



CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CÁC SẢN PHẨM SOKOYO

Chính sách bảo hành này áp dụng cho các sản phẩm đèn chiếu sáng năng lượng mặt trời, DAT cam kết cung cấp dịch vụ bảo hành chính hãng từ nhà sản xuất. Chính sách tuân theo các điều khoản và điều kiện được quy định dưới đây:

1. Thời gian bảo hành


Danh sách thành phần	Ngày bắt đầu	Thời gian bảo hành tiêu chuẩn
Đèn năng lượng mặt trời (bao gồm các thành phần: đèn LED, tấm pin NLMT, pin lưu trữ lithium, bộ điều khiển)	3 năm	Thời gian bảo hành được tính từ thời điểm giao hàng (ghi trên hóa đơn/phiếu giao hàng).
Hệ thống giám sát IoT	3 năm	
Remote CU-ALL5	3 năm	

2. Nguyên tắc và phương thức 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 bảo hành sửa chữa - thay thế linh kiện chính hãng hoàn toàn miễn phí.
- Đối với Remote CU-ALL5 đổi mới.

3. Quy trình bảo hành sản phẩm

- Thời gian hoàn thành việc bảo hành tại DAT trong vòng 48h làm việc (không kể thứ 7, chủ nhật và ngày lễ) kể từ khi hàng được chuyển đến trung tâm bảo hành của DAT.
- DAT giải quyết sự cố nhanh chóng với quy trình bảo hành được gói gọn trong 5 bước:



1


Tiếp nhận sản phẩm:
Khách hàng sẽ gửi sản phẩm về Trung tâm Dịch vụ của DAT tại TP. Hồ Chí Minh hoặc Hà Nội:

- TP. Hồ Chí Minh: 716/6 Nguyễn Văn Quá, P. Đông Hưng Thuận, Q. 12, TP. HCM
- Hà Nội: Lô 3 - 10B Khu công nghiệp Hoàng Mai, Hà Nội

Tổng đài hỗ trợ **1800 6567** hoặc email: service@dattech.com.vn

Lưu ý:


- Khách hàng chịu chi phí vận chuyển sản phẩm lỗi đến DAT.
- Quý khách hàng đóng gói sản phẩm kỹ lưỡng để tránh bị vỡ tấm pin, linh kiện trong quá trình vận chuyển.



2


Vệ sinh sản phẩm, kiểm tra xác định lỗi.

- Nếu sản phẩm thỏa mãn điều kiện bảo hành, DAT sẽ thực hiện việc bảo hành ngay.
- Nếu sản phẩm không thỏa mãn điều kiện bảo hành, DAT sẽ báo giá dịch vụ sửa chữa và linh kiện thay thế. Khi khách hàng đồng ý chi phí sửa chữa, tiếp tục chuyển qua bước 3.




3

Sửa chữa hoặc thay thế linh kiện mới.



4

Kiểm tra vận hành theo tiêu chuẩn chất lượng Sokoyo.



5

Trả lại sản phẩm đã bảo hành cho khách hàng và khuyến cáo các việc cần làm để tránh lặp lại lỗi. DAT chịu chi phí vận chuyển sản phẩm bảo hành đến khách hàng.

* Thời gian phản hồi sau khi khách hàng gửi yêu cầu hỗ trợ xử lý sự cố

Mức độ lỗi sản phẩm	Mô tả vấn đề	Thời gian phản hồi
Khẩn cấp	Đèn LED không thể sáng vào buổi tối	12 - 24 giờ
Thông thường	Đèn LED hoạt động không đều hoặc tắt quá sớm	24 - 48 giờ

Lưu ý: Thời gian phản hồi là thời gian làm việc tiêu chuẩn từ thứ 2 đến thứ 6; 8 giờ mỗi ngày






Nếu bộ phận bị lỗi không có sẵn tại Trung tâm Dịch vụ của DAT, Sokoyo sẽ cung cấp và gửi phụ tùng linh kiện/sản phẩm thay thế đến DAT. Thời hạn gửi linh kiện trung bình được xác định như bảng sau:

Mức độ lỗi sản phẩm	Mô tả vấn đề	Thời gian gửi linh kiện/sản phẩm
Khẩn cấp	Đèn LED không thể sáng vào buổi tối	3 - 7 ngày
Thông thường	Đèn LED hoạt động không đều hoặc tắt quá sớm	7 - 15 ngày

Lưu ý: Thời gian phản hồi là thời gian làm việc tiêu chuẩn từ thứ 2 đến thứ 6; 8 giờ mỗi ngày.

4. 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:

-  Các lỗi hỏng hóc, sự cố do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất.
-  Số series của sản phẩm và số series của tất cả các linh kiện trùng khớp, còn nguyên vẹn, không bị cạo xóa/sửa đổi.
-  Sản phẩm phải còn nguyên vẹn, không bị rơi, vỡ, móp méo, cong vênh; không bị ẩm mốc, không bị hoá chất/chất lỏng hay côn trùng xâm nhập vào.
-  Sản phẩm không bị can thiệp, thay đổi kết cấu bên trong bởi bất cứ cá nhân, đơn vị mà không thuộc ủy quyền bảo hành của DAT và Sokoyo.
-  Nếu sản phẩm thỏa điều kiện bảo hành, khách hàng gửi sản phẩm lỗi cho DAT. Khách hàng chịu chi phí vận chuyển sản phẩm lỗi đến DAT.

5. Trường hợp không áp dụng bảo hành:

DAT sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại nào do thiên tai gây ra bao gồm động đất, lũ lụt, sét đánh, hỏa hoạn... cũng như không chịu trách nhiệm về thiệt hại hoặc mất mát do trộm cắp, tai nạn hoặc sử dụng không đúng cách.

Chỉ áp dụng cho các thiết bị của Sokoyo do DAT ủy quyền phân phối. DAT không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với thiệt hại do linh kiện từ nhà cung cấp khác gây ra.

Sản phẩm bị chỉnh sửa hoặc mất số series chính và số series các board mạch bên trong.

Sản phẩm còn hạn bảo hành nhưng lắp đặt, 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.

Những lỗi xảy ra do sử dụng không đúng với quy cách, quy định của nhà sản xuất (lắp đặt sai điện áp, công suất, đấu nối sai...). 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, ngập nước, hỏa hoạn, cháy nổ, chập điện bên ngoài sản phẩm.

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

Lưu ý:

- Bảo hành sản phẩm không bao gồm chi phí tháo và lắp lại sản phẩm.
- Việc sửa chữa, điều chỉnh đèn hoặc các bộ phận của đèn bởi bất kỳ cá nhân, nhà phân phối nào không phải do Sokoyo và DAT ủy quyền, không được Sokoyo và DAT chấp thuận bằng văn bản thì không thuộc điều kiện bảo hành.

* Dưới đây là các lỗi thường gặp và giải pháp khắc phục sự cố

Hiện tượng lỗi	Nguyên nhân sự cố	Giải pháp
Đèn LED không sáng vào buổi tối	Đèn xung quanh sáng hơn	Đèn sẽ tự động hoạt động sau khi độ sáng xung quanh tối nhất định
	Nguồn pin bị hỏng (battery)	Thay thế bộ nguồn tương đương
	Lỗi hở mạch, ngắn mạch, chạm vỏ	Kiểm tra kết nối mạch đầu ra
	Sự kết nối giữa các cực của pin lưu trữ bị hở mạch	Kiểm tra kết nối giữa các cực của pin lưu trữ
Đèn LED hoạt động không đều hoặc tắt quá sớm	Lỗi bộ điều khiển	Sửa bộ điều khiển hoặc thay thế bộ điều khiển tương đương
	Tấm pin NLMT bị che bóng, bụi bẩn, ngược hướng mặt trời	Loại bỏ tác nhân gây che bóng, vệ sinh tấm pin NLMT, chỉnh hướng thích hợp mặt trời
	Điện áp của pin lưu trữ thấp hơn 11,1V (22V với hệ thống 24V)	1. Nếu quá nhiều ngày mưa, sẽ tự phục hồi khi nắng trở lại 2. Kiểm tra kết nối của tấm pin NLMT với battery 3. Kiểm tra kết nối battery

6. Quy định về đóng gói sản phẩm gửi bảo hành

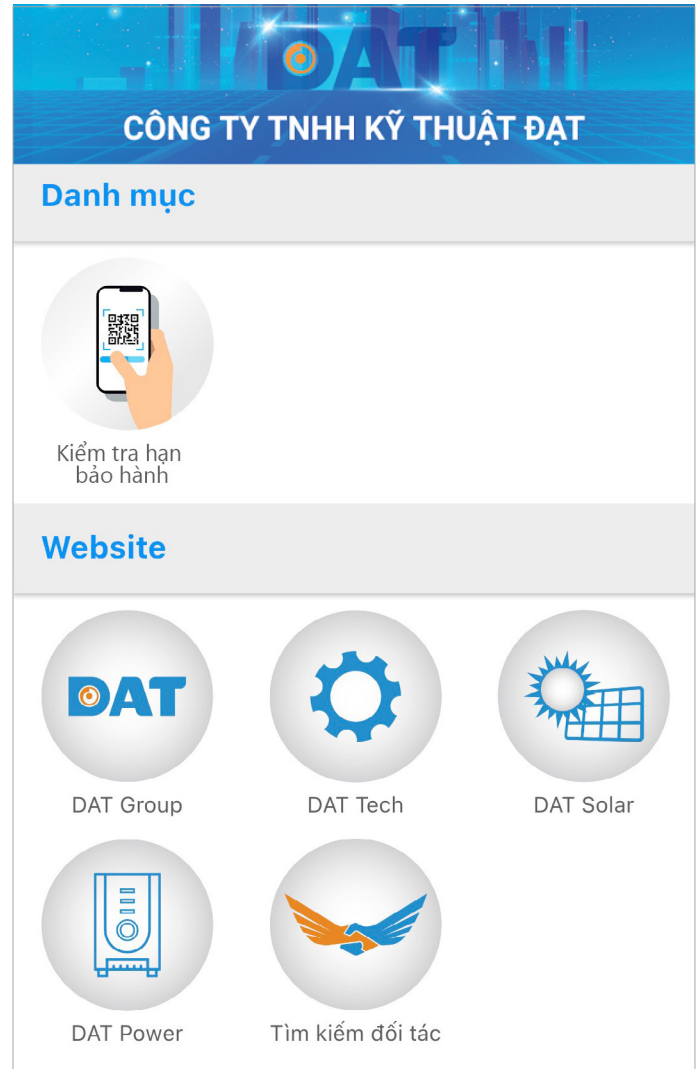
- Sản phẩm phải được đóng gói cẩn thận bằng thùng giấy, có lót mút xốp cho bề mặt tấm pin
- Không được chồng vật dụng khác lên bề mặt tấm pin
- Khi vận chuyển phải tháo trụ đèn ra khỏi sản phẩm
- Thùng phải được đai bằng dây hoặc dán băng keo chắc chắn, an toàn trong quá trình vận chuyển.



Để biết chính xác thông tin về thời gian bảo hành của sản phẩm inverter, tấm pin năng lượng mặt trời, đèn 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:

- ➊ **Bước 1:** Tải app DAT Portal trên Google Play (Android) hoặc Apple Store (IOS)
- ➋ **Bước 2:** Mở app DAT Portal, chọn 'Kiểm tra hạn bảo hành' để quét barcode hoặc nhập SeriNo sản phẩm bạn muốn kiểm tra.
- ➌ **Bước 3:** Quay lại phần 'Danh mục' để truy cập website.

**Mã QR
ứng dụng DAT Portal**



CÔNG TY TNHH KỸ THUẬT DAT

• Trụ sở chính

B163 Khu phố 3, Nguyễn Văn Quá,
P. Đông Hưng Thuận, Q.12, TP.HCM
Email 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
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
Phone (+84) 243 252 5000
Fax (+84) 243 253 5000

Hotline: 1800 6567
www.datsolar.com