



CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM NĂNG LƯỢNG MẶT TRỜI

Có hiệu lực từ tháng 07/2026

Ban hành bởi: Bộ phận Kỹ Thuật – Dịch Vụ Công ty CP Tập Đoàn DAT Group

1. BẢNG THỜI HẠN BẢO HÀNH SẢN PHẨM

Chính sách này có hiệu lực với các sản phẩm được mua từ ngày cập nhật chính sách. Đối với các sản phẩm mua trước đó, sẽ tuân thủ theo chính sách bảo hành đã ban hành tại thời điểm tương ứng. Chi tiết về danh mục sản phẩm và thời hạn bảo hành được căn cứ theo tài liệu "**Hệ thống sản phẩm tại DAT Group**" (cập nhật 07/2026).

STT	THƯƠNG HIỆU	DÒNG SẢN PHẨM	THÔNG TIN KỸ THUẬT	THỜI HẠN BẢO HÀNH (Năm)	ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH MỞ RỘNG
01	GOODWE	GT SERIES	Inverter hòa lưới 3 pha 100/125 kW	5	
02	GOODWE	UNIQ SERIES	Inverter Hybrid áp thấp 1 pha 5 – 12 kW	5	Bảo hành 10 năm khi lắp đồng bộ với Battery GoodWe
03	GOODWE	ET LV SERIES	Inverter Hybrid áp thấp 3 pha 10 – 20 kW	5	Bảo hành 10 năm khi lắp đồng bộ với Battery GoodWe
04	GOODWE	LYNX A SERIES	Battery áp thấp 5.12 – 16 kWh	5	Bảo hành 10 năm khi lắp đồng bộ với Hybrid Inverter áp thấp GoodWe
05	GOODWE	ET (30-50KW) SERIES ET (75-100KW) SERIES	Inverter Hybrid áp cao 3 pha 30 – 100 kW	5	Bảo hành 7 năm khi lắp đồng bộ với Battery GoodWe; có thể gia hạn lên 10 năm, có tính phí
06	GOODWE	BAT-S SERIES BAT-C SERIES	Battery áp cao: 25.6 – 56.3 kWh Battery áp cao: 61.4 – 112.6 kWh	5	Bảo hành 7 năm khi lắp đồng bộ với Hybrid Inverter áp cao GoodWe; có thể gia hạn lên 10 năm, có tính phí
07	GOODWE	ESA SERIES	Tủ lưu trữ AC couple (BESS) 125KW/261 kWh	5	
08	SOLAX	FTH SERIES	Inverter hòa lưới 3pha 99.9 – 150 kW	5	
09	SOLAX	HYB/RENO/LITE SERIES	Inverter Hybrid áp thấp 1 pha 6 – 12 kW	7	Bảo hành 10 năm khi lắp đồng bộ với Battery SolaX
10	SOLAX	NEO SERIES	Inverter Hybrid áp thấp 3 pha 10 – 20 kW	7	Bảo hành 10 năm khi lắp đồng bộ với Battery SolaX



11	SOLAX	GT LD150/ LD160	Battery áp thấp 15 – 16 kWh	10	Đối với Battery LD160 kết hợp với Inverter của thương hiệu khác, hệ thống cần được kết nối với nền tảng giám sát SolaX Cloud
12	SOLAX	AELIO SERIES	Inverter Hybrid áp cao 3 pha 49.9/60 kW	5	Bảo hành 10 năm khi lắp đồng bộ với Battery áp cao SolaX
13	SOLAX	HR140 SERIES	Battery áp cao 100.3 – 200.2 kWh	5	Thời hạn bảo hành combo SolaX: 10 năm
14	SOLAX	ESS-TRENE SERIES	Tủ lưu trữ AC couple (BESS) 125 kW/261 kWh	10	PCS: 10 năm; Battery: 10 năm; linh kiện: 2 năm
15	SOLAX	ESS-AELIO SERIES	Tủ lưu trữ AC couple (BESS) 50/60 kW/100 kWh 50/60 kW/200 kWh	10	PCS: 10 năm; Battery: 10 năm; linh kiện: 2 năm
16	INVT	XG-KTL SERIES	Inverter hòa lưới 1 pha 3 – 10 kW	5	
17	INVT	XG-KTR SERIES	Inverter hòa lưới 3 pha 6 – 60 kW	5	
18	INVT	XG110KTR	Inverter hòa lưới 3 pha 110 kW	6	
19	INVT	XG125KTR-PRO	Inverter hòa lưới 3 pha 125 kW	7	
20	INVT	XD-KTL SERIES	Inverter Hybrid áp thấp 1 pha 6 – 10 kW	7	
21	INVT	XD-KTR SERIES	Inverter Hybrid áp cao 3 pha 12 – 60 kW	7	
22	SUNGROW	SG-CX SERIES SG-CX-P2 SERIES	Inverter hòa lưới 3 pha 33 – 150 kW	5	
23	SUNGROW	POWER STACK SERIES (ST255 SERIES)	Tủ lưu trữ AC couple (BESS) 125 kW/225 kWh	5	Bảo hành 10 năm khi lắp đồng bộ với Battery SolaX
24	SUNGROW	POWER TITAN SERIES	Container lưu trữ AC couple (BESS) 2.5 mW/5 mWh	5	Bảo hành 10 năm khi lắp đồng bộ với Battery SolaX
25	SUNGROW	MG SERIES	Inverter Hybrid áp thấp 1 pha 5 – 6 kW	5	Bảo hành 10 năm khi lắp đồng bộ với Battery SolaX
26	SUNGROW	MG SERIES	Inverter Hybrid áp thấp 1 pha 8 – 10 kW	10	



27	LITHIUM VALLEY	LV-BAT-W5.12AC LV-BAT-W10.24AC W15-5A/W16-5A	Battery áp thấp 5.12 – 16.076 kWh	10	
28	LITHIUM VALLEY	BST SERIES FLEX16 SERIES	Battery áp cao 15.36 – 257 kWh	10	
29	PYLONTECH	FIDUS SERIES	Battery áp thấp 16 kWh	10	
30	PYLONTECH	A100-HY SERIES L260-OMNI SERIES	Tủ lưu trữ AC couple (BESS) 100 - 260 kWh	10	Battery: 10 năm; PCS: 5 năm; linh kiện: 5 năm; hệ thống chữa cháy: 1 năm
31	PYLONTECH	L1600-OMNI SERIES L5000-OMNI SERIES	Container lưu trữ AC couple (BESS) 1 - 5 mWh	5	Battery: 10 năm; linh kiện: 5 năm; hệ thống chữa cháy: 1 năm
32	SOKOYO	SOLO, TECO, AMBO, LUMO, CONCO, COOLEX	Đèn năng lượng mặt trời SOKOYO	3	
33	TỦ ĐIỆN	TỦ ĐIỆN HYBRID TỦ ĐIỆN ONGRID	Tủ điện và các phụ kiện khác	1	

LƯU Ý

Thời hạn bảo hành theo combo chỉ áp dụng khi Hybrid Inverter và Battery được lắp đặt đúng cấu hình, bảo đảm tương thích theo quy định tại cột Điều kiện bảo hành mở rộng. Trường hợp sản phẩm được lắp đặt riêng lẻ, sản phẩm sẽ áp dụng thời hạn bảo hành tiêu chuẩn của chính sản phẩm đó.

Đối với sản phẩm không được mua trực tiếp từ DAT Group hoặc đại lý phân phối chính thức, DAT Group chỉ tiếp nhận bảo hành khi có xác nhận và ủy quyền từ nhà sản xuất.

Quý Khách hàng vui lòng kiểm tra nguồn gốc sản phẩm và thời hạn bảo hành trên ứng dụng **DAT Portal**.

Tấm pin năng lượng mặt trời (PV) không thuộc phạm vi áp dụng của bảng này. Thời hạn và điều kiện bảo hành được quy định riêng theo từng model và thương hiệu.

2. QUY TRÌNH XỬ LÝ BẢO HÀNH

QUY TRÌNH XỬ LÝ BẢO HÀNH GỒM 4 BƯỚC NHƯ SAU

1

TIẾP NHẬN VÀ PHÂN TÍCH THÔNG TIN

- Tiếp nhận thông tin sản phẩm và phân tích sự cố.
- Kiểm tra điều kiện bảo hành để xác định sản phẩm thuộc phạm vi bảo hành hay cần báo giá sửa chữa.

2

HỖ TRỢ XỬ LÝ TỪ XA

- Phối hợp với đối tác kiểm tra và xử lý trực tuyến các vấn đề kỹ thuật.
- Thu thập thông tin theo yêu cầu của hãng để phục vụ việc phân tích, xác định nguyên nhân sự cố.
- Thời gian kiểm tra và phân tích phụ thuộc vào tính chất, mức độ của sự cố.

3

GỬI SẢN PHẨM VỀ TRUNG TÂM DỊCH VỤ

- Trường hợp không thể xử lý từ xa, sản phẩm được gửi về Trung tâm Dịch vụ để kiểm tra, xác định nguyên nhân và xử lý theo quy trình kỹ thuật.
- Thời gian kiểm tra và xử lý dự kiến trong vòng 48 giờ.

3

HOÀN TRẢ SẢN PHẨM VÀ HƯỚNG DẪN LẮP ĐẶT

- Hoàn trả sản phẩm sau khi hoàn tất bảo hành/sửa chữa.
- Hướng dẫn đối tác kiểm tra, lắp đặt lại và xác nhận tình trạng hoạt động của sản phẩm.



3. PHÂN LOẠI MỨC ĐỘ SỰ CỐ VÀ THỜI GIAN PHẢN HỒI

MỨC ĐỘ SỰ CỐ	MÔ TẢ	THỜI GIAN PHẢN HỒI (Giờ hành chính)*
NGHIÊM TRỌNG	Đối tác đã lắp đặt đúng tiêu chuẩn kỹ thuật, đúng khuyến cáo của nhà sản xuất và đã loại trừ nguyên nhân từ thiết bị ngoại vi. DAT Group phối hợp với đối tác kiểm tra và xác định lỗi phản cứng của sản phẩm.	8 - 16 GIỜ
LỚN	Lỗi hoặc cảnh báo khiến hệ thống không thể hoạt động hoặc hoạt động không ổn định, sau khi đã xác nhận hệ thống được lắp đặt đúng tiêu chuẩn kỹ thuật, đúng khuyến cáo của nhà sản xuất và đã loại trừ nguyên nhân từ thiết bị ngoại vi. DAT Group phối hợp với đối tác xử lý sự cố từ xa với sự hỗ trợ của nhà sản xuất.	16 - 32 GIỜ
NHỎ	Lỗi hoặc cảnh báo không ảnh hưởng đến công suất phát. Các lỗi liên quan đến phần mềm, kết nối truyền thông hoặc hệ thống giám sát. DAT Group phối hợp với đối tác xử lý sự cố từ xa.	32 - 72 GIỜ

Lưu ý: Thời gian phản hồi được tính theo giờ làm việc tiêu chuẩn, từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8 giờ mỗi ngày, kể từ thời điểm nhận được thông tin cập nhật gần nhất về sự cố.

4. NGUYÊN TẮC VÀ ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

4.1 Nguyên tắc bảo hành:

- Tất cả sản phẩm còn thời hạn bảo hành, đáp ứng đầy đủ điều kiện bảo hành và được xác định có lỗi kỹ thuật từ nhà sản xuất sẽ được sửa chữa, thay thế linh kiện chính hãng hoặc đổi sản phẩm miễn phí. Hình thức xử lý được quyết định bởi nhà sản xuất, căn cứ vào tình trạng lỗi thực tế.
- Trường hợp sản phẩm được bảo hành bằng hình thức đổi sản phẩm, thời hạn bảo hành của sản phẩm thay thế được tiếp tục tính theo thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm ban đầu.

4.2 Nguyên tắc bảo hành:

Sản phẩm được bảo hành khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

- Các lỗi hỏng hóc, sự cố do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất.
- Số sê-ri của sản phẩm và số sê-ri của các bo mạch bên trong phải trùng khớp, còn nguyên vẹn, không bị tẩy xóa hoặc chỉnh sửa.
- Sản phẩm còn nguyên vẹn; không bị rơi vỡ, cong vênh, ẩm mốc hoặc bị hóa chất, chất lỏng hay côn trùng xâm nhập.
- Sản phẩm không bị can thiệp hoặc thay đổi kết cấu bên trong bởi cá nhân, đơn vị không được DAT Group và nhà sản xuất ủy quyền.
- Thời hạn bảo hành được tính từ ngày giao hàng ghi trên hóa đơn hoặc phiếu giao hàng.

4.3 Các trường hợp không áp dụng bảo hành:

Không áp dụng bảo hành đối với lỗi hoặc hư hỏng phát sinh từ các nguyên nhân sau:

- Vận chuyển hoặc giao nhận không đúng quy cách.
- Bảo quản sản phẩm không đúng hướng dẫn trước khi lắp đặt.
- Lắp đặt hoặc cài đặt không đúng hướng dẫn của nhà sản xuất.
- Sử dụng sản phẩm ngoài phạm vi hoặc điều kiện được quy định trong hướng dẫn sử dụng.



- Bảo trì sản phẩm không đúng quy định.
- Tự ý sửa chữa, điều chỉnh hoặc thay đổi sản phẩm khi chưa có văn bản chấp thuận của nhà sản xuất.
- Xung sét, quá áp hoặc bất thường về điện áp từ phía chuỗi PV DC hoặc lưới điện AC.
- Các tác động từ thiên nhiên hoặc sự kiện bất khả kháng như hỏa hoạn, lũ lụt, dịch bệnh, động đất và sét đánh.
- Hư hỏng hoặc sự cố do tác động của bên thứ ba, do điều kiện sử dụng không đáp ứng tiêu chuẩn hoặc do nguyên nhân nằm ngoài khả năng kiểm soát của nhà sản xuất.
- Không tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn kỹ thuật có liên quan.
- Phạm vi bảo hành không bao gồm cầu chì, thiết bị chống sét lan truyền (SPD), bộ lọc và các hư hỏng chỉ ảnh hưởng đến ngoại quan hoặc tính thẩm mỹ của sản phẩm.

CÁC TRƯỜNG HỢP MẤT HIỆU LỰC BẢO HÀNH:

- Số sê-ri của sản phẩm bị thay đổi, chỉnh sửa, tẩy xóa hoặc không thể xác định rõ ràng.
- Người dùng cuối không cung cấp sản phẩm lỗi để kiểm tra, thử nghiệm và sửa chữa.
- Khiếu nại chỉ liên quan đến ngoại quan hoặc tính thẩm mỹ, trừ trường hợp vấn đề đó thể hiện sự cố hoặc gây ra khác biệt về hiệu suất so với thông số kỹ thuật do nhà sản xuất công bố.

5. QUY ĐỊNH ĐỔI/TRẢ HÀNG

A. QUY ĐỊNH ĐỔI HÀNG

DAT Group áp dụng đổi hàng miễn phí đối với trường hợp có sai sót về mã hàng phát sinh trong quá trình xử lý đơn hàng giữa bên mua và bên bán. Trường hợp khách hàng đặt sai công suất so với nhu cầu sử dụng thực tế hoặc yêu cầu đổi hàng vì nguyên nhân khác, giá trị sản phẩm được chấp nhận đổi tối đa bằng 80% giá trị ghi trên đơn hàng.

Sản phẩm được mua từ hệ thống phân phối chính thức của DAT Group chỉ được xem xét đổi trong vòng 15 ngày kể từ ngày giao hàng ghi trên phiếu giao hàng.

B. QUY ĐỊNH TRẢ HÀNG

DAT Group chỉ xem xét yêu cầu trả hàng đối với sản phẩm chưa mở thùng và chưa lắp đặt. Yêu cầu trả hàng phải được gửi trong vòng 7 ngày kể từ ngày giao hàng.

Giá trị hoàn trả tối đa bằng 80% giá trị của sản phẩm trả lại được ghi trên hợp đồng

ĐIỀU KIỆN CHUNG

- Sản phẩm đổi, trả phải còn nguyên vẹn, nguyên thùng và bao bì; chưa qua sử dụng; không bị trầy xước; đồng thời phải có đầy đủ phụ kiện và tài liệu đi kèm.
- Trường hợp sản phẩm không còn nguyên vẹn, bao bì bị hư hỏng, sản phẩm bị trầy xước hoặc thiếu phụ kiện, DAT Group sẽ áp dụng thêm chi phí tương ứng với tình trạng thực tế của sản phẩm.
- Giá trị hoàn trả được xác định căn cứ vào tình trạng thực tế của sản phẩm tại thời điểm DAT Group tiếp nhận và kiểm tra.
- Bên mua chịu chi phí vận chuyển phát sinh trong quá trình đổi, trả hàng.

6. ĐỊA ĐIỂM TIẾP NHẬN VÀ BẢO HÀNH SẢN PHẨM

Miền Nam:

KHO HÀNG & TRUNG TÂM DỊCH VỤ

Địa chỉ: 716/6 Nguyễn Văn Quá, P. Đông Hưng Thuận, TP. Hồ Chí Minh

Miền Bắc:

TRUNG TÂM KỸ THUẬT & ỨNG DỤNG

Địa chỉ: Lô 3 - 10B Khu Công nghiệp Hoàng Mai, Phường Hoàng Mai, TP. Hà Nội