



## 1. Thời gian bảo hành

Tên sản phẩm	Ngày bắt đầu	Thời gian bảo hành tiêu chuẩn
String Inverters (cho người sử dụng được mua thông qua đại lý và nhà phân phối được ủy quyền của Sungrow)	Tính từ ngày lắp đặt	5 năm và không quá 6 năm kể từ ngày sản xuất
Central Inverters	Áp dụng cho điều kiện nào tới trước: + Tính từ ngày lắp đặt + Tính từ 3 tháng sau khi hàng rời khỏi cảng phía nhà máy.	
String Inverters (cho các dự án)		
Máy biến áp, thiết bị đóng cắt nằm trong trạm Inverter		
Thiết bị bên trong sản phẩm Inverter Station; không bao gồm bộ Inverter, máy biến áp, thiết bị đóng cắt và container		
Tủ gom công suất Combiner Box		2 năm và không quá 3 năm kể từ ngày sản xuất
Hệ thống truyền thông, giám sát, điều khiển		

Lưu ý: Tất cả thời gian bảo hành cho sản phẩm là như trên trừ khi được chỉ định trên báo giá Sungrow

## 2. Phân loại mức độ lỗi sản phẩm:

Các vấn đề về lỗi sản phẩm có thể phân thành 3 mức độ lỗi khác nhau như sau:

Mức độ sản phẩm lỗi	Mô tả lỗi	Ghi chú
Lỗi nghiêm trọng	Lỗi/ cảnh báo trên sản phẩm Sungrow làm ảnh hưởng mất 51 - 100% công suất phát.	DAT đã cố gắng xử lý lỗi với sự hỗ trợ của hãng Sungrow từ xa.
Lỗi lớn	Lỗi/ cảnh báo trên sản phẩm Sungrow làm ảnh hưởng mất đến 50% công suất phát.	
Lỗi nhỏ	Lỗi/ cảnh báo trên sản phẩm Sungrow nhưng không ảnh hưởng đến công suất phát. Các lỗi liên quan đến phần mềm, truyền thông và giám sát....	

## 3. Quy trình xử lý dịch vụ, bảo hành:

### Bước 1

DAT tiếp nhận thông tin và hỗ trợ xử lý sự cố thông qua tổng đài 1800 6567 hoặc email: service@dattech.com.vn

### Bước 2

DAT kiểm tra và thu thập dữ liệu ban đầu về sản phẩm lỗi

### Bước 3

DAT gửi thông tin đến Sungrow

### Bước 4

Sungrow kiểm tra điều kiện bảo hành sản phẩm

### Bước 5

Nếu sản phẩm không thỏa điều kiện bảo hành, Sungrow sẽ báo giá dịch vụ sửa chữa và linh kiện thay thế

### Bước 6 và 8

Nếu sản phẩm thỏa mãn điều kiện bảo hành, Sungrow sẽ chỉ định kỹ sư để phản hồi và hỗ trợ DAT. Thời gian đáp ứng được quy định như bảng sau:

### Sungrow chỉ định kỹ sư hỗ trợ DAT giải quyết sự cố

	Thời gian phản hồi (giờ làm việc)
Lỗi nghiêm trọng	8 - 16 giờ
Lỗi lớn	16 - 32 giờ
Lỗi nhỏ	32 - 72 giờ

Lưu ý: Thời gian phản hồi là thời gian làm việc tiêu chuẩn từ thứ 2 đến thứ 6; 8 giờ mỗi ngày

**Bước 7**

Thanh toán chi phí dịch vụ sửa chữa, Sungrow tiến hành giải quyết sự cố

**Bước 9**

Kỹ sư DAT tiến hành kiểm tra lại tình hình sản phẩm lỗi và khắc phục sự cố với sự hỗ trợ của Sungrow từ xa.

**Bước 10**

Xử lý sự cố của sản phẩm lỗi.

**Bước 11**

Giao linh kiện/ sản phẩm thay thế tới DAT.

Nếu quy trình khắc phục sự cố trong bước 6 & 8 không giải quyết được, Sungrow sẽ xác định sự cố và các bộ phận bị lỗi. Nếu bộ phận bị lỗi có thể dễ dàng thay thế, Sungrow sẽ cung cấp và gửi phụ tùng linh kiện/ sản phẩm thay thế đến vị trí lắp đặt. Thời hạn giao hàng trung bình được xác định như bảng sau:

Mức độ lỗi sản phẩm	Thời gian phản hồi (giờ làm việc)	Địa điểm (Tính từ TP. HCM)
Lỗi nghiêm trọng	8 - 16 giờ	< 100km
	16 - 32 giờ	100 - 300km
	32 - 40 giờ	> 300km
Lỗi lớn	56 giờ	Tất cả các tỉnh
Lỗi nhỏ	80 giờ	Tất cả các tỉnh

**Bước 12**

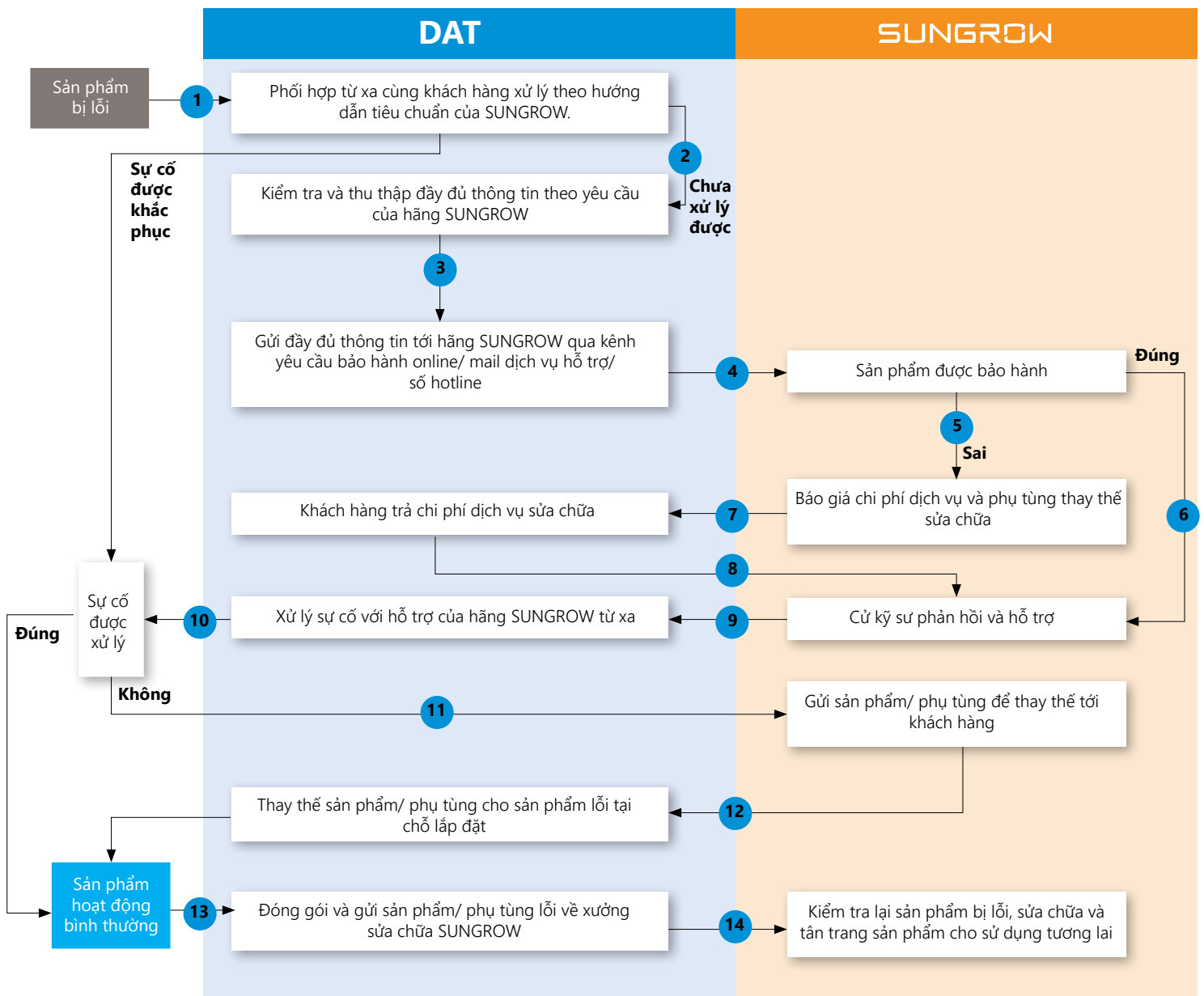
DAT tiến hành thay thế linh kiện/ sản phẩm theo đúng tiêu chuẩn của Sungrow

**Bước 13**

DAT gửi sản phẩm lỗi về xưởng sửa chữa cho Sungrow

**Bước 14**






Sungrow kiểm tra và sửa chữa sản phẩm lỗi.



#### 4. Nguyên tắc bảo hành:

- ☉ Tất cả các sản phẩm còn trong thời gian bảo hành, thỏa điều kiện bảo hành và do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất, sẽ được bảo hành sửa chữa/ thay thế linh kiện chính hãng hoặc đổi sản phẩm hoàn toàn miễn phí. Việc sửa chữa/ thay linh kiện hay thay đổi sản phẩm tùy theo tình trạng lỗi và được quyết định bởi Sungrow.
- ☉ Khi sản phẩm được bảo hành bằng hình thức đổi mới thì hạn bảo hành sản phẩm đổi mới được tính theo thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm bị lỗi được bảo hành.

#### 5. Điều kiện bảo hành:

 1	Các lỗi hỏng hóc, sự cố do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất.	 2	Số series của sản phẩm và số series của tất cả các board mạch bên trong trùng khớp, còn nguyên vẹn, không bị cạo xóa/ sửa đổi.
 3	Sản phẩm phải còn nguyên vẹn, không bị rơi, vỡ, cong vênh, ẩm mốc, bị hoá chất/ chất lỏng hay còn trùng xâm nhập vào.	 4	Sản phẩm không bị can thiệp, thay đổi kết cấu bên trong bởi bất cứ cá nhân, đơn vị mà không thuộc uỷ quyền bảo hành của DAT và Sungrow.
 5	Thời gian bảo hành được tính từ thời điểm giao hàng (ghi trên hóa đơn/ phiếu giao hàng).		

#### 6. Trường hợp không áp dụng bảo hành: Không áp dụng bảo hành với bất kỳ lỗi hoặc thiệt hại gây ra bởi:

- Vận chuyển, giao hàng không đúng cách
- Không lưu trữ đúng cách sản phẩm trước khi lắp đặt
- Lắp đặt không đúng, không tuân theo hướng dẫn cài đặt của Sungrow
- Sử dụng sản phẩm vượt quá phạm vi trong hướng dẫn
- Bảo trì không đúng cách
- Sửa chữa, điều chỉnh hoặc thay đổi, không được ủy quyền bằng văn bản bởi Sungrow
- Xung sét điện áp đến từ phía chuỗi PV DC hoặc từ phía lưới AC
- Tác động của thiên nhiên như hỏa hoạn, lũ lụt, bệnh dịch, động đất và sét
- Hư hỏng hoặc tai nạn do hành động của bên thứ ba hoặc bất kỳ lý do nào khác với điều kiện sử dụng tiêu chuẩn của Inverter và nằm ngoài tầm kiểm soát của Sungrow
- Không tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn áp dụng.

**Bảo hành này không bao gồm cho cầu chì, bộ chống sét lan truyền, bộ lọc hoặc hư hỏng liên quan đến mỹ thuật.**

#### Bảo hành này sẽ bị hủy, nếu:

- Số series của sản phẩm đã bị thay đổi, chỉnh sửa hoặc không thể xác định rõ ràng.
- Người dùng cuối không cung cấp sản phẩm lỗi nào của khiếu nại để kiểm tra, thử nghiệm và sửa chữa.
- Khiếu nại liên quan đến tính thẩm mỹ, trừ khi chúng có nghĩa là một sự cố hoặc sự khác biệt về hiệu suất so với tuyên bố trên các tài liệu quảng cáo kỹ thuật và thương mại của Sungrow.

## 7. Quy định đổi, trả hàng:

### Đổi hàng

- DAT quy định chính sách cho đổi hàng chỉ áp dụng cho các đơn hàng có tổng giá trị hàng đổi dưới 100 triệu đồng và phải do trường hợp hai bên mua và bán có sai sót mã hàng trong quy trình xử lý đơn hàng giao, hoặc do khách hàng đặt hàng sai công suất so với công suất yêu cầu sử dụng thực tế.
- Đối với những đơn hàng đổi có giá trị lớn hơn 100 triệu đồng thì DAT tính phí tương đương 10% giá trị sản phẩm đổi hàng trên hợp đồng.
- Sản phẩm khi mua từ hệ thống phân phối của DAT chỉ được đổi hàng trong vòng 7 ngày kể từ ngày giao hàng (theo Phiếu giao hàng). Sản phẩm khi đổi, trả phải còn nguyên vẹn, nguyên thùng vỏ hộp, chưa sử dụng, không trầy xước, đầy đủ phụ kiện, tài liệu và bao bì. Bên mua chịu chi phí vận chuyển.

### Trả hàng

- Đối với các trường hợp yêu cầu trả hàng DAT chỉ chấp nhận cho đơn hàng có tổng giá trị dưới 100 triệu, áp dụng trong vòng 7 ngày kể từ ngày giao hàng và được hoàn tiền lại 80% giá trị sản phẩm trả hàng trên hợp đồng.
- Không áp dụng trả hàng cho các đơn hàng có giá trị lớn hơn 100 triệu đồng. Bên mua chịu toàn bộ chi phí vận chuyển.
- Sản phẩm khi trả phải còn nguyên vẹn, nguyên thùng vỏ hộp, chưa sử dụng, không trầy xước, đầy đủ phụ kiện, tài liệu và bao bì. Bên mua chịu chi phí vận chuyển.



Để biết chính xác thông tin về thời gian bảo hành của sản phẩm inverter, tấm pin năng lượng mặt trời do DAT, các đối tác của DAT cung cấp vui lòng sử dụng app DAT Portal với 3 bước đơn giản:

- Bước 1: Tải app DAT Portal trên Google Play (Android) hoặc Apple Store (IOS)
- Bước 2: Mở app DAT Portal, chọn 'Kiểm tra hạn bảo hành' để quét barcode hoặc nhập SeriNo sản phẩm bạn muốn kiểm tra.
- Bước 3: Quay lại phần 'Danh mục' để truy cập website.

**Mã QR**  
ứng dụng DAT Portal



### Danh mục



Kiểm tra hạn bảo hành



Website Dattech



Website Dat Solar



Website GD35-09



Tìm kiếm Đối tác

## CÔNG TY TNHH KỸ THUẬT DAT

### • Trụ sở chính

B163 Khu phố 3, Nguyễn Văn Quã,  
P. Đông Hưng Thuận, Q.12, TP.HCM

Email info@dattech.com.vn

Phone (+84) 283 715 7567

Fax (+84) 283 891 6586

### • Chi nhánh Cần Thơ

146 Bùi Quang Trinh, Khu dân cư 586  
P. Phú Thứ, Q. Cái Răng, Cần Thơ

Email info.cantho@dattech.com.vn

Phone (+84) 292 391 7137

Fax (+84) 292 391 7337

### • Chi nhánh Hà Nội

Lô 05-10A, KCN Hoàng Mai, P. Hoàng  
Văn Thụ, Q. Hoàng Mai, Hà Nội

Email info.hanoi@dattech.com.vn

Phone (+84) 243 252 5000

Fax (+84) 243 253 5000

**Hotline: 1800 6567**  
www.datsolar.com