

SUNGROW POWER SUPPLY CO., LTD

No.1699 Xiyou Rd. New & High

Industrial Development Zone,

Technology 230088, Hefei, P. R. China.

Tel: +86-551-653278 78

www.sungrowpower.com

Dear Customers and SUNGROW Distributors***Kính gửi: Quý Khách Hàng cùng Đơn Vị Phân Phối SUNGROW*****Subject: Các Vấn Đề Liên Quan Đến Vận Hành, Bảo Dưỡng Và Bảo Hành Biến Tần CX Model**
Related Issues To Operation, Maintenance and Warranty Claim with CX model Inverter

Chúng tôi chân thành cảm ơn Quý Khách Hàng cùng các Đơn Vị Phân Phối và Đại Lý đã tin tưởng lựa chọn sản phẩm và dịch vụ SUNGROW, đồng thời Chúng tôi trân trọng cảm ơn sự phối hợp, giúp đỡ trong quá trình vận hành, thu thập thông tin và xử lý sự cố trong suốt thời gian qua cũng như thời gian sắp tới / *We sincerely thank Customers and Distributors and Dealers for trusting in using SUNGROW products and services, and at the same time, we sincerely appreciate your cooperation and help in the operation, information collection and processing troubleshooting in the past as well as in the future*

Trong quá trình triển khai dịch vụ bảo hành và kiểm tra tại Nhà máy NLMT, Chúng tôi nhận thấy một số vấn đề liên quan đến Vận Hành, Bảo Dưỡng Và Bảo Hành Biến Tần dòng sản phẩm CX (chủ yếu là SG110CX) cần phải được cải thiện và xử lý triệt để, Chúng là cơ sở để chúng tôi nâng cao chất lượng dịch vụ bảo hành cũng như để nâng cao chất lượng vận hành của biến tần tại nhà máy NLMT đồng thời giảm thiểu các sự cố, nhằm tránh thất thoát sản lượng của nhà máy điện năng lượng mặt trời. Các vấn đề đó như sau: / *During implementation of warranty service and solar plant inspection service, We have seen some problems related to Operation, Maintenance and Warranty of the CX model Inverter (mostly SG110CX) that need to be improved and dealt with thoroughly. They are the basis for us to improve the quality of warranty service and to improve the operation quality of the inverter as well as to reduce issues, to avoid loss the yield of the solar plant. Those issues are as follows:*

1. Yêu cầu thời gian kiểm tra, và xử lý các cảnh báo - lỗi: / *Time service request to check and solve the Fault - Alarm:*

- Khi biến tần xuất hiện các cảnh báo - lỗi, đội vận hành hoặc kỹ thuật tại nhà máy cần nhanh chóng kiểm tra và xử lý cảnh báo - lỗi trong thời gian sớm nhất có thể để tránh nguy cơ gây hư hỏng cho biến tần. Thời gian xử lý tối đa tùy thuộc vào mức độ nghiêm trọng của cảnh báo - lỗi theo yêu cầu bảng bên dưới. Các cảnh báo - lỗi không được kiểm tra và xử lý kịp thời trong khoảng thời gian quy định này và là nguyên nhân chính gây hư hỏng biến tần thì Chúng tôi có quyền xem xét từ chối bảo hành. / *When the inverter shows fault - alarm, the site O&M staff or site technical staff should quickly check and solve the fault - alarm as soon as possible so to avoid potential damage with the inverter. The maximum time duration request depends on the severity of the fault - alarm as required in the below table. The faults - alarms that are not checked and solved within this specified period and are the main cause of inverter damage, we will reserve the right to consider voiding the warranty.*

No	Mức độ ảnh hưởng của cảnh báo/ lỗi tới biến tần <i>Affecting level of fault/ alarm to inverter</i>	Thời gian yêu cầu xử lý khi có cảnh báo/ lỗi <i>Time duration request to solve the fault/ alarm</i>	Mã lỗi <i>Fault/ alarm code</i>	Phương án xử lý <i>Troubleshooting solution</i>
1	Cực kỳ lớn <i>Extreme critical</i>	< 48 giờ / <i>48 hours</i>	- 012, 039	Tham khảo qua đường link / <i>Refer to the link:</i> https://sungrowpowerservice.com.vn/string-inverter-2/
2	Rất lớn <i>Critical</i>	< 72 giờ / <i>72 hours</i>	- 220 – 227, 448 – 471. - 532 – 547, 548 – 563. - 564 – 565, 580 – 581. - 047.	
3	Lớn <i>Major</i>	< 100 giờ / <i>100 hours</i>	- 070, 036, 037. - 071, 072. - 088, 089. - 02, 03, 04, 05, 08, 09, 013, 014, 015, 016, 017.	
4	Trung bình <i>Moderate</i>	< 10 ngày / <i>10 days</i>	Các mã lỗi còn lại / <i>Other remaining alarm/ fault code</i>	

2. Thời gian cung cấp thông tin sự cố cho việc yêu cầu bảo hành: / *Time duration request to provide incident information for warranty claim:*

- Khi biến tần xảy ra cảnh báo - lỗi và không thể khắc phục được mà cần yêu cầu sửa chữa bảo hành, Quý khách hàng cần thực hiện các bước tiến hành yêu cầu bảo hành theo quy định và cung cấp thông tin đầy đủ cho bộ phận kỹ thuật của Sungrow hoặc các đơn vị cung cấp hàng / *When the inverter has a fault - alarm and cannot be solved and requires warranty repair, customers need to take steps to make warranty claim according to regulation and provide full inverter incident information to technical department of Sungrow or Supplier.*
- Ngay khi biến tần bị sự cố mà không khắc phục được, khách hàng cần nhanh chóng cung cấp đầy đủ thông tin trong vòng 3-5 ngày, để SUNGROW có đủ thông tin và dữ liệu để kiểm tra tình trạng bảo hành của sản phẩm. SUNGROW có thể xem xét từ chối bảo hành với các trường hợp gửi thông tin chậm hơn thời gian quy định nêu trên. / *As soon as the inverter has a problem that cannot be solved, customers need to quickly provide full information within 3-5 days, so that SUNGROW has enough information and data to check the product's warranty status. SUNGROW may consider refusing the warranty claim in cases that the information is provided late than the above required time.*

3. Quy định về việc cài đặt và vận hành: / *Regulations on installation and operation:*

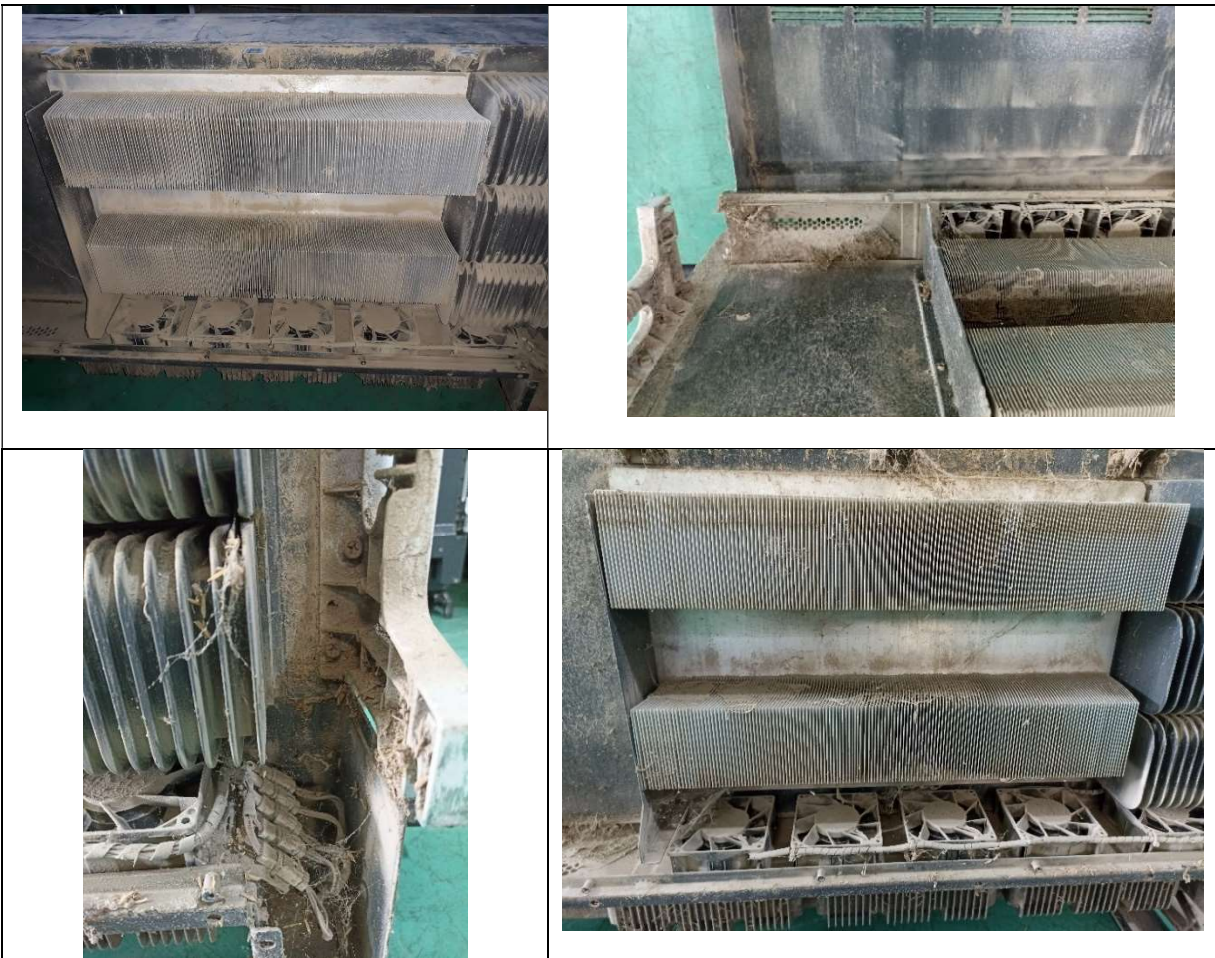
- Việc lắp đặt và cài đặt các thông số (vận hành, bảo vệ, nâng cao....) cho biến tần cần được thực hiện theo đúng tài liệu hướng dẫn sử dụng hoặc các hướng dẫn cài đặt phát hành bởi SUNROW theo yêu cầu EVN / Bộ Công Thương và cần được thực hiện bởi các kỹ thuật viên đã được đào tạo bởi SUNGROW. Nếu chúng tôi phát hiện việc lắp đặt và cài đặt thông số không phù hợp và đây cũng là nguyên nhân gây hư hỏng biến tần, Chúng tôi có thể xem xét và từ chối bảo hành với các trường hợp này. / *The installation and parameters setting (operation, protection, advanced....) for the inverter should be done in accordance with User Manual, setting instructions issued by SUNROW as request by EVN/MOIT and should be performed by technicians trained by*

SUNGROW. If we find that the installation and parameter settings are not right and don't conform and this also is the causes of the inverter's failure, We may consider refusing the warranty claim in these cases.

- Khi biến tần đang hoạt động bình thường hoặc khi xảy ra các cảnh báo - lỗi, Quý khách hàng không được tự ý thực hiện Factory Reset (Master Reset) biến tần hay tự ý xóa site plant hoặc dữ liệu biến tần trên Isolar Cloud, Chúng tôi có thể xem xét và từ chối bảo hành trong trường hợp chúng tôi không lấy được dữ liệu để kiểm tra bảo hành. / *When the inverter is operating normally or when fault - alarm occur, customers are not allowed to perform Factory Reset (Master Reset) on the inverter or delete the site Plant or the inverter data on Isolar Cloud, We may consider refusing the warranty claim in case we do not obtain data information for warranty check.*

4. Quy định về việc kiểm tra và bảo trì định kỳ: / Regulations on periodic inspection and maintenance:

- Hệ thống biến tần cần được kiểm tra và bảo trì định thường xuyên theo hướng dẫn của nhà sản xuất và các công văn SUNGROW liên quan. Khi biến tần hoạt động ở môi trường bụi bẩn thì cần tăng tần suất bảo trì bảo dưỡng cho biến tần. Với các trường hợp biến tần quá bẩn do không được kiểm tra bảo trì bảo dưỡng kịp thời và đúng cách như ví dụ hình bên dưới sẽ ảnh hưởng đến tản nhiệt phần công suất, Chúng tôi có quyền từ chối bảo hành cho những trường hợp này / *The inverter system should be checked and maintained regularly according to the instructions of the manufacturer and related SUNGROW official letters. When the inverter is operating in a dusty environment, it is necessary to increase the frequency of maintenance for the inverter. In cases that the inverters are too dirty because they are not checked or maintained timely and properly as shown in the below picture, it will affect the power dissipation, we have right to refuse the warranty claim for this case.*



- Khi biến tần xảy ra sự cố, SUNGROW có quyền yêu cầu được xem xét hồ sơ bảo trì bảo dưỡng đối với các biến tần tại nhà máy, Hồ sơ bảo trì phải bao gồm: / *When the inverter has a problem, SUNGROW has the right to request to review the maintenance records for the inverters at the factory. The maintenance records must include:*
 - Phân báo cáo scan nhiệt biến tần với các đầu nối AC trong khoang AC và MC4 connectors trong khoang DC / *(Inverter thermal scan report for AC terminals in AC cubic and MC4 connectors in DC cubic).*
 - Kết quả đo kiểm thông số điện của hệ thống NLMT (điện áp, dòng điện, cách điện của hệ thống PV) / *Electric measurment and testing report of the solar system (voltage, current, insulation of the PV system).*
 - Check list kiểm tra và các hạng mục bảo trì bảo dưỡng biến tần theo sách hướng dẫn sử dụng và công văn SUNGROW liên quan. / *Check list of inverter inspection and maintenance items according to user manual or related SUNGROW official letters.*
- Trong trường hợp, khách hàng không cung cấp hồ sơ bảo trì trong 12 tháng gần nhất, Chúng tôi có quyền xem xét từ chối bảo hành. / *In the case that the customer is unable to provide maintenance records for the last 12 months, We reserve the right to consider voiding the warranty claim.*

5. Bảo quản và vận chuyển biến tần lỗi cho yêu cầu bảo hành / Storage and transportation with faulty inverter for warranty claim:

- Việc bảo quản, lưu kho, đóng gói và vận chuyển biến tần không đảm bảo an toàn làm tổn hại biến tần (ví dụ: côn trùng hoặc động vật xâm nhập, nước đọng bên trong, móp méo, gãy, nứt) thì Chúng tôi có quyền tính phí sửa chữa phát sinh nếu có. / *The storage, packaging and transportation are not safe, causing damage to the inverter (for example: insect or animal intrusion, standing water inside, dents, breaks, cracks). We reserve the right to charge any additional repair fees, if any.*
- Các biến tần yêu cầu bảo hành cần nhanh chóng gửi đến trung tâm bảo hành SUNGROW trong vòng 20 ngày kể từ khi xảy ra sự cố để giảm thiểu các hỏng hóc phát sinh thêm ở trên các bộ phận khác trong biến tần, Chúng tôi có quyền tính phí sửa chữa phát sinh nếu có phát sinh liên quan trong trường hợp khách hàng không tuân thủ. / *The inverters need to quickly send to SUNGROW service center within 20 days from the occurrence time of the problem to minimize the damage arising on other parts of the inverter when Customer request for warranty claim. We have the right to charge any additional repair fees in case that customers don't follow the requirement.*

6. Bảo hành Quạt: / Fan warranty claim:

- Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, hiện nay SUNGROW có cung cấp dịch vụ thay thế quạt lỗi nhanh chóng. Khi có sự cố về quạt Quý khách hàng cần đăng ký thông tin yêu cầu bảo hành quạt thông qua website chính thức dịch vụ SUNGROW Vietnam: <https://sungrowpowerservice.com.vn/baohanhquatsg110cx-sg250hx/> và làm theo các hướng dẫn liên quan. / *In order to improve service quality, SUNGROW provides a quick service of replacing faulty fans currently. When there is a problem with the fan, you need to register the fan warranty claim information through the official website of SUNGROW Vietnam Service: https://sungrowpowerservice.com.vn/baohanhquatsg110cx-sg250hx/ and follow the related instructions.*
- SUNGROW có quyền từ chối bảo hành toàn bộ biến tần tại nhà máy NLMT trong trường hợp khách hàng sử dụng quạt không đúng mục đích hoặc khai báo thông tin sai thực tế. / *SUNGROW has the right to refuse the warranty for all inverters at the solar plant in case the customer uses the fan for the wrong purpose or wrong declares information.*

7. Trang web chính thức của dịch vụ kỹ thuật của SUNGROW Vietnam: / Official website for SUNGROW Vietnam service:

- Nhằm nâng cao dịch vụ kỹ thuật tại Vietnam, SUNGROW Vietnam Service đã chính thức đưa website (<https://sungrowpowerservice.com.vn/>) đi vào hoạt động, Quý khách hàng và Đại lý có thể tham khảo các

thông tin liên quan đến dịch vụ hỗ trợ của SUNGROW Vietnam Service trên website này. / *In order to improve technical services ability in Vietnam, SUNGROW Vietnam Service has officially put the website (<https://sungrowpowerservice.com.vn/>) into operation, Customers and Distributor can refer to the information related to SUNGROW Vietnam Service's support services on this website.*

Trân trọng cảm ơn sự hợp tác, giúp đỡ của Quý Khách hàng!

Thank you very much for your cooperation and support!

Authorized Signatory



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'L' followed by a series of loops and a horizontal stroke.

Luong Minh Chien

Sungrow Vietnam Service Center

Date: 28-June-2022