

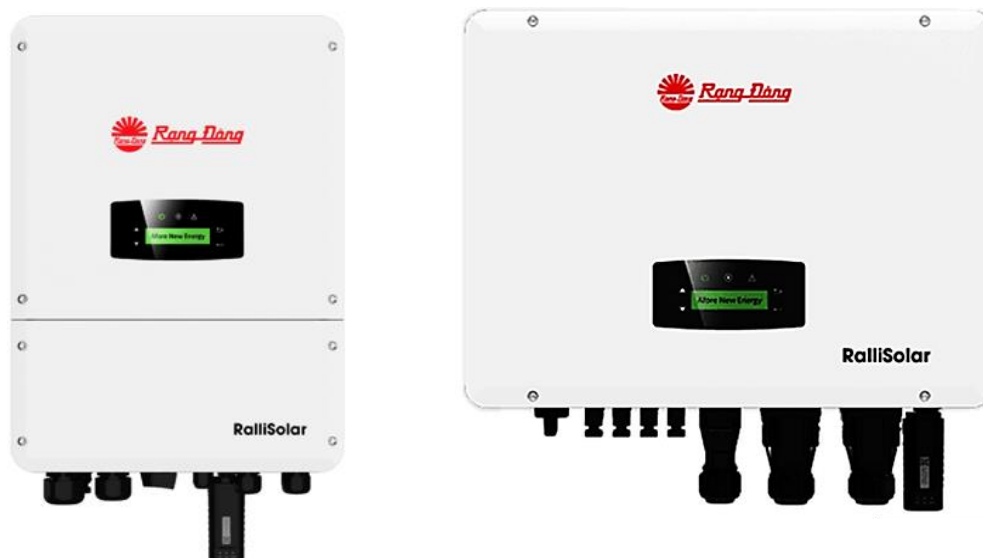
## CÔNG TY CỔ PHẦN BÓNG ĐÈN PHÍCH NƯỚC RẠNG ĐÔNG

RANG DONG LIGHT SOURCE AND VACUUM FLASK JOINT STOCK COMPANY

---

### CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Bộ biến tần điện mặt trời (PV INVERTER)



## 1. PHẠM VI ÁP DỤNG VÀ ĐỊNH NGHĨA

Chính sách bảo hành này ("Chính sách") do Công ty Cổ phần Bóng đèn Phích nước Rạng Đông ("Rạng Đông") ban hành, áp dụng cho các sản phẩm bộ biến tần điện mặt trời (PV Inverter) do Rạng Đông cung cấp tại thị trường Việt Nam ("Sản phẩm").

### Định nghĩa

1. Bên mua: Là tổ chức, cá nhân mua Sản phẩm trực tiếp từ Rạng Đông hoặc từ đại lý/nhà phân phối, đơn vị thi công lắp đặt được Rạng Đông ủy quyền.
2. Người dùng cuối: Là tổ chức, cá nhân trực tiếp sử dụng Sản phẩm tại địa điểm sử dụng cuối cùng và không mua Sản phẩm nhằm mục đích phân phối hoặc bán lại.
3. Lỗi phần mềm (Firmware): Là lỗi phát sinh từ chương trình điều khiển được tích hợp trong Sản phẩm, khiến sản phẩm không thực hiện đúng chức năng, tính năng, thông số kỹ thuật hoặc logic vận hành đã được nhà sản xuất công bố. Lỗi có thể liên quan đến điều khiển, bảo vệ, giám sát, hiển thị, lưu trữ dữ liệu, giao tiếp hoặc các chức năng vận hành khác của sản phẩm.
4. Lỗi vật lý: Là tình trạng Sản phẩm không đáp ứng hoặc không thực hiện đúng chức năng, tính năng hoặc thông số kỹ thuật đã công bố do khiếm khuyết về vật liệu, linh kiện, kết cấu hoặc lỗi phát sinh trong quá trình sản xuất, gia công, lắp ráp của nhà sản xuất.

## 2. CAM KẾT BẢO HÀNH

### 2.1 Bảo hành Sản phẩm

Rạng Đông cam kết tiếp nhận và xử lý bảo hành đối với sản phẩm do Rạng Đông cung cấp khi lỗi thuộc phạm vi bảo hành theo shính sách này.

Thời hạn:

+ Đối với biến tần Rạng Đông: 05 năm kể từ ngày lắp đặt, nhưng không vượt quá 05 năm 06 tháng kể từ ngày sản phẩm xuất xưởng tính theo mốc đến trước.

+ Đối với biến tần Huawei: theo danh mục và chính sách bảo hành công bố của Huawei

- Hệ dân dụng: 10 năm kể từ ngày lắp đặt.
- Hệ công nghiệp C&I: 5 năm kể từ ngày lắp đặt.

+ Đối với biến tần hãng khác (Solis...): 05 năm kể từ ngày lắp đặt, nhưng không vượt quá 05 năm 06 tháng kể từ ngày sản phẩm xuất xưởng tính theo mốc đến trước.

Phạm vi: Bảo hành áp dụng cho lỗi vật lý và lỗi phần mềm thuộc trách nhiệm của nhà sản xuất, phát sinh trong điều kiện lắp đặt, vận hành và bảo trì bình thường, đúng tài liệu kỹ thuật và hướng dẫn sử dụng.

## 3. NGÀY BẮT ĐẦU TÍNH BẢO HÀNH

Ngày bắt đầu tính bảo hành là ngày hoàn tất lắp đặt Sản phẩm tại công trình của Người dùng cuối; trường hợp không xác định được ngày lắp đặt hợp lệ hoặc ngày lắp đặt muộn hơn 06 tháng kể từ ngày xuất xưởng, thời hạn bảo hành được tính từ ngày tròn 06 tháng kể từ ngày xuất xưởng.

- Ngày lắp đặt được xác định theo biên bản nghiệm thu, biên bản vận hành, hóa đơn, ngày kích hoạt trên hệ thống hoặc chứng từ phù hợp khác.
- Ngày xuất xưởng được xác định theo số sê-ri, hồ sơ xuất hàng hoặc dữ liệu quản lý của Rạng Đông.

Trường hợp khách hàng không cung cấp được tài liệu xác định ngày lắp đặt, Rạng Đông được quyền sử dụng dữ liệu quản lý, số sê-ri và hồ sơ xuất xưởng để xác định thời hạn bảo hành.

#### **4. ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG BẢO HÀNH**

Người có quyền yêu cầu bảo hành theo Chính sách này là Bên mua, Người dùng cuối, đơn vị lắp đặt đã đăng ký với Rạng Đông và/hoặc nhân sự được Rạng Đông ủy quyền. Việc bảo hành được thực hiện khi có đủ cơ sở xác định sản phẩm thuộc phạm vi và thời hạn bảo hành.

- Sản phẩm được mua từ Rạng Đông hoặc đại lý/nhà phân phối, đơn vị thi công lắp đặt được Rạng Đông ủy quyền chính thức;
- Sản phẩm được lắp đặt, vận hành và bảo trì đúng theo hướng dẫn lắp đặt, sổ tay vận hành và tài liệu kỹ thuật áp dụng cho sản phẩm;
- Việc di dời hoặc lắp đặt lại Sản phẩm phải tuân thủ yêu cầu kỹ thuật và được thông báo/xác nhận theo quy trình của Rạng Đông khi có yêu cầu;
- Nhãn sản phẩm, số sê-ri (S/N), tem nhận dạng không bị thay đổi hoặc làm mất khả năng xác minh nguồn gốc, model và tình trạng bảo hành;
- Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành theo Mục 2 và Mục 3 của Chính sách này.

#### **5. ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ BẢO HÀNH**

Chính sách bảo hành không áp dụng đối với phần hư hỏng/lỗi được xác định phát sinh từ một trong các nguyên nhân sau:

- Lắp đặt, đấu nối, cài đặt hoặc vận hành không đúng tài liệu kỹ thuật/hướng dẫn áp dụng cho sản phẩm;
- Vận hành ngoài giới hạn điện áp, dòng điện, công suất, nhiệt độ, độ ẩm, thông gió, cấp bảo vệ hoặc các điều kiện môi trường đã được công bố;
- Tự ý tháo dỡ, sửa chữa, thay đổi kết cấu, linh kiện, phần cứng hoặc can thiệp vào phần mềm (Firmware) bằng phiên bản/phương thức không được Rạng Đông hoặc nhà sản xuất phê duyệt;
- Hệ thống PV, pin lưu trữ, điện lưới, tải hoặc thiết bị bên ngoài có thông số/điều kiện vận hành không phù hợp, gây tác động bất lợi đến Sản phẩm.
- Sự cố nguồn điện, xung điện hoặc quá áp, sét đánh, ngập lụt, hỏa hoạn, thiên tai va đập hoặc các sự kiện khác nằm ngoài tầm kiểm soát của Rạng Đông.
- Hư hỏng phát sinh trong quá trình vận chuyển, bốc xếp hoặc lưu kho không đúng quy cách do bên mua/người dùng cuối hoặc bên thứ ba thực hiện;
- Hư hỏng phát sinh trực tiếp từ việc di dời, lắp đặt lại hoặc thay đổi cấu hình hệ thống không đúng yêu cầu kỹ thuật;

- Sản phẩm không thể xác minh nguồn gốc hợp pháp, số sê-ri/model hoặc được xác định là hàng giả, hàng nhái, hàng bị thay đổi nhận dạng;
- Thay đổi ngoại quan, hao mòn tự nhiên, trầy xước, ố màu hoặc biến dạng nhẹ không ảnh hưởng đến chức năng và khả năng vận hành của Sản phẩm;
- Không cung cấp các thông tin/chứng từ cần thiết sau khi Rạng Đông có yêu cầu hợp lý, dẫn đến không thể xác minh Sản phẩm, hiện tượng lỗi hoặc điều kiện bảo hành.
- Yêu cầu liên quan đến tính năng/hiệu suất không được Rạng Đông công bố, hoặc do thiết kế, thiết bị và điều kiện vận hành của hệ thống bên ngoài Sản phẩm.
- Các chi phí hoặc công việc phát sinh do nâng cấp, cải tạo, thay đổi thiết kế hệ thống hoặc thay đổi tiêu chuẩn vận hành theo nhu cầu mới của khách hàng, nếu không phải để khắc phục lỗi thuộc phạm vi bảo hành.

## **6. QUY TRÌNH BẢO HÀNH**

### **6.1 Thông báo lỗi**

Bên mua/người dùng cuối thông báo cho Rạng Đông ngay khi phát hiện dấu hiệu lỗi qua tổng đài chăm sóc khách hàng, email bộ phận bảo hành hoặc đại lý/nhà phân phối, đơn vị thi công lắp đặt được Rạng Đông ủy quyền.

### **6.2 Thông tin bảo hành cần cung cấp**

- Thông tin liên hệ của người yêu cầu bảo hành (họ tên, số điện thoại, email, địa chỉ lắp đặt);
- Model, số sê-ri (S/N), ngày lắp đặt/ngày vận hành và thời điểm phát hiện lỗi;
- Mô tả hiện tượng, mã lỗi, hình ảnh/video và dữ liệu giám sát liên quan (nếu có);
- Hóa đơn, biên bản nghiệm thu/commissioning hoặc chứng từ xác định nguồn gốc và thời hạn bảo hành (nếu có);
- Thông tin cấu hình hệ thống PV, pin lưu trữ, điện lưới, tải tiêu thụ và thiết bị liên quan khi cần thiết để xác định nguyên nhân.

### **6.3 Xử lý bảo hành**

Rạng Đông cam kết phản hồi khách hàng trong vòng 24 giờ với ngày làm việc và 48 giờ với ngày nghỉ kể từ khi nhận được thông tin. Trong vòng ba (03) ngày làm việc kể từ khi hoàn tất xem xét và xử lý yêu cầu bảo hành sản phẩm.

Trường hợp không thể xác định nguyên nhân lỗi tại hiện trường, khách hàng có trách nhiệm gửi sản phẩm về Rạng Đông để kiểm tra. Trong vòng năm (05) ngày làm việc kể từ khi nhận được sản phẩm, Rạng Đông sẽ thông báo kết quả đánh giá bảo hành. Căn cứ tình trạng thực tế, Rạng Đông có thể lựa chọn sửa chữa tại trung tâm, sửa chữa tại chỗ, cập nhật/khôi phục Firmware, thay linh kiện hoặc cung cấp Sản phẩm thay thế có chức năng/công suất tương đương.

Sau khi nhận được sản phẩm thay thế, đơn vị lắp đặt/khách hàng có trách nhiệm trả sản phẩm lỗi về cho Rạng Đông trong vòng tối đa mười lăm (15) ngày. Quá thời hạn này mà không có lý do chính đáng, Rạng Đông có quyền tạm dừng xử lý các yêu cầu bảo hành tiếp theo của cùng khách hàng cho

đến khi sản phẩm lỗi được hoàn trả, đồng thời sẽ thông báo cụ thể bằng văn bản trước khi áp dụng biện pháp này.

## **7. ĐIỀU KHOẢN PHÁP LÝ CHUNG**

Chính sách này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Trong trường hợp Bên mua/Người dùng cuối là người tiêu dùng theo quy định pháp luật Việt Nam, các quyền và nghĩa vụ bắt buộc về bảo hành theo pháp luật được ưu tiên áp dụng. Nếu bất kỳ nội dung nào của Chính sách này khác với quy định pháp luật bắt buộc tại thời điểm xử lý yêu cầu bảo hành, quy định pháp luật bắt buộc được áp dụng đối với nội dung đó; các nội dung còn lại của Chính sách vẫn giữ hiệu lực.

Rạng Đông có quyền sửa đổi, cập nhật Chính sách theo từng thời kỳ; phiên bản mới áp dụng đối với các giao dịch phát sinh sau ngày phiên bản đó có hiệu lực và không làm giảm các quyền bảo hành đã phát sinh trước đó theo chính sách/thỏa thuận áp dụng tại thời điểm giao dịch.

## **8. THÔNG TIN LIÊN HỆ**

### **CÔNG TY CỔ PHẦN BÓNG ĐÈN PHÍCH NƯỚC RẠNG ĐÔNG**

Địa chỉ: 87–89 Hạ Đình, phường Khương Đình, thành phố Hà Nội

Website: [www.rangdong.com.vn](http://www.rangdong.com.vn)

Email chăm sóc khách hàng: [cskh@rangdong.com.vn](mailto:cskh@rangdong.com.vn)

Hotline: 1900 2098