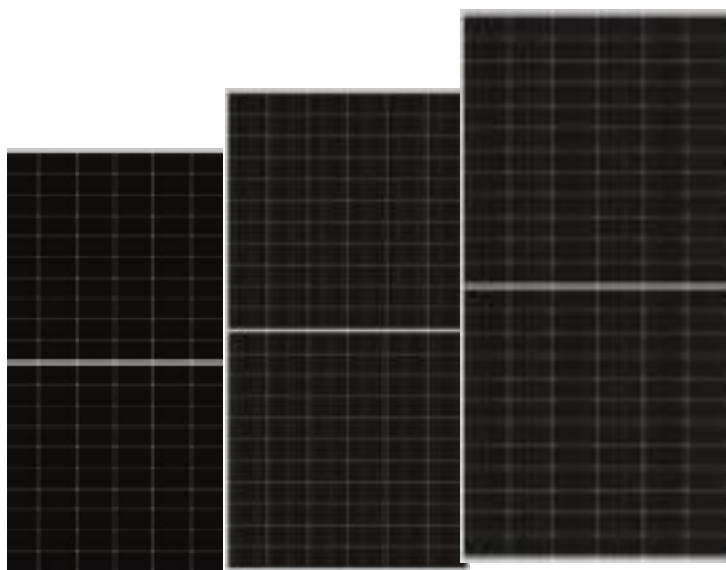


CÔNG TY CỔ PHẦN BÓNG ĐÈN PHÍCH NƯỚC RẠNG ĐÔNG

RANG DONG LIGHT SOURCE AND VACUUM FLASK JOINT STOCK COMPANY

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

TẤM PIN QUANG ĐIỆN (PV SOLAR)



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 (sau đây gọi là "Rạng Đông") ban hành, áp dụng cho các sản phẩm tấm pin quang điện mặt trời RD.SL ("Sản phẩm") do Rạng Đông cung cấp tại thị trường Việt Nam.

Định nghĩa

1. "Bên mua" (Buyer): 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" (End User): Là tổ chức, cá nhân lắp đặt và sử dụng Sản phẩm cho mục đích của chính mình.
3. "Công suất danh định" (Nominal Power): Là công suất đầu ra của tấm pin được ghi trên nhãn sản phẩm, đo tại Điều kiện Kiểm tra Tiêu chuẩn (STC: cường độ bức xạ 1000 W/m², nhiệt độ tế bào 25°C, khối lượng không khí AM 1.5).
4. Lỗi vật lý: Là tình trạng Sản phẩm không đáp ứng chức năng đã công bố do lỗi vật liệu hoặc lỗi trong quá trình chế tạo, không bao gồm hao mòn tự nhiên hoặc thay đổi ngoại hình không ảnh hưởng đến chức năng.

2. CAM KẾT BẢO HÀNH

2.1 Bảo hành sản phẩm lỗi vật lý

Công ty Cổ phần Bóng đèn Phích nước Rạng Đông ("Rạng Đông") cam kết bảo hành vật lý (theo định nghĩa điều 1, mục 4) các tấm pin quang điện cùng với cụm cáp đầu nối DC ("Sản phẩm") do Rạng Đông cung cấp

Thời hạn: 15 (mười lăm) năm kể từ Ngày bắt đầu tính bảo hành.

Phạm vi: Sửa chữa, thay thế linh kiện/tấm pin bị lỗi phát sinh trong điều kiện sử dụng bình thường, không bao gồm hao mòn tự nhiên hoặc thay đổi ngoại hình không ảnh hưởng chức năng.

2.2 Bảo hành hiệu suất / công suất phát điện

Trong vòng 30 năm kể từ ngày xuất hàng của Sản phẩm tới Khách hàng, nếu bất kỳ Sản phẩm nào có công suất đầu ra thấp hơn 80% công suất định tối thiểu theo Điều kiện thử nghiệm tiêu chuẩn (STC), và nguyên nhân thuộc trách nhiệm của Rạng Đông, thì Rạng Đông sẽ, theo lựa chọn và quyết định riêng của mình:

- Bù đắp phần công suất bị thiếu hụt bằng cách cung cấp thêm Sản phẩm cho Khách hàng sử dụng cuối cùng; hoặc
- Sửa chữa hoặc thay thế Sản phẩm bị lỗi.

3. NGÀY BẮT ĐẦU TÍNH BẢO HÀNH

Thời hạn bảo hành được tính từ một trong hai (02) mốc thời gian sau

- Ngày hoàn tất lắp đặt Sản phẩm tại công trình của Người dùng cuối (có xác nhận qua biên bản nghiệm thu/hóa đơn bán hàng...); hoặc
- Sáu (06) tháng kể từ ngày Sản phẩm xuất xưởng tại Rạng Đông theo các tài liệu xuất hàng

4. 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 2.

5. ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ BẢO HÀNH

Chính sách bảo hành KHÔNG áp dụng đối với các hư hỏng, lỗi phát sinh do một trong các nguyên nhân sau:

- Lắp đặt không đúng kỹ thuật hoặc do đơn vị lắp đặt không đủ năng lực/không được chứng nhận;
- Vận hành ngoài điều kiện môi trường, khí hậu, tải trọng cơ học được quy định trong tài liệu kỹ thuật sản phẩm;
- Tự ý tháo dỡ, sửa chữa, thay đổi kết cấu hoặc linh kiện của Sản phẩm mà không có sự đồng ý bằng văn bản của Rạng Đông;
- 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, lưu kho không đúng quy cách do Bên mua/Người dùng cuối thực hiện;
- Di dời, lắp đặt lại Sản phẩm tại vị trí khác so với vị trí lắp đặt ban đầu mà không có xác nhận của Rạng Đông;
- Sản phẩm được mua từ các kênh không chính thức, không được Rạng Đông ủy quyền phân phối, hoặc nghi ngờ là hàng giả/hàng nhái;
- Thay đổi ngoại hình (trầy xước, ố màu, biến dạng nhẹ) không ảnh hưởng đến chức năng phát điện của Sản phẩm — được xem là hao mòn tự nhiên, không thuộc phạm vi bảo hành;
- Không thông báo lỗi trong thời hạn quy định tại Mục 6, hoặc không cung cấp đầy đủ hồ sơ, bằng chứng theo yêu cầu.

6. QUY TRÌNH BẢO HÀNH

6.1 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.

6.2 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;
- Thông tin hệ thống liên quan của hệ thống: loại inverter, cấu hình hệ thống PV (nếu có yêu cầu).

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 năm (05) 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.

7. ĐIỀU KHOẢN KHÁC

Việc sửa chữa, thay thế Sản phẩm hoặc cung cấp thêm Sản phẩm không làm phát sinh thời hạn bảo hành mới, cũng không kéo dài thời hạn bảo hành ban đầu theo chính sách này. Mọi Sản phẩm đã được thay thế sẽ trở thành tài sản của Rạng Đông. Rạng Đông có quyền, theo lựa chọn riêng của mình, cung cấp một loại tấm pin quang điện khác (khác về kích thước, màu sắc, hình dạng hoặc công suất), dù là thương hiệu mới hay thương hiệu ban đầu, trong trường hợp Rạng Đông hoặc nhà sản xuất đã ngừng sản xuất loại Sản phẩm liên quan đến khiếu nại tại thời điểm phát sinh yêu cầu..

8. ĐIỀU KHOẢN PHÁP LÝ 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.

9. 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

Ghi chú: Công suất đỉnh

"Công suất đỉnh" là công suất tính bằng watt đỉnh (W_p) mà một tấm pin quang điện tạo ra tại điểm công suất cực đại. Các phép đo của Rạng Đông được thực hiện theo các điều kiện sau:

- (a) Phổ ánh sáng AM 1.5;
- (b) Cường độ bức xạ 1.000 W/m^2 ; và
- (c) Nhiệt độ tế bào pin 25°C .

Các phép đo được thực hiện theo tiêu chuẩn IEC61215, đo tại các đầu cực hộp nối theo tiêu chuẩn hiệu chuẩn và thử nghiệm có hiệu lực tại thời điểm sản xuất Sản phẩm. Tiêu chuẩn hiệu chuẩn được áp dụng phù hợp với các tiêu chuẩn của các tổ chức quốc tế được công nhận cho mục đích này.