



## CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CÁC SẢN PHẨM SMA

### 1. Thời gian bảo hành

Tên sản phẩm	Thời hạn (tháng)	Ghi chú
Sunny Boy	60	Bao gồm các phụ kiện tiêu chuẩn
Sunny Tripower		
Sunny Highpower		
SMA Inverter Manager		
SMA Data Manager M	24	

### 2. Chính sách 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 SMA chỉ định phương thức thực hiện bảo hành theo một trong các hình thức như sau:

- Được thay thế bằng một sản phẩm có đặc tính kỹ thuật tương đương với sản phẩm
- Được SMA (hoặc đối tác dịch vụ do SMA chỉ định) sửa chữa tại chỗ
- Được sửa chữa tại trung tâm dịch vụ của SMA hoặc đối tác dịch vụ do SMA chỉ định.

#### Lưu ý:

Đối với trường hợp bảo hành thay thế bằng sản phẩm tương đương, thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm lỗi sẽ được chuyển sang sản phẩm thay thế và sẽ được ghi nhận tại SMA.

Khách hàng phải chấp nhận thiết bị thay thế có đặc tính kỹ thuật tương đương khi thiết bị có lỗi về thẩm mỹ (trầy xước...) không ảnh hưởng đến hiệu suất, sản lượng và tuân thủ an toàn. SMA ưu tiên sử dụng các linh kiện/thiết bị mới hoặc tương đương hoặc được cải tiến thiết kế trong việc sửa chữa hoặc thay thế thiết bị yêu cầu bảo hành.

### 3. Điều kiện bảo hành:

**Bảo hành áp dụng cho các sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành và thỏa tất cả các điều kiện sau:**



1

Các lỗi hỏng hóc, sự cố do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất.



2

Sản phẩm phải còn nguyên vẹn, không bị rơi, vỡ, móp méo, cong vênh, ẩm mốc, bị hoá chất/chất lỏng hay côn trùng xâm nhập vào.



3

Sản phẩm không bị can thiệp, tự ý sửa chữa thay đổi kết cấu bên trong.



4

Khách hàng cần kết nối mạng internet cho dự án và đăng ký tài khoản trên phần mềm xem dữ liệu của hãng SMA (Sunny Portal) chậm nhất 07 ngày kể từ ngày kích hoạt thiết bị để có thể kịp thời theo dõi dữ liệu và mã lỗi (Event Code) khi phát sinh.



5

Thời gian bảo hành sẽ được tính từ lúc bắt đầu kích hoạt bảo hành điện tử online qua Sunny Portal.

#### 4. Trường hợp không áp dụng bảo hành:

**Không bao gồm các thiệt hại hoặc các vấn đề về hiệu suất xảy ra do:**

Sản phẩm còn hạn bảo hành nhưng sử dụng không đúng theo tài liệu hướng dẫn kỹ thuật của nhà sản xuất gây ra hư hỏng hoặc tự ý sửa chữa, thay đổi cấu trúc bên trong mà không được ủy quyền từ hãng SMA.

Những lỗi xảy ra do cài đặt, vận hành và sử dụng không đúng với quy cách, quy định của nhà sản xuất (lắp đặt sai điện áp, công suất, đấu nối sai, khoảng cách thông gió không đúng dẫn tới hư hỏng do nhiệt...). Các sản phẩm bị hỏng hóc do lỗi người dùng mà không phải do lỗi của nhà sản xuất.

Các sản phẩm, phụ kiện còn hạn bảo hành nhưng bị hỏng do tác động của ngoại lực cơ học hoặc rơi vỡ biến dạng. Sản phẩm bị hỏng do ẩm ướt, hóa chất ăn mòn, hoen gỉ, chất lỏng, hoặc bị động vật, côn trùng xâm nhập vào. Thiết bị, sản phẩm bị hỏng do thiên tai, lũ lụt, ngập nước, sâu bệnh, động vật gặm nhấm, hoả hoạn, cháy nổ, chập điện bên ngoài sản phẩm.

Sản phẩm hư hỏng liên quan đến xử lý, vận chuyển, lưu trữ hoặc đóng gói lại không đúng cách do SMA cung cấp.

Thiết bị không được thông gió đủ và bất kỳ thiệt hại do nhiệt độ gây ra.

Không tuân thủ các quy định an toàn hiện hành (UL, CSA, VDE, IEC, v.v.)

Sử dụng không đúng hoặc vận hành không phù hợp (bao gồm, nhưng không giới hạn, tắt máy cưỡng bức không đúng cách, tỷ lệ DC không phù hợp)

Sử dụng các loại pin lưu trữ không được chứng nhận hoạt động với bộ biến tần SMA Battery.

Bộ biến tần lưu trữ Sunny Island và Sunny Boy vượt quá 20.000 giờ hoạt động ở mức đầy tải (giờ đầy tải được xác định là xả AC và năng lượng sạc AC trong toàn bộ thời gian hoạt động chia cho công suất định mức của thiết bị)

Sản phẩm không thuộc hệ thống DAT phân phối. Các thiết bị có số series không trùng khớp với số series trong hệ thống chứng từ gốc như phiếu giao hàng, dữ liệu xuất kho của hệ thống DAT và đối tác của DAT.

#### 5. Quy trình thực hiện bảo hành:



1 Khách hàng liên hệ Trung tâm dịch vụ của DAT để trình bày về sự cố phát sinh với sản phẩm qua tổng đài **1800 6567** hoặc email: **service@dattech.com.vn**



SERVICE CENTER

2 Trung tâm dịch vụ của DAT sẽ tiếp nhận và hỗ trợ từ xa để khách hàng xử lý vấn đề phát sinh.



3 Nếu thiết bị xảy ra vấn đề phần cứng không thể xử lý được và đại diện SMA xác nhận (trong 24 giờ làm việc) phải đổi sản phẩm có đặc tính kỹ thuật tương đương, DAT sẽ tiến hành đổi thiết bị khác cho Khách hàng tại Việt Nam trong thời gian từ 2 - 3 ngày làm việc.



4 Thủ tục đăng ký đổi trả thiết bị sẽ được DAT hướng dẫn cụ thể cho Khách hàng. Thời gian bảo hành sẽ tiếp tục được duy trì cho đến khi hết thời hạn.

**Lưu ý: DAT sẽ chịu chi phí vận chuyển sản phẩm bảo hành đến khách hàng.**

## 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.

*(Ghi chú: SMA không chấp nhận đổi hàng hoặc trả hàng khi đã kích hoạt bảo hành điện tử)*



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.



Kiểm tra hạn bảo hành



Website Dattech



Website Dat Solar



Website GD35-09



Tìm kiếm Đối tác

**Mã QR**  
ứng dụng DAT Portal





## CÔNG TY TNHH KỸ THUẬT ĐẠT

### • Trụ sở chính

B163 Khu phố 3, Nguyễn Văn Quá,  
P. Đồng Hưng Thuận, Q.12, TP.HCM

Email [info@dattech.com.vn](mailto: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](mailto: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](mailto:info.hanoi@dattech.com.vn)

Phone (+84) 243 252 5000

Fax (+84) 243 253 5000

**Hotline: 1800 6567**  
[www.datsolar.com](http://www.datsolar.com)