本政策仅适用于产品的**原始最终购买者**。

若产品由 ZONERGY 授权经销商/安装商采购并转售、安装给终端用户，本政策同样适用于该终端用户。

产品仅限在**初始安装地点**使用，且仅限由 ZONERGY 授权并经培训注册的专业人员完成安装、调试、维护。

通过非授权渠道销售、二手转售、跨授权区域销售或安装的产品，本政策自动失效。

## 四、保修期与生效规则

### 1. 保修生效日期

保修生效日期以产品**安装完成日期**为准。

未按时限安装的，保修起算日期提前，不丧失保修资格：

电池产品：购买后 [ 6 ] 个月内完成安装，逾期未装，保修自购买之日起满 [ 6 ] 个月后的第一天起算；

逆变器产品：购买后 [ 1 ] 年内完成安装，保修自安装日起算；逾期未装，保修自购买之日起满 12 个月后的第一天起算。

原厂配件：随主产品完成安装后，保修自主产品安装日起算；单独安装的，自配件安装日起算。

## 2. 安装期限顺延

因海关清关、物流破损、房产施工延期等用户/安装商无法合理控制的因素导致逾期安装的，可凭海关工单、物流记录、施工合同等证明向 ZONERGY 申请顺延，最长不超过 3 个月。

## 3. 标准保修期

### A 逆变器产品

主要包含：VENUS-S 系列/Mercury 系列/VENUS-T 系列/VENUS-T Plus 系列/Apollo 系列等。

标准保修期为 [ 60 ] 个月（[ 5 ] 年），自产品安装完成之日起算；且自产品制造之日起最长不超过 [ 66 ] 个月，两者以先到者为准。

### B 电池产品

主要针对公司 Limestone 锂电池系列。

安装后 [ 60 ] 个月/生产后 [ 66 ] 个月，以先到为准。

### C 原厂配件/附属设备

4G/WIFI/LAN 加密狗、CT、电表等：安装后 [ 24 ] 个月，无生产后期限约束。

原厂标配线缆、插头、显示屏等易损件：安装后 [ 12 ] 个月，无生产后期限约束。

## 4. 免费延长保修

主要包含：VENUS-S 系列/Mercury 系列/VENUS-T 系列/VENUS-T Plus 系列/Apollo 系列/Limestone 锂电池系列等产品。

在安装完成之日起 [ 3 ] 个月内成功接入 ZONERGY 云平台并开启远程监控，可享受额外 [ 60 ] 个月（5 年）免费延长保修，总保修期 10 年。

### 云平台连接豁免规则

- ◇ 因产品本身故障、ZONERGY 云平台系统故障，或网络运营商故障、自然灾害等不可控因素导致产品临时离线的，不影响延保资格；但需在故障排除后 7 个工作日内恢复连接，并保留故障证明备查。
- ◇ 新建房产未入住 / 无可用网络的，云平台连接期限自首次入住 / 网络正式开通之日起算，且需在上述日期后 30 天内完成接入。
- ◇ 非上述情形导致产品连续超过 30 天离线且未向授权经销商报备的，视为自动放弃免费延长保修资格，仅享受标准保修期。

### 延保除外责任

额外 [ 60 ] 个月保修期内，不影响产品正常使用的外观件、显示屏、线缆、插头等易损件，不在保修范围内；不同系列产品的延长保修细则以 ZONERGY 官方型号说明为准。

## 五、电池性能保证

10 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。

10 年性能保证期内，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）。

#### 性能保证前提条件（不满足则丧失保修）

电池产品须满足以下全部条件，性能保证方可生效；任一条件未满足，ZONERGY 有权拒绝相关保修：

- 1) 电池须在购买后 [ 6 ] 个月内完成安装，出现故障须在 [ 2 ] 周内向 ZONERGY 或授权经销商上报；
- 2) 电池荷电状态（SOC）日常使用中不得长期低于[30%]，因连续[ 3 ]个月未进行充放电操作导致的电池损坏，不在保修范围；
- 3) 电池连续超过[ 3 ]个月处于离线状态且未向授权经销商报备故障，导致运行状态无法监控而造成的损坏，不在保修范围；
- 4) 电池工作环境温度须在 $-10^{\circ}\text{C}\sim 50^{\circ}\text{C}$ 范围内，超出该范围导致的性能衰减/损坏，不在保修范围；
- 5) 电池安装时，电池包周围须预留至少 300mm 散热空间，确保自然通风冷却，因散热空间不足导致的性能问题，不在保修范围；
- 6) 安装于海边、盐雾、腐蚀性大气环境的，按以下规则执行：
  - ◇ 距海边 2~5 公里：性能保证期与标准保修期均缩短为 [ 2 ] 年；
  - ◇ 距海边 2 公里以内：性能保证与标准保修自动失效。

#### 电池容量检测标准

电池实际容量检测须在以下标准条件下进行，检测结果方为有效：

- 1) 环境温度： $25^{\circ}\text{C}\sim 30^{\circ}\text{C}$ ；
- 2) 电池初始温度（由 BMS 检测）： $25^{\circ}\text{C}\sim 30^{\circ}\text{C}$ ；
- 3) 检测点位：电池直流侧精准测量电流、电压；
- 4) 充放电条件：遵循 ZONERGY 官方产品手册推荐的充放电倍率与流程。

#### 电池存储要求

如果设备暂不安装或使用，请确保储存环境符合以下要求：

- 1) 原厂包装箱封存，内置干燥剂；
- 2) 拆箱后 3 天内不安装需放回原包装；
- 3) 发货 SOC：50%；存储 SOC：30%~50%，每 6 个月充放电一次；
- 4) 存储温度： $0^{\circ}\text{C}\sim 35^{\circ}\text{C}$ （不超过 6 个月）； $-20^{\circ}\text{C}\sim 0^{\circ}\text{C}$ 或  $35^{\circ}\text{C}\sim 55^{\circ}\text{C}$ （不超过 3 个月）；
- 5) 存储湿度：0%~95% RH（无冷凝）；
- 6) 阴凉避光、远离雨水、易燃易爆及腐蚀性物质。

## 六、安装与技术要求

1. **人员资质**：仅限 ZONERGY 培训注册的授权专业人员安装、调试、维护；非授权人员操作导致的故障 / 损坏，不在保修范围。
2. **散热空间**：逆变器和电池安装时，周围须预留至少 300mm 散热空间，通风不足导致的故障不在保修范围。
3. **安装异常处理**：安装人员 / 授权经销商在安装过程中发现设备故障、外观破损或参数异

常的，应立即停止安装并通知 ZONERGY 技术人员，同时提供视频、图片、设备序列号（SN）等资料，协助远程定位问题；若确认故障由安装不当导致，ZONERGY 有权要求安装方 / 经销商承担相应责任。

4. **配件使用：**产品安装须使用 ZONERGY 原厂标配的连接器、线缆等配件；使用非原厂/非标配件导致的故障，不在保修范围。

## 七、保修除外责任

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

散热空间不足、接线错误、未遵循欧盟安全标准及 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；  
电池长期低 SOC 运行、未按要求充放电。

### 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

在超出产品手册或欧盟国家标准的恶劣环境（含超温、高盐雾、强腐蚀）下运行产品；  
电池未按要求预留散热空间。

### 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。

## 八、相关方义务

### 最终用户义务

1. 按产品操作手册规范正常使用产品，严格遵守所在国家 / 地区及欧盟相关安全操作规定；
2. 发现产品缺陷 / 故障时，立即停止使用并采取合理措施防止损坏扩大，及时通知授权经销商；
3. 向 ZONERGY 授权服务人员提供电站操作授权，如实告知作业现场存在的安全风险，确保现场无危险、无障碍物；
4. 配合完成产品注册、云平台接入、远程监控及软件远程升级，不得无故拒绝提供必要的网络 / 设备访问权限。
5. 电池用户按要求规范充放电，避免连续 3 个月及以上低 SOC 运行。

### 安装方/经销商义务

1. 仅安排 ZONERGY 授权专业人员进行产品安装，严格遵循官方安装规范、散热空间要求及配件使用标准；
2. 产品安装完成后，7 个工作日内协助最终用户完成产品官方注册及云平台接入，并留存安装记录备查；
3. 发现产品故障后，按本政策要求向 ZONERGY 提交完整保修资料，积极配合故障检测、验证及现场测试工作；
4. 收到 ZONERGY 替换产品/备件后，须在 **30 天内**将故障产品寄回 ZONERGY 指定地点，逾期未寄回的，ZONERGY 有权追偿替换产品/备件的全部成本。

## 九、保修流程

### 1. 保修申请主体

仅 ZONERGY 授权经销商/安装商及官方工作人员有权提出保修申请；

若经销商/安装商进入破产 / 清算程序，或安装地点为偏远区域，终端用户 / 原安装方可自行承担费用，指定当地 ZONERGY 授权经销商/安装商代行保修职责。

### 2. 资料提交

安装商发现产品故障后，须立即联系 ZONERGY 欧洲官方客服，并完成以下操作，资料缺一不可：

- 1) 安装公司名称、授权安装人员姓名、联系方式；
- 2) 产品型号、产品序列号 (SN)、实际安装日期、云平台绑定及在线状态；
- 3) 产品故障代码、故障详细描述、故障现场清晰照片 / 视频；
- 4) 现场测试报告 (如有)、产品购买发票复印件；
- 5) 表单信息及附件不完整的，视为未提交申请，不予受理。

### 3. 审核与处理

1) ZONERGY 收到保修资料后，通过远程或现场方式进行首次故障验证；需返厂检测的产品，将进行原厂二次检测验证，验证通过后生成唯一工单号，用于保修进度全程追踪；

2) ZONERGY 在产品/备件库存充足的前提下，力争 [ 3 ] 个工作日内审核通过并发出替换产品 / 备件；

3) 任何产品更换、备件补发均须经 ZONERGY 官方书面批准，未经批准擅自进行的产品更换，相关保修申请自动无效。

### 4. 无效保修处理

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、保修处理方式

产品经验证属于本政策保修范围的，ZONERGY 有权根据产品故障情况、库存状态，自行选择以下任一方式履行保修义务：

- ◇ 通过远程软件升级、设备参数调整修复产品故障；
- ◇ 提供符合标准的备件，对产品进行维修或部件替换；
- ◇ 更换为功能与性能不低于原产品的产品或同系列升级型号；
- ◇ 若原产品已停产，提供等效规格与性能的部件 / 产品完成维修/替换；
- ◇ 因经销商 / 用户自身原因造成设备丢失、外流的，由此产生的一切费用及法律责任，均由该方自行承担。

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。

### 保修期延续规则

- 1) 维修/更换后，剩余保修期自动转移，不重新计算；
- 2) 若维修/更换后剩余保修期不足 1 年，则自维修/更换完成之日起，保修期自动顺延至 **[ 1 ]** 年（主产品、原厂配件均适用）。
- 3) 主产品、电池、原厂配件分开维修/更换的，保修期限独立计算、各自转移，互不影响。
- 4) 电池性能保证期：维修/更换后，性能保证期继续按原安装日计算，不随更换重新起算。

## 十一、费用与收费标准

### 保修不包含的费用

除非本政策另有明确约定，ZONERGY 提供的保修服务均**不包含**以下费用，由用户 / 安装商/经销商自行承担：

- A 故障产品寄送至 ZONERGY 原厂 / 欧洲区指定服务中心的**往返运输费用**；
- B 故障产品的拆卸、修复后产品的重新安装所产生的人工、设备、辅助运输费用；
- C 产品维修 / 更换过程中产生的现场场地费、第三方服务费等间接费用。

### 非保修服务收费标准

对于本政策保修范围外的技术支持、维修、调试等服务，ZONERGY 按以下标准收取服务费用（费用已包含服务人员从最近维修站点往返故障现场的行程时间）：

1. 工作日：80 欧元/小时，单日上限 800 欧元；
2. 节假日：服务单价与工作日一致，单日上限 1000 欧元；
3. ZONERGY 保留随时调整上述服务收费标准权利，收费标准调整恕不另行通知。

## 十二、最终条款

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. ZONERGY 保留随时修改、更新本政策条款的权利，修改后的政策**自 ZONERGY 官方网**

站发布之日起生效，恕不另行通知；

3. 因本政策引发的产品保修相关争议，均按产品安装所在国家 / 地区的法律进行解决；
4. ZONERGY 对本政策条款拥有最终解释权。

### 十三、联系方式

服务热线: +39 02 971305 78 / 80

服务邮箱: service\_eu@ZONERGY.com

网 站: <http://www.zonergy.com>