

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM

Ginlong Technologies Co., Ltd. ("Ginlong") Bảo Hành Sản Phẩm Có Giới Hạn (sau đây gọi là "Bảo Hành Có Giới Hạn") trong tài liệu này bao gồm các sản phẩm được liệt kê trong Bảng 1, dưới đây (sau đây gọi là "Sản Phẩm"), khi có Khiếu nại bảo hành theo Bảo Hành Có Giới Hạn này (sau đây gọi là "Khiếu nại") được thực hiện bởi người Khiếu nại (như được định nghĩa trong Mục B, dưới đây), với điều kiện tất cả các điều khoản và điều kiện áp dụng ở đây đã được đáp ứng.

A. Giới hạn bảo hành sản phẩm

Ginlong cam kết rằng các Sản Phẩm sẽ không có khuyết tật và lỗi sản xuất trong Thời Hạn Bảo Hành được nêu trong Mục C, dưới đây. Bảo Hành Có Giới Hạn này tuân theo các điều khoản và điều kiện trong tài liệu này. Bảo Hành Có Giới Hạn này có thể mở rộng quyền lợi pháp lý của Khách Hàng và không được hiểu là làm giảm các quyền lợi pháp lý đó.

Bảo Hành Có Giới Hạn theo tài liệu này có hiệu lực từ ngày 1 tháng 5 năm 2024 ("Ngày Hiệu Lực Bảo Hành"). Trừ khi có thỏa thuận bằng văn bản khác, Bảo Hành Có Giới Hạn theo tài liệu này không áp dụng cho bất kỳ Sản Phẩm nào được bán trước Ngày Hiệu Lực Bảo Hành. Để tránh nhầm lẫn, các điều khoản và điều kiện ban đầu đi kèm với Sản Phẩm đó sẽ tiếp tục được áp dụng cho bất kỳ Sản Phẩm nào được bán trước Ngày Hiệu Lực Bảo Hành.

B. Giới hạn đối tượng bảo hành

Ai có thể nộp Khiếu nại?

"**Khách Hàng**" là bất kỳ ai đã mua các Sản Phẩm:

- trực tiếp từ Ginlong, hoặc
- từ một nhà bán lẻ được ủy quyền đã mua các Sản Phẩm từ Ginlong hợp pháp và không có bất kỳ sửa đổi nào đối với các Sản Phẩm.

"**Người Giữ Bảo Hành**" có thể là:

- một Khách Hàng; hoặc
- một người chuyên nhượng nhận Sản Phẩm từ một Khách Hàng và đã tuân theo quy trình hợp lý được nêu trong Mục F, dưới đây, để chuyển giao Bảo Hành Có Giới Hạn.

"**Người Khiếu nại**" có thể là:

- một Người Giữ Bảo Hành; hoặc
- một bên thứ ba được Người Giữ Bảo Hành chỉ định để nộp Khiếu nại thay mặt cho Người Giữ Bảo Hành.

Chỉ Người Khiếu nại mới có thể nộp Khiếu nại.

Khi nào phải nộp Khiếu nại?

Bất kỳ Khiếu nại nào phải được Ginlong nhận trong Thời Hạn Bảo Hành Có Giới Hạn được nêu trong Bảng 1, dưới đây.

C. Giới hạn thời gian bảo hành và sản phẩm bảo hành

Thời Hạn Bảo Hành Có Giới Hạn bắt đầu từ ngày Sản Phẩm được bán cho Khách Hàng, nếu Khách Hàng là cá nhân. Nếu không, Thời Hạn Bảo Hành Có Giới Hạn bắt đầu từ thời điểm sớm hơn trong hai thời điểm sau đây:

- ngày Sản Phẩm được đưa vào sử dụng tại địa điểm lắp đặt; hoặc
- sáu (6) tháng sau ngày Sản Phẩm được gửi đi từ nhà máy của Ginlong. (thời điểm này được gọi là Bắt Đầu Bảo Hành Có Giới Hạn).

Thời Hạn Bảo Hành Có Giới Hạn là khoảng thời gian từ Bắt Đầu Bảo Hành Có Giới Hạn cho đến khi hết Thời Hạn Bảo Hành Có Giới Hạn áp dụng được nêu trong Bảng 1, dưới đây. Thời Hạn Bảo Hành Có Giới Hạn có thể được gia hạn theo chính sách của Ginlong, hoặc theo thỏa thuận bằng văn bản giữa Ginlong và Người Giữ Bảo Hành. Nếu Người Khiếu nại xin gia hạn Thời Hạn Bảo Hành Có Giới Hạn, Sản Phẩm cần phải được chuyển đến địa điểm do Ginlong chỉ định. Phạm vi dịch vụ của Bảo Hành Có Giới Hạn mở rộng chỉ giới hạn ở việc thay thế hoặc sửa chữa phần cứng của Sản Phẩm. Để biết các điều kiện và chi tiết khác của Bảo Hành Có Giới Hạn mở rộng, vui lòng tham khảo chính sách của Ginlong hoặc thỏa thuận bằng văn bản giữa Ginlong và Người Giữ Bảo Hành.

Thời Hạn Bảo Hành Có Giới Hạn cho bất kỳ Sản Phẩm nào đã được thay thế hoặc sửa chữa theo Bảo Hành Có Giới Hạn này sẽ là khoảng thời gian dài hơn trong hai khoảng thời gian sau đây:

- Thời Hạn Bảo Hành còn lại của Sản Phẩm bị lỗi; hoặc
- ba (3) tháng kể từ khi sửa chữa/thay thế.

Bảng 1

Sản phẩm	Thời hạn bảo hành
Biến tần hòa lưới tám tải Solis	5 năm
Biến tần có lưu trữ Solis	5 năm
Phụ kiện	2 năm

D. Quy trình Khiếu nại bảo hành

Để thực hiện Khiếu nại, Người Khiếu nại phải thông báo kịp thời cho Ginlong khi phát hiện Sản Phẩm không phù hợp hoặc bị lỗi. Để xác định xem Sản Phẩm có được bảo hành theo Bảo Hành Có Giới Hạn này hay không, Người Khiếu nại phải thông báo bằng văn bản cho bộ phận dịch vụ của Ginlong về vấn đề gặp phải. Thông báo này phải bao gồm:

- Thông tin chi tiết về Lỗi sản phẩm.
- Mẫu Khiếu nại Bảo Hành đã được điền đầy đủ, có thể lấy từ Đại Lý Dịch Vụ Solis qua trang web Solis.
- Mẫu Sản Phẩm (ví dụ: S6-GR1P(2.5-6) K) và Số Serial Sản Phẩm (ví dụ: 160D72198270017);
- Bản sao hóa đơn Sản Phẩm; và
- Bản sao báo cáo/chứng nhận lắp đặt.

Sau khi nhận được thông báo từ Người Khiếu nại, Ginlong sẽ xác định xem khuyết tật được báo cáo có đủ điều kiện được bảo hành theo Bảo Hành Có Giới Hạn hay không. Nếu Ginlong quyết định, theo sự đánh giá riêng của mình, rằng khuyết tật được báo cáo không đủ điều kiện, Ginlong sẽ thông báo cho Người Khiếu nại và giải thích lý do tại sao không được bảo hành. Xem Chi Tiết Loại Trừ Bảo Hành trong Mục E, dưới đây, để biết thêm chi tiết.

Lưu ý rằng nhân Sản Phẩm phải hoàn toàn không bị hư hại và dễ đọc, và được gắn đúng cách vào Sản Phẩm. Nếu các Khiếu nại nêu trên không được đáp ứng đầy đủ, Ginlong không có nghĩa vụ theo Bảo Hành Có Giới Hạn này.

Nếu tất cả các Khiếu nại được đáp ứng và Sản Phẩm đủ điều kiện bảo hành theo Bảo Hành Có Giới Hạn, Ginlong sẽ, theo sự đánh giá riêng

của mình:

1. Cung cấp Sản Phẩm thay thế; hoặc
2. Hướng dẫn nhà cung cấp dịch vụ được chứng nhận đến địa điểm của Người Giữ Bảo Hành để sửa chữa các lỗi hoặc cung cấp Sản Phẩm thay thế; hoặc
3. Hướng dẫn Người Giữ Bảo Hành trả lại Sản Phẩm cho Ginlong để sửa chữa hoặc thay thế.

Ginlong sẽ cung cấp hướng dẫn về cách trả lại hoặc xử lý đúng cách Sản Phẩm bị lỗi. Bất kỳ sự thay thế nào do Ginlong cung cấp có thể, theo sự đánh giá riêng của Ginlong, là mới hoặc được tân trang tại nhà máy. Bất kỳ sự thay thế nào do Ginlong cung cấp sẽ ít nhất là tương đương về tính năng, chức năng và khả năng tương thích với Sản Phẩm. Một sự thay thế có thể có các khiếm khuyết thẩm mỹ không ảnh hưởng đến sản xuất năng lượng hoặc tuân thủ an toàn.

Ginlong có thể sửa chữa hoặc thay thế các bộ phận bị lỗi theo sự đánh giá riêng của mình. Nếu Sản Phẩm hoặc bất kỳ bộ phận nào được Ginlong thay thế theo Bảo Hành Có Giới Hạn này, tất cả các quyền, quyền sở hữu và lợi ích đối với Sản Phẩm/bộ phận trả lại sẽ thuộc về Ginlong khi thay thế.

Người Giữ Bảo Hành phải trả lại Sản Phẩm/bộ phận trong bao bì gốc hoặc tương đương. Nếu Ginlong không nhận được Sản Phẩm/bộ phận thay thế trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày Người Giữ Bảo Hành nhận được sự thay thế, Người Giữ Bảo Hành sẽ bị tính phí cho Sản Phẩm/bộ phận theo giá hiện tại của Sản Phẩm/bộ phận mới.

Ginlong có thể, theo sự đánh giá riêng của mình, chọn gửi Sản Phẩm/bộ phận thay thế trước hoặc sau khi nhận được Sản Phẩm, hoặc sau khi nhận trước giá trị của Sản Phẩm thay thế và chi phí vận chuyển.

Không được yêu cầu bồi thường cho bất kỳ tổn thất lợi nhuận hoặc sử dụng nào (bao gồm cả năng lượng không được đưa vào lưới điện, năng lượng không được sử dụng cho tự tiêu thụ, v.v.). Trong bất kỳ trường hợp nào, dù là hợp đồng, sai lầm pháp lý hay hình thức khác, khoản bồi thường tối đa cho các tổn thất của Người Giữ Bảo Hành gây ra bởi Sản Phẩm sẽ không vượt quá số tiền mà Khách Hàng đã trả để mua Sản Phẩm.

Ginlong không có nghĩa vụ cung cấp dịch vụ thay thế tại chỗ ở các địa điểm mà Ginlong, theo sự đánh giá riêng của mình, cho rằng địa điểm hoặc hoàn cảnh quá rủi ro để cung cấp dịch vụ.

Nếu bất kỳ Yêu Cầu nào được thực hiện theo Bảo Hành Có Giới Hạn này được xác định là không có cơ sở (tức là Sản Phẩm trả lại không bị lỗi), Ginlong sẽ tính phí Người Giữ Bảo Hành cho tất cả các chi phí phát sinh, bao gồm nhưng không giới hạn ở chi phí lao động, đi lại và giao hàng đi và về từ Người Giữ Bảo Hành.

Ginlong sẽ thông báo cho Người Yêu Cầu về bất kỳ chi phí nào mà Người Giữ Bảo Hành phải chịu trước khi sửa chữa/thay thế Sản Phẩm. Các chi phí này phải được thanh toán trước. Nếu Người Giữ Bảo Hành từ chối thanh toán các chi phí này, Ginlong có quyền từ chối cung cấp dịch vụ sửa chữa/thay thế.

Với điều kiện Người Giữ Bảo Hành đã được Ginlong đào tạo để thực hiện việc thay thế cụm lắp ráp, Ginlong có quyền gửi một cụm lắp ráp thay thế thay cho việc thay thế toàn bộ.

E. Các trường hợp không được bảo hành

Ginlong không chịu trách nhiệm hoặc có bất kỳ nghĩa vụ nào đối với việc không hoàn thành cam kết dịch vụ trong khoảng thời gian cam kết khi các vấn đề này nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của Ginlong. Bảo Hành Có Giới Hạn này không áp dụng cho thiệt hại (đối với phần cứng hoặc dữ liệu), chi phí hoặc lệ phí, hoặc các giới hạn/thất bại về hiệu suất liên quan đến:

- Chi phí tiếp cận, lao động hoặc vận chuyển;
- Mất mát hoặc hư hỏng xảy ra trong quá trình vận chuyển;
- Các mặt hàng phụ trợ cho việc lắp đặt không do Ginlong cung cấp;
- Thuế, lệ phí nhập khẩu/xuất khẩu và các chi phí hành chính khác;
- Thiệt hại hậu quả bao gồm nhưng không giới hạn ở mất doanh thu;
- Lỗi gây ra bởi bất kỳ hoàn cảnh, sự kiện hoặc vấn đề nào khác, bao gồm thành phần khác trong hệ thống quang điện của Người Yêu Cầu, hoặc bất kỳ sự kiện, thiết bị hoặc thiết bị nào khác tại địa điểm lắp đặt;
- Khuyết tật không thể xác định được khi kiểm tra Sản Phẩm vào thời điểm mua hoặc lắp đặt;
- Trường hợp bất khả kháng, bao gồm nhưng không giới hạn ở thời tiết khắc nghiệt, sét đánh, thiên tai, tăng áp điện, cháy nổ, sâu bệnh, chiến tranh, v.v.;
- Không tuân thủ các yêu cầu chứng nhận địa phương do thay đổi trong suốt Thời Hạn Bảo Hành Có Giới Hạn;
- Hành động của bên thứ ba, sự kiện hoặc tai nạn nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của Ginlong và không phát sinh trong điều kiện hoạt động bình thường và tiêu chuẩn;
- Hao mòn tự nhiên;
- Xử lý, vận chuyển, lưu trữ, hoặc đóng gói lại không đúng cách bởi bất kỳ ai khác ngoài Ginlong;
- Không mua Sản Phẩm ban đầu từ Ginlong hoặc nhà bán lẻ được ủy quyền của Ginlong;
- Không trả lại Sản Phẩm thay thế cho Ginlong hoặc nhà bán lẻ được ủy quyền kịp thời;
- Khách Hàng không thanh toán đầy đủ tất cả các khoản nợ với Ginlong;
- Hết hạn Thời Hạn Bảo Hành Có Giới Hạn;
- Không tuân thủ hướng dẫn sử dụng Sản Phẩm hoặc tài liệu áp dụng khác;
- Không đáp ứng các yêu cầu hệ thống, bao gồm nhưng không giới hạn ở môi trường xung quanh hoặc cài đặt thông số điện bên ngoài, như đã nêu trong bất kỳ tài liệu viết áp dụng nào;
- Thiết kế hệ thống không đúng, bao gồm bảo vệ không đủ khỏi sét hoặc các điều kiện môi trường khác;
- Tai nạn, sơ suất, sử dụng sai mục đích, lạm dụng, bỏ bê, hoặc hư hỏng cố ý;
- Không tuân thủ các quy định an toàn;
- Chuẩn bị, lắp đặt, vận hành, hoặc bảo trì địa điểm không đúng cách;
- Không có Sản Phẩm được lắp đặt đúng bởi một người lắp đặt có đủ trình độ của công ty lưới điện địa phương và theo hướng dẫn lắp đặt đi kèm với Sản Phẩm hoặc được lắp đặt bởi Ginlong hoặc nhà bán lẻ được ủy quyền;
- Di chuyển Sản Phẩm vì bất kỳ lý do gì sau khi đã được lắp đặt (dù Sản Phẩm có được lắp đặt lại hoặc di chuyển trở lại vị trí ban đầu hay không) trừ khi Sản Phẩm được lắp đặt lại tại vị trí ban đầu bởi người lắp đặt có đủ trình độ.

- Sửa chữa hoặc cố gắng sửa chữa bởi bất kỳ ai khác ngoài Ginlong hoặc đại diện được ủy quyền của Ginlong;
- Sản Phẩm bị mở, sửa đổi hoặc tháo rời mà không có sự đồng ý bằng văn bản trước của Ginlong;
- Điều chỉnh, thay đổi hoặc gỡ bỏ các dấu hiệu nhận dạng không tuân thủ yêu cầu hoặc hướng dẫn của Ginlong;
- Các vấn đề xảy ra tại cơ sở của Người Giữ Bảo Hành;
- Sử dụng kết hợp với phần mềm, thiết bị và pin không được chứng nhận và có trong danh sách được Ginlong phê duyệt để hoạt động tại khu vực áp dụng với Inverter Lưu Trữ Năng Lượng của Ginlong.

thất bại của Ginlong trong việc tuân thủ các luật và quy định hiện hành khi chuyển giao và xử lý thông tin trên.

Version: Solis-20240501-GL

Người dịch: Nguyễn Hồng Thái

Bảo Hành Có Giới Hạn này không áp dụng cho các khiếm khuyết tiềm ẩn không ảnh hưởng đến việc sản xuất năng lượng, hoặc làm giảm hình thức, độ vừa vặn, hoặc chức năng, hoặc các Sản Phẩm được mô tả trong báo giá hoặc phiếu giao hàng là 'trưng bày' hoặc 'tân trang' (Có thể đã phát hành một bản mở rộng bảo hành riêng để bao phủ các Sản Phẩm này).

F. Chuyển giao bảo hành có giới hạn

Bảo Hành Có Giới Hạn có thể được chuyển giao từ Khách Hàng sang bên khác sau khi được sự chấp thuận bằng văn bản của Ginlong. Ginlong sẽ tiến hành việc chuyển giao Bảo Hành Có Giới Hạn. Bảo Hành Có Giới Hạn đã được chuyển giao sẽ có hiệu lực cho phần còn lại của Thời Hạn Bảo Hành Có Giới Hạn. Khách Hàng nên thảo luận chi tiết về việc chuyển giao với Ginlong để đảm bảo Bảo Hành Có Giới Hạn được chuyển giao đúng cách và không bị hủy bỏ hoặc không hợp lệ.

G. Bảo mật dữ liệu

Nếu Người Giữ Bảo Hành yêu cầu dịch vụ bảo hành do Ginlong cung cấp, Người Giữ Bảo Hành phải cho phép Ginlong truy cập, thu thập và xử lý thông tin liên quan đến lỗi, phát hiện, nhận diện và gỡ lỗi khi cung cấp dịch vụ. Thông tin này chỉ được sử dụng để cung cấp dịch vụ bảo hành. Vì Người Giữ Bảo Hành là người kiểm soát thông tin đó, Ginlong không thể xác nhận liệu thông tin đó có chứa thông tin bí mật hoặc dữ liệu cá nhân của Người Giữ Bảo Hành hay không.

Người Giữ Bảo Hành sẽ chịu trách nhiệm duy nhất và đảm bảo rằng họ sẽ có được và giữ tất cả các sự đồng ý, cho phép, và ủy quyền cần thiết ("Sự Đồng Ý"), theo các yêu cầu pháp lý hiện hành, để Ginlong có thể cung cấp dịch vụ đó, sao cho Ginlong không vi phạm các yêu cầu pháp lý hiện hành, chính sách quyền riêng tư của Người Giữ Bảo Hành, hoặc các thỏa thuận sử dụng của Người Giữ Bảo Hành khi cung cấp dịch vụ.

Ginlong sẽ thực hiện các biện pháp hợp lý để đảm bảo sự bảo mật của thông tin của Người Giữ Bảo Hành, nhưng Ginlong không chịu trách nhiệm và không có nghĩa vụ trực tiếp hoặc gián tiếp liên quan đến việc thu thập, xử lý, và/hoặc mất mát thông tin trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Nếu Người Giữ Bảo Hành trả lại Sản Phẩm cho Ginlong, điều đó có nghĩa là Người Giữ Bảo Hành đã sao lưu bất kỳ thông tin bí mật, riêng tư, cá nhân, hoặc thông tin khác lưu trữ trong Sản Phẩm và đã xóa hoàn toàn thông tin đó khỏi Sản Phẩm. Điều này cũng có nghĩa là Người Giữ Bảo Hành ủy quyền cho Ginlong chuyển Sản Phẩm đến trung tâm dịch vụ của Ginlong ở các quốc gia khác để bảo trì. Người Giữ Bảo Hành sẽ hoàn toàn chịu trách nhiệm xóa thông tin trên trước khi giao phần cứng cho Ginlong. Người Giữ Bảo Hành phải bồi thường, bảo vệ và giữ Ginlong không bị tổn hại từ bất kỳ yêu cầu, trách nhiệm, nghĩa vụ, chi phí, chi trả, hình phạt, tiền phạt, tịch thu và phán quyết nào do cơ quan chính phủ hoặc bên thứ ba áp đặt do sự