

CÔNG TY CỔ PHẦN BÓNG ĐÈN PHÍCH NƯỚC RẠNG ĐÔNG

RANG DONG LIGHT SOURCE AND VACUUM FLASK JOINT STOCK COMPANY

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

PIN LƯU TRỮ NĂNG LƯỢNG



1. Tuyên bố bảo hành

Công ty Cổ phần Bóng đèn Phích nước Rạng Đông (sau đây gọi là "Rạng Đông" hoặc "Công ty"), có trụ sở tại 87–89 Hạ Đình, phường Khương Đình, thành phố Hà Nội, cung cấp chính sách bảo hành có giới hạn sau đây đối với các sản phẩm pin lưu trữ năng lượng cho hệ thống điện mặt trời.

Chính sách bảo hành này (sau đây gọi là "Chính sách Bảo hành") áp dụng cho các Sản phẩm được bán thông qua hệ thống đại lý, nhà phân phối và đối tác lắp đặt được Rạng Đông công nhận.

2. Đối tượng áp dụng

Chính sách này áp dụng cho khách hàng mua trực tiếp Sản phẩm từ Rạng Đông hoặc từ hệ thống đại lý/nhà phân phối được Rạng Đông ủy quyền chính thức ("Bên Mua"), bao gồm cả trường hợp Bên Mua là đơn vị phân phối, đại lý lắp đặt điện mặt trời, v.v., cung cấp lại sản phẩm cho bên thứ ba hoặc trực tiếp lắp đặt cho khách hàng sử dụng cuối ("Khách hàng Sử dụng").

Chỉ Bên Mua trực tiếp từ Rạng Đông hoặc đơn vị lắp đặt được Rạng Đông công nhận, và Khách hàng Sử dụng cuối có hóa đơn/chứng từ mua hàng hợp lệ, mới có quyền yêu cầu thực hiện bảo hành theo Chính sách này.

3. Cam kết bảo hành

3.1. Thời gian bảo hành: Công ty cam kết cung cấp chính sách bảo hành theo các trường hợp sau tùy theo điều kiện nào đến trước, cụ thể

STT	Model sản phẩm	Theo thời thời gian sử dụng	Theo số chu kỳ sạc xả
1	RD.PI.5kWh.EV	05 năm tính từ thời gian lắp đặt, kích hoạt	5.000 chu kỳ sạc/xả (90% DOD)
2	RD.PI.14kWh		6.000 chu kỳ sạc/xả (90% DOD)
3	RD.PI.16kWh		8.000 chu kỳ sạc/xả (90% DOD)
4	RD.PI.16kWh.EV		7.000 chu kỳ sạc/xả (90% DOD)
5	RD.PI01.5kWh, RD.PI01.10kWh, RD.PI01.15kWh	05 năm tính từ thời gian lắp đặt, kích hoạt	6.000 chu kỳ sạc/xả (80% DOD)
6	RD.PI.Plus 16kWh RD.PI.Plus 20kWh	10 năm tính từ thời gian lắp đặt, kích hoạt	8.000 chu kỳ sạc/xả (90% DOD)

Ghi chú: Bảo hành này không áp dụng với các phụ kiện

3.2. Trách nhiệm của Rạng Đông theo chính sách bảo hành này giới hạn ở sửa chữa, thay thế theo quyết định của Rạng Đông. Sản phẩm được thay thế hoặc sửa chữa sẽ được bảo hành trong thời gian còn lại của thời hạn bảo hành ban đầu. Việc thay thế sản phẩm không làm phát sinh thời hạn bảo hành mới.

4. Thực hiện bảo hành

Các bên đồng ý hoàn trả, sửa chữa hoặc thay thế Sản phẩm nếu phát hiện lỗi trong thời hạn bảo hành, với điều kiện lỗi đó không thuộc các trường hợp loại trừ quy định tại Mục 6 của Chính sách này.

Rạng Đông có quyền yêu cầu Bên Mua/Khách hàng Sử dụng cung cấp bằng chứng lỗi (hình ảnh, video, dữ liệu vận hành, kết quả kiểm tra... tại hiện trường) trước khi phê duyệt yêu cầu bảo hành.

5. Điều kiện áp dụng bảo hành

Người có quyền yêu cầu bảo hành theo chính sách này là khách hàng sử dụng, đơn vị lắp đặt đã đăng ký với Rạng Đông và/hoặc nhân sự được Rạng Đông ủy quyền. Chính sách bảo hành này chỉ có hiệu lực khi đồng thời đáp ứng các điều kiện sau:

- Sản phẩm được mua từ Rạng Đông hoặc đại lý/nhà phân phối, đơn vị công 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 và Sổ tay vận hành do Rạng Đông cung cấp;
- Sản phẩm vẫn ở nguyên vị trí lắp đặt ban đầu, không bị di dời hoặc tháo dỡ sau khi lắp đặt lần đầu, trừ khi có xác nhận bằng văn bản của Rạng Đông;
- Nhãn sản phẩm, số serial, tem chống giả không bị thay đổi, gỡ bỏ hoặc làm mất khả năng nhận diện;
- Sản phẩm, thiết bị vẫn còn trong thời hạn bảo hành theo công bố tại mục 3.

6. Các điều khoản loại trừ bảo hành

Chính sách bảo hành không áp dụng và Rạng Đông không chịu trách nhiệm đối với các hư hỏng, lỗi phát sinh do một trong các nguyên nhân sau:

- 1) Lắp đặt sản phẩm không đúng kỹ thuật hoặc do đơn vị lắp đặt không đủ điều kiện, chưa được đào tạo thực hiện;
- 2) Thiết bị được vận hành ngoài các điều kiện kỹ thuật đã quy định trong tài liệu hướng dẫn sử dụng;
- 3) Môi trường lắp đặt và vận hành vượt quá yêu cầu của tiêu chuẩn quốc gia hoặc quốc tế liên quan;
- 4) Tháo rời, thay đổi hoặc chỉnh sửa mã phần mềm của sản phẩm khi chưa được Rạng Đông cho phép bằng văn bản;
- 5) Không tuân thủ hướng dẫn vận hành và cảnh báo an toàn liên quan đến sản phẩm và tài liệu đi kèm;
- 6) Hư hỏng thiết bị do các yếu tố bất khả kháng (động đất, hỏa hoạn, bão lũ, thiên tai...);
- 7) Hư hỏng phát sinh trong quá trình vận chuyển do khách hàng tự thực hiện;
- 8) Hư hỏng do điều kiện bảo quản không đáp ứng yêu cầu trong tài liệu sản phẩm liên quan;
- 9) Lắp đặt/sử dụng cùng biến tần hoặc bộ sạc không tương thích hoặc chưa được Rạng Đông xác nhận bằng văn bản là phù hợp với Sản phẩm;
- 10) Do hao mòn tự nhiên, trầy xước, biến dạng, ăn mòn, ...trong quá trình sử dụng;
- 11) Không tuân thủ quy trình yêu cầu bảo hành quy định tại Mục 7, hoặc không cung cấp đầy đủ bằng chứng lỗi/kết quả kiểm tra hiện trường theo yêu cầu hợp lý của Rạng Đông.

7. Quy trình yêu cầu bảo hành

7.1 Thông báo lỗi

Bên mua/Người dùng cuối phải thông báo cho Rạng Đông từ ngày phát hiện lỗi, qua một trong các kênh: tổng đài chăm sóc khách hàng, email bộ phận bảo hành, hoặc trực tiếp tại đại lý/nhà phân phối, đơn vị thi công lắp đặt được Rạng Đông ủy quyền.

7.2 Thông tin bảo hành cần cung cấp

- Thông tin liên hệ của người khiếu nại (họ tên, số điện thoại, email, địa chỉ lắp đặt);
- Số serial, model Sản phẩm, ngày lắp đặt, ngày phát sinh lỗi;
- Mô tả hiện tượng lỗi, hình ảnh/video minh chứng (nếu có);
- Bản sao hóa đơn mua hàng hoặc biên bản nghiệm thu lắp đặt;

7.3 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 vào mức độ hư hỏng, Rạng Đông sẽ thực hiện sửa chữa, đề xuất phương án khắc phục hoặc cung cấp sản phẩm thay thế theo quy định bảo hành.

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.

8. Điều khoản khác

Mọi trường hợp thay thế sản phẩm cần được Rạng Đông xác nhận trước khi thực hiện. Việc thay thế sản phẩm mà không có sự xác nhận của Rạng Đông có thể ảnh hưởng đến hiệu lực của yêu cầu bảo hành liên quan, trừ trường hợp cấp bách ảnh hưởng đến an toàn vận hành, khi đó đơn vị lắp đặt cần thông báo cho Rạng Đông trong thời gian sớm nhất có thể sau khi xử lý.

9. Quyền lợi pháp chung

Chính sách này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Trong trường hợp có tranh chấp phát sinh liên quan đến việc diễn giải hoặc thực hiện Chính sách, hai bên ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng; trường hợp không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được đưa ra cơ quan tài phán có thẩm quyền theo quy định pháp luật Việt Nam.

Rạng Đông có quyền sửa đổi, cập nhật Chính sách này theo từng thời kỳ; phiên bản mới nhất được công bố trên website chính thức của Rạng Đông sẽ có hiệu lực áp dụng, không ảnh hưởng đến quyền lợi bảo hành đã phát sinh trước đó theo phiên bản cũ.

10. 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

Email chăm sóc khách hàng: cskh@rangdong.com.vn

Hotline: 1900 2098