

## Bảo hành có giới hạn của GOODWE cho Hệ thống biến tần

### GIỚI THIỆU

GoodWe Technologies Co.,Ltd, (sau đây gọi tắt là GOODWE) đảm bảo rằng, trừ các điều khoản loại trừ và hạn chế nêu dưới đây, các biến tần và phụ kiện mà GOODWE cung cấp sẽ hoạt động tốt trong thời gian

- 5 năm \*bảo hành có giới hạn đối với các sản phẩm biến tần bao gồm các dòng NS, SS, XS, DNS, DS, DSS, DT, SDT, LVDT, MS, SMT, LVSM, MT, LVMT, HT, ES, A-ES, ESA, EM, ET, EH, EHR, EHB, BH, BP, BT, SBP và BTC.
- 2 năm bảo hành có giới hạn đối với các sản phẩm phụ kiện bao gồm Antenna, WIFI Kit, Smart Meter, EzLogger Pro, Homekit, CT, các dòng SEC và SCB.

bắt đầu được tính từ một trong hai ngày sau đây (tùy thời điểm nào đến trước):

- Ngày lắp đặt sản phẩm lần đầu tiên.
- 6 tháng sau ngày sản xuất.

### LÀM THẾ NÀO ĐỂ YÊU CẦU BẢO HÀNH THEO QUY ĐỊNH BẢO HÀNH CÓ GIỚI HẠN CỦA GOODWE?

Nếu người dùng muốn yêu cầu bảo hành, vui lòng liên hệ với nhà phân phối tại địa phương nơi bạn mua sản phẩm hoặc đơn vị lắp đặt đã lắp biến tần cho bạn. Nếu bạn không nhận được dịch vụ từ họ hoặc bạn KHÔNG hài lòng với dịch vụ của họ, bạn có thể gửi yêu cầu cho GOODWE bằng cách tạo phiếu yêu cầu dịch vụ thông qua trang <https://support.goodwe.com/portal/home>

Xin lưu ý, để cung cấp một dịch vụ thân thiện và kịp thời, GOODWE đang hợp tác với rất nhiều nhà phân phối và các đơn vị lắp đặt của chúng tôi trên toàn thế giới. Vì vậy, hãy xem họ như là kênh dịch vụ mặc định của GOODWE và sử dụng các kênh dịch vụ này để gửi yêu cầu bảo hành của bạn, GOODWE sẽ hỗ trợ và kiểm tra kênh dịch vụ của chúng tôi để đảm bảo rằng chúng tôi đang cung cấp dịch vụ tốt cho khách hàng của mình.

Khi liên hệ với nhà phân phối địa phương, những thông tin sau có thể sẽ được sử dụng vì vậy hãy giúp chúng tôi chuẩn bị trước.

- Thông tin liên lạc của người yêu cầu, bao gồm họ tên, công ty, số điện thoại, email và địa chỉ giao hàng.
- Thông tin về (các) sản phẩm bị lỗi, bao gồm (các) model sản phẩm, (các) số sê-ri, ngày lắp đặt và ngày hỏng hóc. Vui lòng thực hiện yêu cầu bảo hành trong vòng một tháng kể từ ngày lỗi, nếu không GoodWe sẽ coi như bạn đã từ bỏ quyền yêu cầu bảo hành.
- Thông tin lắp đặt, bao gồm nhãn hiệu, model và số lượng tấm PV; nếu sản phẩm bị lỗi là một hệ thống lưu trữ năng lượng, thì nhãn hiệu và model của pin cũng cần được cung cấp.
- Thông báo lỗi trên màn hình LCD (nếu có) và thông tin bổ sung liên quan đến lỗi.
- Mô tả các hoạt động được thực hiện trước khi xảy ra lỗi và thông tin chi tiết về các yêu cầu bảo hành trước đó (nếu có).

GOODWE có thể sắp xếp kiểm tra tận nơi để tìm ra nguồn gốc của các lỗi này. Bên yêu cầu bảo hành có trách nhiệm cấp quyền truy cập, dành thời gian và đảm bảo sự an toàn cho việc kiểm tra của kỹ thuật viên từ GOODWE hoặc bên thứ ba được ủy quyền. GOODWE có quyền không thực hiện kiểm tra tận nơi nếu kỹ thuật viên của GOODWE cho rằng làm như vậy là không an toàn.

### KHẮC PHỤC

Nếu nhận được khiếu nại trong thời hạn bảo hành và phát hiện ra lỗi của sản phẩm được bảo hành, GOODWE có thể, theo quyết định riêng của mình, chọn

- Khắc phục sự cố bằng cách thay đổi cấu hình hoặc cập nhật phần mềm.
- Sửa chữa sản phẩm bằng cách thay thế bằng phụ tùng thay thế.
- Đổi sản phẩm với một sản phẩm mới hoặc đã được tân trang lại, có chức năng ít nhất là tương đương với sản phẩm gốc, hoặc model nâng cấp có chức năng tương đương hoặc có chức năng nâng cấp so với sản phẩm gốc. Nếu thiết bị được thay thế trong thời hạn bảo hành, thời gian bảo hành còn lại sẽ tự động được chuyển cho sản phẩm thay thế. Nếu thời hạn bảo hành còn lại ít hơn một năm sau khi thay thế, thì thời hạn bảo hành này sẽ được gia hạn thành đủ một năm. Đối với mọi trường hợp đổi biến tần, người yêu cầu bảo hành phải thu thập đủ thông tin cần thiết và gửi báo cáo RMA (bằng cách làm theo mẫu RMA của GOODWE) cho GOODWE để xác nhận yêu cầu RMA trước khi biến tần được thay.
- Nếu được chứng minh rằng vấn đề là do lỗi cài đặt, GOODWE có quyền liên hệ với đơn vị cài đặt ban đầu và yêu cầu họ cung cấp giải pháp để khắc phục sự cố trước khi GOODWE can thiệp và có thể tính thêm phí cho đơn vị cài đặt ban đầu nếu họ không cung cấp một giải pháp thích hợp để khắc phục sự cố này.

Tất cả các bộ phận của sản phẩm hoặc thiết bị khác mà GOODWE thay thế sẽ trở thành tài sản của GOODWE. Nếu sản phẩm được phát hiện không thuộc trong quy định Bảo hành có giới hạn này, GOODWE có quyền tính phí sửa chữa. Khi sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm, GOODWE có thể sử dụng các sản phẩm mới, tương đương với hàng mới hoặc hàng tân trang.

### PHẠM VI BẢO HÀNH

Trừ khi có một số thỏa thuận đặc biệt/ duy nhất giữa GOODWE và khách hàng, chế độ bảo hành giới hạn của GOODWE chỉ bao gồm chi phí vật liệu phần cứng cần thiết để thiết bị hoạt động lại bình thường.

**Chi phí vận chuyển:** tại một số khu vực, GOODWE sẽ chi trả phí vận chuyển đi và đến bằng cách sử dụng phương

tiện vận chuyển mặt đất thông thường với tổng số tiền (vui lòng liên hệ với GOODWE để biết mức phí) cho mỗi trường hợp. Người yêu cầu phải trả mọi chi phí vượt quá hoặc bất kỳ chi phí nào phát sinh do sử dụng một phương thức vận chuyển khác. Trong một số trường hợp, người yêu cầu cần thực hiện việc trả lại sản phẩm cho là bị lỗi lại cho GOODWE nên xác nhận trước với GOODWE về lịch trình gửi hàng. Vì sản phẩm cần được đóng gói trong điều kiện hợp lý, GOODWE đề nghị sử dụng vật liệu đóng gói có cùng kích thước với gói sản phẩm tại thời điểm mua hàng. Nếu sản phẩm cho là bị lỗi không được trả lại trong vòng 4 tuần kể từ khi người yêu cầu nhận được đơn vị thay thế hoặc không tìm thấy hư hỏng nào sau khi kiểm tra sản phẩm đã trả lại, GOODWE sẽ lập hóa đơn cho người yêu cầu bảo hành đối với sản phẩm thay thế ngoài việc giao hàng và dịch vụ liên quan các khoản phí.

**Chi phí nhân công dịch vụ tại chỗ:** trong một số khu vực hoặc các trường hợp khác nhau, để khuyến khích người dùng sử dụng các phương tiện của đơn vị lắp đặt để khắc phục sự cố, GOODWE có thể tùy ý quyết định chiết khấu (vui lòng liên hệ với GOODWE để biết mức giá) cho người yêu cầu bảo hành hoặc đơn vị lắp đặt / thợ điện địa phương để chi trả cho lao động dịch vụ tại chỗ theo các điều kiện sau:

1. Khoản giảm giá sẽ CHỈ áp dụng cho bên đã thực hiện dịch vụ tại chỗ đối với sản phẩm được cho là bị lỗi.
2. Sản phẩm được cho là bị lỗi đã được trả lại cho GOODWE và được coi là có lỗi do tay nghề hoặc vật liệu sau khi được GOODWE thử nghiệm và kiểm tra.
3. Người yêu cầu phải liên hệ với GOODWE để được cấp quyền trước khi đi đến điểm lắp đặt. Nếu địa điểm là khu vực hẻo lánh hoặc nếu đơn vị cài đặt không thể có mặt tại chỗ, GOODWE khuyến nghị người yêu cầu nên tìm một thợ điện địa phương để thực hiện dịch vụ tại chỗ.
4. Dịch vụ chiết khấu phải được yêu cầu trong vòng 2 tháng kể từ ngày dịch vụ kiểm tra tại chỗ được GOODWE cho phép.

Tất cả các chi phí khác bao gồm nhưng không giới hạn ở việc bồi thường thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp phát sinh từ thiết bị bị lỗi hoặc các phần khác của hệ thống PV, hoặc phần lỗi do mất nguồn điện được tạo ra trong thời gian sản phẩm ngừng hoạt động KHÔNG nằm trong phần bảo hành có giới hạn của GOODWE.

#### CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH

Các trường hợp khiến thiết bị bị lỗi sau sẽ KHÔNG nằm trong giới hạn bảo hành của GOODWE.

1. Hao mòn thông thường (bao gồm nhưng không giới hạn, hao mòn của pin).
2. Lỗi xảy ra khi sản phẩm đã hết thời hạn bảo hành (không bao gồm các thỏa thuận bổ sung gia hạn bảo hành).
3. Lỗi hoặc hư hỏng do cài đặt hoặc vận hành, bảo trì sai không theo hướng dẫn của GOODWE do đơn vị cài đặt không được ủy quyền thực hiện, ví dụ. không đủ cách ly do cấp DC bị hỏng.
4. Việc tháo gỡ, sửa chữa hoặc điều chỉnh do người/ công ty bên thứ 3 không được ủy quyền của GOODWE. Sản phẩm bị sửa đổi, thay đổi thiết kế hoặc các bộ phận thay thế không được GOODWE chấp thuận.
5. Lỗi hoặc hư hỏng do các yếu tố không thể lường trước, yếu tố nhân tạo hoặc các trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn do bão, lũ lụt, quá áp, sâu bệnh, xử lý không phù hợp, sử dụng sai, bỏ bê, cháy, vô nước, sét hoặc các thiên tai khác.
6. Đối với các sản phẩm được trang bị model SPD, khi xảy ra sét đánh vượt quá phạm vi bảo vệ của SPD, nó sẽ không thể bảo vệ biến tần và bảo hành có giới hạn của GOODWE KHÔNG bao gồm các hư hỏng về biến tần hoặc phụ kiện do điều kiện sét đánh như vậy gây ra.
7. Phá hoại, khắc, dán nhãn, đánh dấu không thể phục hồi hoặc nhiễm bẩn hoặc trộm cắp.
8. Sử dụng không tuân thủ các quy định an toàn (VDE, IEC, v.v.).
9. Lỗi hoặc hư hỏng do các nguyên nhân khác không liên quan đến chất lượng sản phẩm.
10. Bất kỳ vết rỉ nào xuất hiện trên vỏ của thiết bị do điều kiện môi trường khắc nghiệt gây ra. Lỗi hoặc hư hỏng do tiếp xúc với môi trường bờ biển / nước mặn hoặc các khu vực hoặc điều kiện môi trường khắc nghiệt khác mà không có xác nhận / phê duyệt bằng văn bản của GOODWE trước khi lắp đặt.
11. Các tai nạn và tác động bên ngoài.
12. Việc kết hợp sản phẩm lưu trữ của GOODWE với pin axit chì hoặc bất kỳ bộ pin lithium nào khác ngoài danh sách pin tương thích của chúng tôi. Vui lòng tham khảo link bên dưới để biết danh sách chi tiết các bộ pin tương thích.  
<https://en.goodwe.com/Public/Uploads/sersups/Approved%20Battery%20Options%20Statement-EN.pdf>
13. Trừ khi có thỏa thuận đặc biệt giữa GOODWE và nhà sản xuất pin, đối với tất cả các bộ pin KHÔNG được liệt kê trong 'DANH SÁCH PIN ĐƯỢC PHÊ DUYỆT' của chúng tôi, nhưng đã hoàn thành kiểm tra khả năng tương thích với biến tần GOODWE, trách nhiệm của đơn vị lắp đặt / nhà tích hợp hệ thống là kiểm tra độ an toàn của pin cũng như hiệu suất và độ tin cậy của hệ thống. GoodWe sẽ đảm bảo hiệu suất của biến tần trong điều kiện làm việc bình thường trong thời hạn bảo hành có giới hạn và cung cấp hỗ trợ kỹ thuật có giới hạn nếu cần thiết. Tuy nhiên, GoodWe sẽ không chịu trách nhiệm đối với các trục trặc của hệ thống và bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào phát sinh.
14. Lỗi sản phẩm không được báo cho GOODWE trong vòng một tháng kể từ khi xuất hiện.

#### TRƯỜNG HỢP NGOÀI BẢO HÀNH

Bất kỳ lỗi nào xảy ra sau khi hết thời hạn bảo hành hoặc xảy ra trong thời hạn bảo hành nhưng được liệt kê trong

các trường hợp không được bảo hành ở trên, được GOODWE gọi là các trường hợp ngoài bảo hành. Đối với tất cả các trường hợp ngoài bảo hành, GOODWE có thể tính phí dịch vụ tận nơi, phí linh kiện, chi phí nhân công và phí hậu cần cho khách hàng, bao gồm bất kỳ / tất cả:

1. Phí dịch vụ tận nơi: chi phí đi lại và thời gian để kỹ thuật viên cung cấp dịch vụ tại chỗ và chi phí nhân công cho kỹ thuật viên sửa chữa, bảo trì, cài đặt (phần cứng hoặc phần mềm) và gỡ lỗi sản phẩm.
2. Phí bộ phận / vật liệu: chi phí của các bộ phận / vật liệu thay thế (bao gồm bất kỳ phí vận chuyển / quản trị nào có thể áp dụng).
3. Phí hậu cần: chi phí giao hàng và bất kỳ chi phí nào khác phát sinh khi sản phẩm bị lỗi được gửi từ người dùng đến GOODWE hoặc / và sản phẩm đã sửa chữa được gửi từ GOODWE đến người dùng.

#### **GIA HẠN BẢO HÀNH**

Ngoài bảo hành có giới hạn 5 năm đi kèm với sản phẩm biến tần theo mặc định, GOODWE cung cấp các tùy chọn gia hạn bảo hành cho tất cả các biến tần được mua thông qua các kênh phân phối được ủy quyền. Để biết bảng giá gia hạn bảo hành, vui lòng liên hệ với GOODWE qua <https://vi.goodwe.com/contact-us.asp>.

1. GOODWE cung cấp tùy chọn gia hạn bảo hành là 'To 7', 'To 10', 'To 5+\*2', 'To 5+\*5', 'To 5+\*7', 'To 5+\*10', 'To 5+\*15' và 'To 5+\*20' (một số tùy chọn có thể KHÔNG có sẵn cho các mẫu hybrid), có thể được mua từ các nhà phân phối được ủy quyền của GOODWE (đối với khách hàng tại Úc, vui lòng truy cập kênh mua hàng trực tuyến của chúng tôi <https://au-warranty.semsportal.com/>) cho bất kỳ biến tần nào trước khi hết hạn bảo hành có giới hạn 5 năm.
2. GOODWE khuyến nghị khách hàng của chúng tôi mua gia hạn bảo hành bằng cách tuân theo các mốc thời gian dưới đây áp dụng chiết khấu cho người mua sớm.
  - a) Đối với biến tần hòa lưới có công suất từ 25KW trở lên và tất cả các biến tần hybrid: trong vòng 6 tháng kể từ ngày sản xuất biến tần.
  - b) Đối với biến tần hòa lưới có công suất dưới 25KW: trong vòng 24 tháng kể từ ngày sản xuất biến tần.
3. Đối với 'To 5+\*2', 'To 5+\*5', 'To 5+\*7', 'To 5+\*10', 'To 5+\*15' và 'To 5+\*20' năm bảo hành mở rộng, bao gồm bảo hành có giới hạn 5 năm đi kèm với sản phẩm biến tần theo mặc định và bảo hành mở rộng từ 2 đến 20 năm bao gồm chi phí phần cứng (bao gồm các bộ phận thay thế hoặc thiết bị để khắc phục sự cố theo quyết định riêng của GOODWE), không bao gồm bất kỳ chi phí nào khác.
4. Đối với bảo hành mở rộng 'To 7' và 'To 10' có nghĩa là bảo hành tiêu chuẩn 5 năm ban đầu sẽ được mở rộng lên đến 7 đến 10 năm, và nó KHÔNG có nghĩa là bạn sẽ được bảo hành thêm từ 7 đến 10 năm cộng vào bảo hành tiêu chuẩn 5 năm ban đầu. Bên cạnh phần cứng, nó cũng bao gồm chi phí Vận chuyển và chi phí lao động dịch vụ tận nơi bằng cách tuân theo các điều khoản được mô tả trong phần **PHẠM VI BẢO HÀNH**. Tất cả các chi phí khác bao gồm nhưng không giới hạn ở việc bồi thường thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp phát sinh từ thiết bị bị lỗi hoặc các phần khác của hệ thống PV, hoặc mất nguồn điện được tạo ra trong thời gian ngừng hoạt động của sản phẩm KHÔNG nằm trong các tùy chọn gia hạn bảo hành của GOODWE.

#### **PHẠM VI ĐỊA LÝ**

Điều khoản và điều kiện bảo hành có giới hạn của GOODWE này áp dụng cho thị trường quốc tế ngoại trừ Trung Quốc đại lục, Hồng Kông, Macao, Đài Loan, Úc, New Zealand hoặc các nước Châu Âu (các địa điểm này được áp dụng các điều khoản và điều kiện khác). Nó được áp dụng cho các thiết bị được mua từ các kênh phân phối được ủy quyền bởi GOODWE và được lắp đặt tại điểm đến được xác định trong thị trường quốc tế nêu trên, trừ khi có các điều khoản và điều kiện bảo hành được quy định đặc biệt giữa GOODWE và người mua trực tiếp. Đối với bất kỳ thiết bị nào được bán cho một quốc gia / khu vực nhưng được lắp đặt ở một quốc gia / khu vực khác, bảo hành sẽ không có hiệu lực nếu GOODWE không cung cấp văn bản xác nhận / chấp thuận trước khi lắp đặt.

#### **GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ CỦA GOODWE**

Bảo hành có giới hạn này áp dụng cho sản phẩm được bán và lắp đặt sau tháng 7 năm 2020. Đây là biện pháp khắc phục đặc biệt và duy nhất của người dùng cuối với GOODWE và trách nhiệm duy nhất và độc quyền của GOODWE đối với các lỗi trong sản phẩm. Bảo hành có giới hạn này thay thế tất cả các bảo đảm và trách nhiệm pháp lý khác của GOODWE, cho dù bằng miệng, bằng văn bản, (không bắt buộc) theo luật định, hợp đồng, bằng văn bản hoặc bằng cách khác, bao gồm nhưng không giới hạn và nếu được luật hiện hành cho phép, bất kỳ điều kiện, bảo đảm hoặc điều khoản ngụ ý nào liên quan đến chất lượng thỏa đáng hoặc phù hợp với mục đích. Tuy nhiên, bảo hành có giới hạn này sẽ không loại trừ hoặc hạn chế bất kỳ quyền hợp pháp (theo luật định) nào của bạn theo luật quốc gia hiện hành. Trong phạm vi cho phép của (các) luật hiện hành, GOODWE không chịu bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào đối với bất kỳ mất mát, hư hỏng hoặc hỏng hóc nào về dữ liệu, đối với bất kỳ tổn thất nào về lợi nhuận, mất việc sử dụng sản phẩm hoặc chức năng, mất kinh doanh, mất hợp đồng, mất doanh thu hoặc mất khoản tiết kiệm dự kiến, tăng chi phí hoặc chi phí hoặc cho bất kỳ mất mát hoặc thiệt hại gián tiếp nào, mất mát hoặc thiệt hại do hậu quả hoặc mất mát hoặc thiệt hại đặc biệt, hoặc mất mát hoặc thiệt hại mang tính trừng phạt. Trong phạm vi luật hiện hành cho phép, trách nhiệm của GOODWE sẽ được giới hạn trong giá trị mua của sản phẩm. Các giới hạn trên sẽ không áp dụng trong trường hợp GOODWE sơ suất hoặc cố ý có hành vi sai trái hoặc trong trường hợp tử vong hoặc thương tích cá nhân do sơ suất đã được chứng minh là của GOODWE.

\* Bảo hành có giới hạn là lời hứa bảo hành cơ bản từ GOODWE cho người dùng cuối. Ở một số quốc gia / quận, người dùng cuối có thể

nhận được bảo đảm bảo hành bổ sung (ít nhất phải tương đương với bảo hành của nhà sản xuất) do nhà phân phối địa phương của GOODWE cung cấp; nếu có bất kỳ khiếu nại nào phát sinh về mặt này, vui lòng gửi chúng đến nhà phân phối địa phương. Xin lưu ý rằng tuyên bố bảo hành có giới hạn của GOODWE này có thể KHÔNG phải là phiên bản mới nhất, vui lòng tham khảo phiên bản mới nhất của bảo hành có giới hạn của GOODWE bằng cách truy cập trang web toàn cầu của chúng tôi qua <https://en.goodwe.com/warranty.asp>.