

ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH LUXPOWERTEK

Công ty TNHH Năng lượng SolarViet (sau đây gọi là SolarViet). Tùy thuộc vào các loại trừ và hạn chế được nêu dưới đây, đảm bảo rằng biến tần và sản phẩm phụ kiện mà SolarViet cung cấp sẽ hoạt động tốt trong thời gian:

1. Bảo hành có thời hạn 5 năm mặc định cho dòng Hybrid bao gồm:

LXP 3K~6K Hybrid
LXP 3K~6K Hybrid MG

2. Bảo hành có thời hạn 5 năm mặc định cho dòng AC Coupled bao gồm:

LXP 3600ACS

3. Bảo hành có thời hạn 5 năm mặc định cho dòng DC Coupled bao gồm:

LSP 100K

4. Bảo hành có thời hạn 2 năm mặc định cho dòng Eco Hybrid bao gồm:

Eco Hybrid SNA 5K WPV

5. Bảo hành có thời hạn 3 năm mặc định hoặc tùy chọn bảo hành 5 năm cho dòng Eco Hybrid bao gồm:

Eco Hybrid SNA 6K WPV

6. Bảo hành có thời hạn 5 năm mặc định dành cho Hybrid bao gồm:

LXP 8K~12K Hybrid

7. Bảo hành có thời hạn 5 năm mặc định dành cho Hybrid bao gồm:

GEN 6K~10K Hybrid

8. Bảo hành có thời hạn 3 năm mặc định hoặc tùy chọn bảo hành 5 năm cho dòng Eco Hybrid bao gồm:

SNA 12K

9. Bảo hành có thời hạn 3 năm mặc định hoặc tùy chọn bảo hành 5 năm cho dòng All-in-One bao gồm:

ECO BEAST

10. Bảo hành có thời hạn 5 năm mặc định dành cho Hybrid 3 pha bao gồm:

TRIP 20K

Bắt đầu từ ngày kích hoạt máy hoặc không quá 3 tháng kể từ ngày xuất hàng từ kho của Solarviet.

CÁCH YÊU CẦU BẢO HÀNH LUXPOWER

Nếu khách hàng muốn yêu cầu bảo hành, vui lòng liên hệ với nhà phân phối tại địa phương nơi bạn đã mua sản phẩm hoặc nhà lắp đặt biến tần. SolarViet tiếp nhận trả bảo hành mặc định tại các đơn vị ủy quyền của SolarViet.

Nếu khách hàng không thể nhận được dịch vụ từ họ, hoặc không hài lòng với dịch vụ, khách hàng có thể báo cáo yêu cầu dịch vụ trực tiếp với SolarViet qua số điện thoại 0368.304.368 hoặc 0982.981.113 (Zalo).

Xin lưu ý, để cung cấp dịch vụ thân thiện và kịp thời, SolarViet đang hợp tác với nhiều nhà phân phối và lắp đặt trên toàn quốc. Vui lòng liên hệ với SolarViet để biết thông tin các Trung tâm bảo hành chính thức, và vui lòng xem họ là dịch vụ mặc định của SolarViet và sử dụng các dịch vụ này để yêu cầu bảo hành của bạn. SolarViet sẽ hỗ trợ và kiểm tra các kênh dịch vụ để đảm bảo rằng chúng tôi cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.

Vui lòng cung cấp các thông tin sau với các Trung tâm bảo hành chính thức:

1. Thông tin liên hệ của người yêu cầu, bao gồm tên người, tên công ty, số điện thoại, địa chỉ email và địa chỉ giao hàng.
2. Thông tin liên quan đến sản phẩm bị lỗi, bao gồm số model, số seri, ngày lắp đặt và ngày hỏng hóc, tình trạng hỏng hóc, tình trạng hỏng hóc. Vui lòng đưa ra yêu cầu trong vòng hai tuần kể từ ngày xảy ra lỗi, nếu không SolarViet sẽ coi đó là bạn đã từ bỏ quyền đưa ra yêu cầu bảo hành.
3. Thông tin lắp đặt, bao gồm nhãn hiệu, kiểu máy và số lượng PV, Pin/acquy kết nối cùng hệ thống.
4. Thông báo lỗi trên màn hình (nếu có) và thông tin bổ sung về lỗi.
5. Mô tả các hoạt động trước khi lỗi và thông tin chi tiết về các yêu cầu trước đó.
6. Trường hợp nếu sản phẩm có gia hạn thêm bảo hành, khách hàng phải cung cấp giấy xác nhận bảo hành thêm của sản phẩm.

SolarViet có thể sắp xếp một cuộc kiểm tra tại chỗ để xác định nguyên nhân lỗi. Khách hàng chịu trách nhiệm cấp quyền truy cập, sắp xếp thời gian và đảm bảo an toàn cho việc kiểm tra của kỹ thuật viên từ SolarViet hoặc một công ty bên thứ ba được ủy quyền. Kỹ thuật viên có quyền từ chối nếu cho rằng điều kiện kiểm tra không an toàn.

KHẮC PHỤC

Nếu chúng tôi nhận được khiếu nại trong thời gian bảo hành và phát hiện ra lỗi của sản phẩm nằm trong phạm vi bảo hành.

1. Khắc phục sự cố bằng cách thay đổi cấu hình hoặc cập nhật phần mềm.
2. Sửa chữa sản phẩm bằng cách thay thế linh kiện.
3. Đổi sản phẩm lấy một sản phẩm hoàn toàn mới hoặc đã được tân trang lại nhưng ít nhất là có chức năng tương đương với sản phẩm ban đầu hoặc được nâng cấp về mặt chức năng vượt trội so với sản phẩm ban đầu. Nếu thiết bị được thay thế trong phạm vi bảo hành, thời gian bảo hành còn lại sẽ tự động chuyển sang thiết bị thay thế.
4. Nếu chứng minh được rằng sự cố là do cài đặt bị lỗi, SolarViet có quyền liên hệ với người lắp đặt ban đầu và yêu cầu họ cung cấp giải pháp khắc phục sự cố trước khi SolarViet can thiệp và có thể tính chi phí tiếp theo cho người lắp đặt ban đầu nếu họ không thể đưa ra giải pháp thích hợp để khắc phục vấn đề này.

5. Tất cả các linh kiện của sản phẩm hoặc thiết bị khác mà SolarViet thay thế sẽ trở thành tài sản của SolarViet. Nếu sản phẩm được phát hiện không thuộc phạm vi bảo hành, SolarViet có quyền tính phí xử lý. Khi sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm, SolarViet có thể sử dụng các sản phẩm mới, tương đương với mới hoặc tân trang.

Trừ khi có một thỏa thuận đặc biệt duy nhất giữa SolarViet và khách hàng, SolarViet bảo hành có giới hạn chỉ bao gồm chi phí linh kiện phần cứng được yêu cầu để thiết bị hoạt động trở lại. Khách hàng phải chi trả tất cả các chi phí vận chuyển. Trong một số trường hợp, khách hàng cần tổ chức trả lại sản phẩm bị lỗi với SolarViet hoặc đối tác dịch vụ được ủy quyền bởi SolarViet và phải xác nhận với SolarViet về lịch trình vận chuyển. Vì sản phẩm cần được đóng gói trong điều kiện hợp lý, SolarViet đề xuất sử dụng vật liệu đóng gói có cùng kích thước với sản phẩm tại thời điểm mua hàng.

Tất cả các chi phí khác bao gồm việc bồi thường thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp phát sinh từ thiết bị lỗi, các hệ thống PV, hoặc mất nguồn điện trong quá trình ngưng hoạt động của sản phẩm không nằm trong phạm vi bảo hành của SolarViet.

CÁC NGOẠI LỆ BẢO HÀNH

Các trường hợp sau đây có thể gây ra lỗi thiết bị, nhưng không nằm trong phạm vi của SolarViet bảo đảm.

1. Hao mòn tự nhiên.
2. Bất kì lỗi xảy ra sau khi hết thời hạn bảo hành (Không bao gồm các thỏa thuận bổ sung về gia hạn bảo hành).
3. Lỗi hoặc hư hỏng do lắp đặt, cài đặt, vận hành, bảo trì sai hoặc trái với hướng dẫn của SolarViet.
4. Việc tháo gỡ, sửa chữa hoặc sửa đổi được thực hiện bởi công ty bên thứ ba, người không được ủy quyền bởi SolarViet. Sửa đổi sản phẩm, thay đổi thiết kế hoặc thay thế bộ phận không được chấp thuận bởi SolarViet.
5. Lỗi hoặc hư hỏng do các trường hợp không lường trước được, các yếu tố nhân tạo hoặc bất khả kháng bao gồm bão, lũ lụt, quá áp, xử lý không phù hợp, sử dụng sai mục đích, hỏa hoạn, nước, sét hoặc các hành vi khác của tự nhiên.
6. Đối với các sản phẩm được trang bị SPD, khi điện áp vượt quá phạm vi bảo vệ, không còn bảo vệ được biến tần.
7. Phá hoại, khắc, đánh dấu không thể phục hồi, nhiễm bẩn hoặc trộm cắp.
8. Sử dụng không tuân thủ các quy định an toàn (VDE, IEC, v.v...).
9. Lỗi hoặc hư hỏng do các yếu tố khác không liên quan đến vấn đề chất lượng sản phẩm.
10. Bất kì rỉ sét nào xuất hiện trên vỏ của thiết bị do điều kiện môi trường khắc nghiệt gây ra. Lỗi hoặc hư hỏng do tiếp xúc với nước mặn hoặc các hiện tượng xâm thực khác như côn trùng xâm nhập,....
11. Tai nạn và ảnh hưởng bên ngoài.
12. Sử dụng sản phẩm có pin lithium ngoài danh sách pin tương thích của chúng tôi. Vui lòng tham khảo liên kết (www.luxpowertek.com/download) để biết danh sách chi tiết các pin tương thích.

13. Trừ khi có một thỏa thuận đặc biệt giữa SolarViet và nhà sản xuất pin, nhà lắp đặt hệ thống có trách nhiệm kiểm tra độ an toàn của pin cũng như hiệu suất hệ thống và độ tin cậy. SolarViet phải đảm bảo hiệu suất của biến tần trong điều kiện hoạt động bình thường, các điều kiện trong thời hạn bảo hành và cung cấp hỗ trợ kỹ thuật trong giới hạn cho phép.
14. Lỗi sản phẩm không được thông báo cho SolarViet trong vòng 2 tuần kể từ khi xuất hiện.
15. Vui lòng lưu ý rằng nếu bất kì sản phẩm nào của SolarViet được sử dụng cho mục đích bơm tải, hướng dẫn sử dụng của thiết bị bơm tải phải được đọc trước để đảm bảo nguyên tắc hoạt động. Cần phải hiểu rõ rằng trong quá trình sử dụng thực tế vẫn có thể phát ra một lượng điện rất nhỏ vào lưới điện mà kỹ thuật hiện nay không thể tránh khỏi hoàn toàn. Bất kì hệ thống điện mặt trời nào trong đó sử dụng sản phẩm có chức năng bơm tải của SolarViet phải được báo cáo với cơ quan có thẩm quyền tại địa phương. Nếu không báo cáo, SolarViet sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kì rủi ro và hình phạt liên quan đến việc sử dụng trái phép của các sản phẩm có chức năng bơm tải.

TRƯỜNG HỢP NGOÀI BẢO HÀNH

Bất kì lỗi nào xảy ra khi hết thời hạn bảo hành hoặc xảy ra trong thời gian bảo hành nhưng được liệt kê trong các ngoại lệ bảo hành ở trên, được SolarViet gọi là các trường hợp ngoài bảo hành. Đối với tất cả các trường hợp ngoài bảo hành, SolarViet có thể tính phí dịch vụ tận nơi, phí linh kiện, nhân công và phí hậu cần cho khách hàng, bao gồm:

1. Phí dịch vụ tận nơi: chi phí đi lại và thời gian kỹ thuật viên đến phục vụ tận nơi và phí nhân công cho kỹ thuật viên, người sửa chữa, thực hiện bảo trì, cài đặt.
2. Phí linh kiện: chi phí của các linh kiện thay thế.
3. Phí hậu cần: chi phí giao hàng và bất kì chi phí phát sinh.

SOLARVIET VN

PHẠM VI ĐỊA LÝ

Điều khoản và điều kiện bảo hành có giới hạn trong nước Việt Nam. Áp dụng cho các thiết bị được mua từ các kênh được SolarViet ủy quyền và lắp đặt tại địa điểm được xác định trong phạm vi đề cập ở trên, trừ khi có các điều khoản bảo hành được quy định đặc biệt giữa SolarViet và người mua trực tiếp. Đối với bất kì đơn vị nào được bán cho một quốc gia hoặc khu vực khác, bảo hành sẽ không có hiệu lực nếu SolarViet không cung cấp văn bản xác nhận trước khi lắp đặt.

GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ CỦA SOLARVIET

Văn bản này thay thế tất cả các điều khoản bảo hành và trách nhiệm pháp lý khác của SolarViet, cho dù bằng miệng, theo luật định, hợp đồng,... được pháp luật hiện hành cho phép. SolarViet không chịu bất kì trách nhiệm pháp lý nào đối với bất kì mất mát, hư hỏng, mất dữ liệu, tổn thất về lợi nhuận, mất kinh doanh, mất hợp đồng, mất doanh thu, mất tài khoản tiết kiệm, tăng chi phí,... Trong phạm vi được pháp luật hiện hành cho phép, trách nhiệm của SolarViet sẽ giới hạn trong giá trị mua của sản phẩm. Các giới hạn trên sẽ không áp dụng cho trường hợp sơ suất hoặc hành vi sai trái cố ý của SolarViet.

*Điều khoản bảo hành là lời hứa cơ bản của SolarViet với khách hàng cuối. Ở một số khu vực, khách hàng cuối có thể nhận được điều khoản bảo hành bổ sung (ít nhất phải tương đương với bảo hành của nhà sản xuất) được cung cấp bởi nhà phân phối địa phương của SolarViet, nếu có

bất kì khiếu nại nào phát sinh về mặt này, vui lòng hướng dẫn họ đến nhà phân phối địa phương. Xin lưu ý rằng tuyên bố bảo hành này của SolarViet không phải là phiên bản mới nhất, vui lòng tham khảo phiên bản mới nhất bằng cách truy cập trang web của chúng tôi qua trang web www.solarviet.vn.

CÔNG TY TNHH NĂNG LƯỢNG SOLARVIET



ĐINH VĂN QUYẾT

SOLARVIET.VN