

ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH HINAESS TẠI VIỆT NAM

Công ty TNHH Năng lượng SolarViet (sau đây gọi là SolarViet). Tùy thuộc vào các loại trừ và hạn chế được nêu dưới đây, các bảo hành của SolarViet đối với phạm vi dân dụng đi kèm với

Loại hình	Model	Năng lượng định mức
Phạm vi dân dụng	Hi-5	5,12kWh
	PowerGem	5,12kWh
	PowerGem Plus	14,3kWh

1. Bảo hành phần cứng 5 năm: SolarViet đảm bảo rằng phần cứng của thiết bị điện tử và vỏ (bao gồm nắp pin, phần cứng BMS) sẽ không có khiếm khuyết do tay nghề không đúng cách hoặc vật liệu bị lỗi và nó sẽ bắt đầu từ ngày mua ban đầu của người dùng cuối, nếu khách hàng không thể cung cấp đầy đủ tài liệu về việc mua hàng ban đầu thì ngày bắt đầu bảo hành sẽ là kể từ ngày kích hoạt pin (dựa theo dữ liệu trên BMS và inverter) và không quá 3 tháng kể từ khi xuất kho SolarViet.

2. Bảo hành hiệu suất 10 năm: sẽ (i) bảo hành dung lượng còn lại bảy mươi phần trăm (70%) so với dung lượng danh định kể từ ngày bắt đầu bảo hành; hoặc (ii) bảo hành 6000 chu kỳ sạc xả cho dòng Hi-5/PowerGem và bảo hành 8000 chu kỳ sạc xả cho dòng PowerGem Plus, tùy điều kiện nào đến trước, với điều kiện sản phẩm được vận hành trong điều kiện sử dụng bình thường theo tài liệu hướng dẫn đi kèm của HinaESS và các hướng dẫn thêm do SolarViet cung cấp.

ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

1. Lỗi của hệ thống Pin xảy ra trong thời hạn bảo hành của hệ thống Pin được xác định ở trên.

2. Bất kỳ lỗi, trục trặc hoặc cảnh báo nào của hệ thống Pin dẫn đến hệ thống không hoạt động hoặc hoạt động bất thường đều phải được báo cáo trong vòng HAI TUẦN kể từ khi xuất hiện lỗi cho NPP được ủy quyền hoặc SolarViet, để đảm bảo không gây ra các hư hỏng nghiêm trọng hơn cho pin.

3. Hệ thống Pin phải được lắp đặt bởi người có tay nghề cao hoặc một bên thứ 3 cài đặt và tuân thủ theo sách hướng dẫn sử dụng đi kèm.

Một số yêu cầu quan trọng hoạt động của hệ thống:

- a) Điện áp sạc: Không quá 56,5V.
- b) Mức ngưng xả: Không thấp hơn 10% hoặc không thấp hơn 50V.
- c) Nhiệt độ hoạt động tối ưu: 10–40 độ C.

Các dữ liệu để đánh giá hoạt động của hệ thống sẽ được dựa trên dữ liệu đo được hiện tại và lịch sử dữ liệu của Inverter và BMS.

4. Người dùng cuối phải vận hành và sử dụng hệ thống Pin đúng cách theo hướng dẫn sử dụng.

5. Người dùng cuối phải cung cấp bằng chứng về việc mua hệ thống Pin ban đầu hoặc lịch sử hoạt động của pin với các biến tần khác trước đó (nếu không phải là mua ban đầu)

6. Việc lắp đặt hệ thống Pin cho người dùng cuối được khuyến nghị trong vòng 6 tháng kể từ ngày sản xuất. Nếu hệ thống Pin không được lắp đặt và sử dụng ngay, hãy đảm bảo rằng việc vận chuyển, xử lý và bảo quản đáp ứng các yêu cầu sau:

a) Các mô-đun pin và các bộ phận của nó phải được bảo vệ khỏi hư hỏng khi vận chuyển và xử lý.

b) Vui lòng tính đến trọng lượng của hệ thống mô-đun pin trong quá trình vận chuyển và mô-đun pin phải được nâng lên một cách cẩn thận.

c) Không tác động, kéo hoặc giẫm lên các mô-đun pin, hoặc chèn các vật không liên quan vào bất kỳ bộ phận nào của mô-đun pin.

d) Mô-đun pin phải được tránh xa lửa, nước, chất oxy hóa mạnh hoặc dung môi.

e) Không thể bảo quản mô-đun pin ở nhiệt độ cao ($> 35^{\circ}\text{C}$) hoặc được bảo quản trực tiếp dưới ánh nắng mặt trời hoặc trong bất kỳ môi trường có độ ẩm cao nào.

f) Không sử dụng các mô-đun pin nếu nó bị lỗi hoặc có biểu hiện nứt, vỡ.

g) Không cố gắng mở, tháo rời, sửa chữa, giả mạo hoặc sửa đổi các mô-đun pin mà không có sự cho phép chính thức của SolarViet.

h) Cảnh báo: mô-đun pin bị hỏng có thể dẫn đến rò rỉ không khí gây nổ chất điện phân, vui lòng liên hệ ngay với bộ phận hỗ trợ kỹ thuật.

7. Nhiệt độ sạc và xả của hệ thống Pin KHÔNG được vượt quá 10°C ~40°C, và khu vực lắp đặt Pin không tiếp xúc trực tiếp với ánh nắng mặt trời. Vị trí lắp đặt hệ thống Pin phải được thông thoáng theo yêu cầu của sách hướng dẫn sử dụng.

8. Bảo hành này bao gồm công suất tương đương với một chu kỳ đầy đủ mỗi ngày. Hệ thống Pin không phù hợp để cung cấp các thiết bị y tế duy trì sự sống hoặc ứng dụng cho phương tiện di chuyển, thiết bị trên ô tô.

9. Hệ thống Pin phải được lắp đặt biến tần tương thích. Vui lòng tham khảo liên kết (<https://hinaess.com/support>) để biết chi tiết các biến tần tương thích.

CÁCH YÊU CẦU BẢO HÀNH HINAESS

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 pin. SolarViet tiếp nhận trả bảo hành mặc định tại các đơn vị uỷ 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 0368.383.727 (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 tất cả hệ thống pin bị lỗi, bao gồm số model, số sê-ri, ngày lắp đặt và ngày 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, model, số lượng pin và bộ biến tần.

4. Mô tả các hành động trước khi xảy ra lỗi và thông tin chi tiết về các khiếu nại trước đó (nếu có).

SolarViet có thể sắp xếp việc kiểm tra tại chỗ để tìm ra nguyên nhân của lỗi. Khách hàng có trách nhiệm cấp quyền truy cập vào thiết bị và cung cấp thông tin lịch sử hoạt

động của thiết bị (bao gồm cả biến tần và battery), sắp xếp thời gian và đảm bảo an toàn cho việc kiểm tra của kỹ thuật viên SolarViet hoặc công ty bên thứ ba được ủy quyền. SolarViet có quyền không vào địa điểm nếu kỹ thuật viên SolarViet thấy việc đó không an toàn.

BIỆN PHÁP

Nếu nhận được yêu cầu bảo hành trong thời hạn bảo hành và phát hiện ra lỗi với hệ thống pin thuộc phạm vi bảo hành, SolarViet có thể theo quyết định riêng của mình, sẽ có các phương án xử lý như sau:

1. Khắc phục sự cố bằng cách thay đổi cấu hình hoặc cập nhật phần mềm.
2. Sửa chữa hệ thống pin bằng cách thay thế linh kiện, phụ tùng.
3. Đổi cục Pin cũ lấy cục Pin mới hoặc đổi cục Pin đã được tân trang lại nhưng ít nhất có chức năng tương đương với cục Pin gốc hoặc mẫu nâng cấp có chức năng tương đương hoặc vượt trội hơn về chức năng so với cục Pin gốc. Với điều kiện cục pin cũ phải đạt đủ mức dung lượng trong điều kiện bảo hành. Nếu thiết bị được thay thế trong phạm vi bảo hành, thời gian bảo hành còn lại sẽ tự động được 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 phân cứng được yêu cầu để thiết bị hoạt động trở lại.

Các chi phí đóng gói, vận chuyển không bao gồm trong dịch vụ bảo hành, do đó SolarViet sẽ tiếp nhận, xử lý và trả bảo hành tại các Trung tâm bảo hành được ủy quyền.

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 bảo hành có giới hạn của SolarViet.

1. Hao mòn thông thường (bao gồm nhưng không giới hạn ở hao mòn pin).
2. Bất kỳ lỗi nào xảy ra khi hệ thống pin đã 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 hoặc vận hành, bảo trì bị lỗi do người lắp đặt trái phép thực hiện theo hướng dẫn của SolarViet. Đi dây trái phép hoặc sử dụng với các thiết bị bị lỗi hoặc không tương thích. Bất kỳ thay đổi nào đối với việc cài đặt không được thực hiện theo hướng dẫn sử dụng. Việc sử dụng không tuân thủ các quy định an toàn (VDE, IEC, v.v.). Hư hỏng hoặc khiếm khuyết do người dùng Cuối sử dụng không đúng cách, sử dụng sai, lạm dụng và không tuân thủ hướng dẫn sử dụng.
4. Thiệt hại do người dùng cuối vô ý hoặc cố ý gây ra.
5. Việc tháo gỡ, sửa chữa hoặc sửa đổi được thực hiện bởi công ty/người bên thứ ba không được SolarViet ủy quyền. Sửa đổi hệ thống pin, thay đổi thiết kế hoặc thay thế bộ phận không được SolarViet phê duyệt.
6. Lỗi hoặc hư hỏng do các tình huống không lường trước được, yếu tố do con người gây ra hoặc các trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn thời tiết giông bão, lũ lụt, quá điện áp, sâu bệnh, xử lý không phù hợp, sử dụng sai mục đích, sơ suất, hỏa hoạn, nước, sét hoặc các hành vi phá hoại khác thiên nhiên như côn trùng xâm nhập,....
7. Phá hoại, khắc, dán nhãn, đánh dấu không thể sửa chữa hoặc làm ô nhiễm hoặc trộm cắp.
8. Lỗi hoặc hư hỏng do các yếu tố khác không liên quan đến vấn đề chất lượng hệ thống pin.
9. Xuất hiện rỉ sét trên vỏ thiết bị do điều kiện môi trường khắc nghiệt, tai nạn và tác động bên ngoài. Lỗi hoặc hư hỏng do tiếp xúc với bờ biển/nước mặn hoặc khí quyển khắc nghiệt khác hoặc điều kiện môi trường mà không có xác nhận/phê duyệt bằng văn bản của SolarViet trước khi lắp đặt.

10. Hư hỏng trong quá trình vận chuyển, lắp đặt, tháo dỡ sản phẩm không đúng cách, vượt quá phạm vi nhiệt độ trong quá trình sử dụng và sử dụng không đúng cách.

11. Người dùng cuối không cung cấp đúng số sê-ri sản phẩm hoặc số sê-ri sản phẩm không thể giải mã được hoặc đã bị SolarViet sửa đổi mà không được phép.

12. Khiếm khuyết của Sản phẩm phát sinh do đổi mới luật hoặc quy định quốc gia hoặc khu vực.

13. Nước xâm nhập, bụi dẫn điện, sương muối hoặc khí ăn mòn.

14. Sản phẩm đã được kết nối với các loại mô-đun pin khác nhau.

15. Trộm cắp hoặc phá hoại sản phẩm hoặc bất kỳ thành phần nào của sản phẩm.

16. Lỗi sản phẩm không được báo cáo cho SolarViet trong vòng hai tuần kể từ khi xuất hiện lỗi.

TRƯỜNG HỢP NGOÀI BẢO HÀNH

Bất kỳ lỗi nào xảy ra sau khi hết thời hạn bảo hành, hoặc xảy ra trong thời hạn bảo hành nhưng thuộc các điều kiện ngoại lệ bảo hành nêu trên, đều được SolarViet gọi là trường hợp ngoài bảo hành. Đối với tất cả các trường hợp không bảo hành, SolarViet có thể tính phí dịch vụ tại chỗ, phí phụ tùng, chi phí nhân công và phí hậu cần cho khách hàng, bao gồm bất kỳ/tất cả:

1. Phí dịch vụ tận nơi: chi phí đi lại và thời gian để kỹ thuật viên thực hiện dịch vụ tại chỗ và chi phí nhân công cho kỹ thuật viên đang sửa chữa, thực hiện bảo trì, cài đặt (phần cứng hoặc phần mềm) và tháo lắp hệ thống ắc quy bị lỗi.

2. Phí linh kiện, vật tư: chi phí của các linh kiện, vật tư thay thế (bao gồm mọi phí vận chuyển/quản trị viên có thể áp dụng).

3. Phí hậu cần: chi phí giao hàng và mọi chi phí khác phát sinh khi hệ thống Pin bị lỗi được gửi từ người dùng đến SolarViet, hoặc/và hệ thống Pin đã sửa chữa được gửi từ SolarViet tới người dùng.

PHẠM VI ĐỊA LÝ

Điều khoản và điều kiện bảo hành có giới hạn trong lãnh thổ 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 kỳ 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 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 kỳ trách nhiệm pháp lý nào đối với bất kỳ 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 điều khoản 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 SolarViet) được cung cấp bởi nhà phân phối địa phương, nếu có bất kỳ khiếu nại nào phát sinh về mặt này, vui lòng liên hệ 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.

*Năng lượng sử dụng được (KWh) cần được đo bằng các điều kiện và phương pháp thử nghiệm trong Phụ lục A

Phụ lục A

Điều kiện đo công suất: Nhiệt độ môi trường: 25°C

Phương pháp sạc / xả:

1. Xả pin với dòng điện không đổi cho đến khi pin đạt đến mức điện áp dừng xả hoặc pin tự động tự bảo vệ.

2. Đặt pin nghỉ trong 10 phút.

3. Sạc pin với dòng điện không đổi và điện áp sạc không đổi cho đến khi pin tự động tự bảo vệ.

4. Đặt pin nghỉ trong 10 phút.

5. Xả pin với dòng điện không đổi cho đến khi đạt hết điện áp xả hoặc pin tự bảo vệ.

Tính công suất xả. Theo dõi dung lượng xả.

6. Công thức tính: Dung lượng = Thời gian xả × Giá trị dòng điện không đổi.

7. Sạc pin với dòng điện không đổi và điện áp sạc không đổi cho đến khi pin tự động tự bảo vệ.

Loại sản phẩm	Điện áp dừng xả (V)	Điện áp sạc không đổi (V)	Dòng điện không đổi (A)
Hi-5	48	56,5	50
PowerGem	48	56,5	50
GEM PLUS	48	56,5	140

SOLARVIET
CÔNG TY TNHH NĂNG LƯỢNG SOLARVIET



ĐINH VĂN QUYẾT

