

BẢO HÀNH GIỚI HẠN CHO SIGENSTOR

(Áp dụng tại Đông Nam Á, ngoại trừ Myanmar và Thái Lan)

Bảo hành giới hạn

Sigenergy Technology Co., Ltd. và các công ty liên kết ("SIGENERGY") cam kết rằng phần cứng điện tử và phần vỏ của sản phẩm sẽ không có lỗi do tay nghề kém hoặc vật liệu bị lỗi. Bảo hành này chỉ có hiệu lực trong suốt "Thời hạn bảo hành" áp dụng được định nghĩa trong bảng bên dưới và tuân theo các điều khoản sau:

Sản phẩm bảo hành*	Thời hạn bảo hành (năm)
SigenStor BAT 5.0/6.0/8.0/10.0	10
SigenStor EC 3.0/3.6/4.0/4.6/5.0/6.0/8.0/10.0/12.0 SP	10
SigenStor EC 5.0/6.0/8.0/10.0/12.0/15.0/17.0/20.0/25.0/30.0 TP	10
SigenStor EVDC 12 5/7.5/10 S2 SigenStor EVDC 25 5/7.5/10 S2	2
SigenStor BC	10

* Áp dụng cho sản phẩm lắp đặt từ ngày 01/06/2023 trở đi.

Ngoài các sản phẩm ở bảng trên, với các bộ phận dễ hư hỏng (ví dụ đèn led trong vỏ trang trí), thời hạn bảo hành là 2 năm.

Thời hạn bảo hành bắt đầu kể từ ngày sớm hơn trong hai mốc sau ("Ngày bắt đầu"):

- Ngày sản phẩm được lắp đặt, kích hoạt và đăng ký tại hiện trường.
- Nếu sau 180 ngày kể từ ngày xuất xưởng mà sản phẩm chưa được lắp đặt hoặc kích hoạt hoặc đăng ký, thì Ngày bắt đầu sẽ được tính là ngày thứ 180 kể từ ngày xuất xưởng (thông qua mã vận đơn hoặc hồ sơ xuất hàng).

Bảo hành hiệu suất giới hạn

SIGENERGY cam kết hệ thống pin lưu trữ sẽ còn lại ít nhất 60% dung lượng khả dụng sau 10 năm hoặc đạt mức năng lượng xả tối thiểu được quy định và tính từ Ngày bắt đầu. Tùy điều kiện nào đến trước:

Sản phẩm bảo hành	Dung lượng khả dụng (kWh)	Năng lượng xả tối thiểu** (MWh)
SigenStor BAT 5.0	5.2	15.18
SigenStor BAT 6.0	5.84	17.05
SigenStor BAT 8.0	7.8	22.78
SigenStor BAT 10.0	8.76	25.58

** Năng lượng xả tối thiểu là tổng năng lượng được bảo hành, tính từ Ngày bắt đầu và được ghi nhận trong mô-đun điều khiển của sản phẩm.

Việc vận hành pin phải tuân thủ theo điều kiện hoạt động và hướng dẫn lắp đặt được cung cấp bởi SIGENERGY. Đối với bảo hành giới hạn, dung lượng khả dụng được tính toán và đo bằng phương pháp thử nghiệm sau:

Nhiệt độ môi trường trong khoảng 25°C ~ 28°C:

- (i) Pin được xả với dòng duy trì đến khi đạt đến điện áp giới hạn xả hoặc điện áp bảo vệ.
- (ii) Đợi trong vòng 10 phút.
- (iii) Pin được sạc với dòng duy trì đến khi đạt đến điện áp giới hạn sạc hoặc 100% SOC.
- (iv) Đợi trong vòng 10 phút.
- (v) Pin được xả với dòng duy trì đến khi đạt đến điện áp giới hạn xả hoặc điện áp bảo vệ. Ghi lại lượng điện được giải phóng trong quá trình chính là dung lượng khả dụng của pin.

Bảng giá trị thử nghiệm:

Sản phẩm	Điện áp giới hạn xả (V)	Điện áp giới hạn sạc (V)	Dòng duy trì (A)
SigenStor BAT 5.0	15	21.9	56
SigenStor BAT 6.0	15	21.9	62.8
SigenStor BAT 8.0	22.5	32.85	56
SigenStor BAT 10.0	22.5	32.85	62.8

Điều kiện bảo hành

Bảo hành tuân theo các điều kiện sau:

- (i) Nếu sản phẩm không được lắp đặt hoặc sử dụng ngay thì phải đáp ứng điều kiện lưu kho:
 - a. Pin duy trì mức 20%~50% SOC. Sạc và xả mỗi 15 tháng.
 - b. Nhiệt độ: -25°C~35°C.
 - c. Độ ẩm: 5% ~ 95% RH (không có hơi ngưng tụ). Không được lắp đặt ở nơi có hơi ẩm hoặc hơi nước ngưng tụ.
 - d. Đặt ở nơi thoáng mát, tránh ánh nắng và mưa trực tiếp.
 - e. Tránh xa hóa chất dễ cháy, nổ hoặc ăn mòn.
- (ii) Nhiệt độ môi trường trong quá trình vận hành sản phẩm -20°C ~ 55°C. Việc vận hành và tuổi thọ của pin phụ thuộc vào nhiệt độ làm việc. Vui lòng lắp đặt pin ở nhiệt độ môi trường bằng hoặc tốt hơn nhiệt độ quy định. Nhiệt độ làm việc khuyến nghị là 10°C ~ 30°C.
- (iii) Pin phải được lắp đặt bởi kỹ thuật viên đã được đào tạo.
- (iv) Vị trí lắp đặt phải đảm bảo thông gió theo đúng hướng dẫn.
- (v) Để duy trì bảo hành 10 năm cho biến tần và pin, sản phẩm phải kết nối internet để nhận cập nhật phần mềm. Nếu ngắt kết nối > 90 ngày, sản phẩm sẽ chuyển sang chế độ vận hành an toàn. Việc vô hiệu hóa chức năng này có thể gây ra các rủi ro an toàn tiềm ẩn. Nếu tổng thời gian ngắt kết nối cộng dồn > 1 năm, phạm vi bảo hành sẽ giảm xuống còn 5 năm đối với bộ biến tần và 3 năm đối với pin tính từ ngày kích hoạt. SIGENERGY có quyền sửa đổi các thông số kỹ thuật và thông số vận hành của chế độ vận hành an toàn mà không cần thông báo trước.

Quy trình yêu cầu bảo hành

Khách hàng tạo yêu cầu trên ứng dụng SIGENERGY. Vui lòng làm theo hướng dẫn ở mục "Hỗ trợ" của ứng dụng mySigen. Ứng dụng mySigen sẽ tự động thu thập các thông tin sau trước khi khách hàng gửi phiếu:

- (i) Thông tin liên lạc: tên, số điện thoại, email và địa chỉ.
- (ii) Thông tin liên quan đến sản phẩm: số model, số seri, ngày lắp đặt và ngày xảy ra lỗi hoặc sự cố.
- (iii) Thông tin lỗi trên ứng dụng và thông tin bổ sung liên quan đến lỗi hoặc sự cố.
- (iv) Mô tả các hành động đã thực hiện trước khi xảy ra lỗi hoặc sự cố và thông tin chi tiết về các vấn đề trước đó.

Vui lòng gửi yêu cầu trong vòng 30 ngày. Nếu quá thời hạn này, SIGENERGY có quyền coi như khách hàng từ bỏ quyền yêu cầu bảo hành.

Nếu cách này không khả dụng, hãy chuẩn bị các thông tin nêu trên khi liên hệ với nhà phân phối hoặc đơn vị lắp đặt địa phương hoặc văn phòng SIGENERGY ở quốc gia.

Để cung cấp dịch vụ kịp thời, SIGENERGY hợp tác với nhiều nhà phân phối, nhà lắp đặt và công ty dịch vụ bên thứ ba trên toàn cầu. Vậy nên hãy coi họ là kênh dịch vụ của SIGENERGY, SIGENERGY sẽ hỗ trợ và kiểm toán để đảm bảo chất lượng dịch vụ.

SIGENERGY có thể chẩn đoán từ xa, sửa đổi và cập nhật phần mềm qua Internet. Nếu sản phẩm không có kết nối Internet, khách hàng có trách nhiệm thực hiện kiểm tra tại chỗ và thu thập dữ liệu theo hướng dẫn của SIGENERGY. Khi cần sửa chữa linh kiện, SIGENERGY sẽ sắp xếp thay thế hoặc thay đổi linh kiện tại hiện trường. Khách hàng chịu trách nhiệm tạo điều kiện tiếp cận, thời gian và an toàn cho kỹ thuật viên của đối tác dịch vụ SIGENERGY.

Nghĩa vụ bảo hành

Nếu sản phẩm lỗi còn thời hạn bảo hành, SIGENERGY sẽ quyết định và thực hiện một trong các biện pháp khắc phục sau:

- (i) Khắc phục bằng cách thay đổi cấu hình, cập nhật phần mềm và thay thế linh kiện nếu cần.
- (ii) Biến tần có thể được thay mới. Ngoài ra, có thể cung cấp sản phẩm tân trang tại nhà máy, phù hợp với thông số kỹ thuật và chức năng ban đầu. Hoặc có thể sẽ cung cấp một biến tần nâng cấp có hiệu năng tương đương.

Nếu SIGENERGY sửa chữa hoặc thay thế một phần, sản phẩm đó sẽ được bảo hành phần thời hạn còn lại hoặc tối thiểu 6 tháng.

Trong trường hợp thay thế, sản phẩm bị thay thế sẽ được sở hữu bởi SIGENERGY.

Nếu sản phẩm không thuộc phạm vi bảo hành, SIGENERGY có quyền tính phí xử lý.

Bảo hành chỉ có thể được chuyển nhượng từ chủ sở hữu ban đầu sang chủ sở hữu tiếp theo nếu sản phẩm vẫn được lắp đặt tại vị trí ban đầu.

Phạm vi bảo hành

Trừ khi có thỏa thuận đặc biệt khác giữa SIGENERGY và khách hàng, phạm vi bảo hành bao gồm:

- (i) Chi phí vật tư phần cứng cần thiết để khôi phục sản phẩm về trạng thái hoạt động bình thường.
- (ii) Chi phí vận chuyển, thuế hải quan đối với các linh kiện thay thế, cùng với chi phí gửi trả.

Không bao gồm chi phí đi lại và lưu trú tại hiện trường và các chi phí liên quan đến nhân sự của khách hàng. Trừ khi có thỏa thuận bằng văn bản trước với SIGENERGY.

Mọi chi phí phát sinh khác, bao gồm nhưng không giới hạn ở các khoản bồi thường cho thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp do lỗi sản phẩm, cũng như tổn thất điện năng trong thời gian ngừng hoạt động, sẽ không nằm trong phạm vi bảo hành.

Các trường hợp loại trừ

Bảo hành giới hạn không áp dụng cho các trường hợp sau:

- (i) Thiệt hại do lắp đặt sai kỹ thuật, không tuân thủ hướng dẫn lắp đặt.
- (ii) Thiệt hại do người dùng cuối sử dụng sai cách hoặc không tuân thủ hướng dẫn sử dụng.
- (iii) Thiệt hại do hành vi cố ý gây ra bởi người dùng, đơn vị lắp đặt được ủy quyền hoặc bên thứ ba.
- (iv) Việc tháo rời, sửa chữa hoặc thay thế linh kiện bởi bên thứ ba hoặc nhân sự không được SIGENERGY ủy quyền.
- (v) Các trường hợp bất khả kháng như: Thiên tai, sét đánh, quá áp, ngập lụt, hỏa hoạn, côn trùng...
- (vi) Vấn đề ngoại quan mà không ảnh hưởng đến chức năng hoạt động.
- (vii) Thiệt hại do phần mềm, thiết bị kết nối, linh kiện, vật tư hoặc các sản phẩm khác không phải do SIGENERGY cung cấp.
- (viii) Thiệt hại phát sinh trong quá trình vận chuyển hoặc do vượt quá phạm vi nhiệt độ cho phép trong quá trình sử dụng.
- (ix) Bất kỳ vết gỉ nào xuất hiện trên vỏ sản phẩm do điều kiện môi trường khắc nghiệt, tai nạn hoặc tác động bên ngoài gây ra.
- (x) Hành vi phá hoại, khắc, dán nhãn, đánh dấu, cũng như hành vi trộm cắp.

Giới hạn trách nhiệm

Đây là biện pháp duy nhất và độc quyền của người dùng cuối đối với SIGENERGY, đồng thời cũng là trách nhiệm duy nhất và độc quyền của SIGENERGY liên quan đến các lỗi trong hệ thống pin. Bảo hành giới hạn *** thay thế tất cả các bảo hành và trách nhiệm khác của SIGENERGY, dù là bằng lời nói, bằng văn bản, theo quy định pháp luật (không bắt buộc), hợp đồng, trách nhiệm ngoài hợp đồng hay các hình thức khác, bao gồm nhưng không giới hạn, và trong phạm vi cho phép của luật hiện hành, bất kỳ điều kiện ngầm định, bảo hành hay điều khoản nào liên quan đến chất lượng hoặc phù hợp với mục đích sử dụng. Tuy nhiên, bảo hành giới hạn này không loại trừ hoặc hạn chế bất kỳ quyền lợi hợp pháp (theo luật định) của người dùng theo các luật quốc gia áp dụng. Trong phạm vi cho phép của luật hiện hành, SIGENERGY không chịu trách nhiệm về bất kỳ tổn thất nào liên quan đến dữ liệu bị mất, thiệt hại hoặc bị phá hủy, cũng như bất kỳ tổn thất về lợi nhuận, mất khả năng sử dụng hệ thống pin hoặc chức năng, mất kinh doanh, mất hợp đồng, mất doanh thu hoặc tiết kiệm dự kiến, chi phí hoặc khoản chi tăng thêm, hoặc bất kỳ tổn thất gián tiếp, tổn thất hậu quả, tổn thất đặc biệt hoặc tổn thất do trừng phạt nào. Trong phạm vi luật cho phép, trách nhiệm của SIGENERGY sẽ bị giới hạn ở giá trị mua hệ thống pin. Các giới hạn nêu trên sẽ không áp dụng trong trường hợp SIGENERGY có sự sơ suất nghiêm trọng hoặc hành vi cố ý sai trái, hoặc trong trường hợp gây chết người hoặc thương tích cá nhân do lỗi của SIGENERGY

*** Tại một số quốc gia/khu vực, người dùng cuối có thể nhận được cam kết bảo hành bổ sung (ít nhất phải tương đương với bảo hành của nhà sản xuất) do nhà phân phối địa phương của SIGENERGY cung cấp; nếu phát sinh khiếu nại liên quan, vui lòng liên hệ trực tiếp với nhà phân phối địa phương. Lưu ý rằng tuyên bố bảo hành giới hạn SIGENERGY này có thể không phải là phiên bản mới nhất, vui lòng tham khảo phiên bản bảo hành giới hạn SIGENERGY mới nhất tại website toàn cầu của công ty.