

售后服务承诺

一、整车除电驱动电机和电池外的售后服务参见海马汽车的整车售后质量保证书。

二、整车电源和电驱动系统除按照海马汽车整车售后服务的一般要求之外，海马汽车承诺以下的特别服务：

1、电池组及配套控制系统质保期：车辆用动力电池组及其配套控制系统和电驱动系统，由海马汽车提供技术维护并保修 8 年或不低于 12 万公里（商用车为 5 年或 20 万公里）；电池组及配套控制系统也可以采用租赁的方式（租赁条款另行制定）。

2、海马汽车承诺对电池组及其配套控制系统的定期监测，质保期内海马汽车可根据需要定期派技术人员到现场进行监测维护，免费更换问题的电池。

3、海马汽车承诺质保期内定期对驱动系统进行检查维护，确保电机及其控制系统安全稳定。

4、海马汽车承诺质保期内定期对电池组及配套控制系统，进行检查维护，确保电池安全可靠。

5、在质保期内，如发现

（1）电池组及其配套控制系统或电驱动系统有缺陷，不符合本承诺时；

(2) 电池组及其配套控制系统或电驱动系统有突发故障、零部件损坏严重或其它紧急情况发生时；

(3) 充电机及配套管理系统出现故障无法充电或其它紧急情况发生时；

海马汽车在接到买方通知后在 48 小时内派人到现场免费维修，及时修复故障；

6、在质保期内，海马汽车对于非人为造成的电池组及其配套控制系统或电驱动系统的损坏均实行免费保修，时间以实际交付时间开始。免费保修、保养之外的维修、保养，海马汽车只向买方收取材料费。

7、在质保期内，如发现了双方共同确认的较严重的质量缺陷，则质保期中断。该缺陷消除后，质保期重新开始计算。

8、质保期过后，电池组及其配套控制系统和电驱动系统出现了质量问题或有零部件损坏，海马轿车承担维修、更换责任，买方应向海马轿车支付维修、更换所需的相关费用。

9、质保期过后，海马汽车应完成买方在质保期满前提出的索赔和赔偿，但海马汽车对买方非正常维修和误操作以及由于正常磨损造成的损失不承担赔偿责任。

10、海马汽车负责电池及其控制系统的回收工作，海马汽车负责电池回收过程中的费用和环境风险。

11、对于因电池及其系统或电驱动系统设计缺陷可能引起的安全隐患，海马汽车负责对产品的召回并解决产品安全隐患。

三、对未尽事宜，海马汽车将严格履行国家相关管理规定，经海马汽车与买方友好协商解决。