



CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM

Áp dụng đối với các sản phẩm do Công ty Cổ phần Công nghệ xanh Hùng Việt phân phối

I. ĐIỀU KIỆN VÀ QUY ĐỊNH CHUNG

1. Phạm vi áp dụng:

Áp dụng đối với toàn bộ sản phẩm chính hãng do Công ty Cổ phần Công nghệ Xanh Hùng Việt phân phối tại thị trường Việt Nam, bao gồm:

- Pin lưu trữ (Easyway, Dyness, Huawei, Auxsol,...);
- Biến tần (Huawei, Solis, Auxsol, Sungrow,...);
- Tấm pin năng lượng mặt trời (Aiko, JA, GCL, AE,...);
- Phụ kiện (Dây cáp DC, đầu nối MC4, Meter,...).

2. Quyền lợi bảo hành:

Các sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành, đáp ứng đầy đủ điều kiện bảo hành và được xác định lỗi do nhà sản xuất sẽ được Hùng Việt thực hiện một trong các hình thức sau:

- Sửa chữa; thay thế miễn phí linh kiện chính hãng;
- Đổi sản phẩm mới hoặc sản phẩm tương đương theo chính sách của nhà sản xuất.

3. Thời gian tính bảo hành:

Thời hạn bảo hành được tính từ ngày giao hàng, căn cứ trên hóa đơn bán hàng hoặc Phiếu giao hàng của Hùng Việt.

4. Quy định đổi mới và gia hạn:

- Trường hợp sản phẩm được đổi mới theo chính sách bảo hành, thời hạn bảo hành của sản phẩm thay thế được tính bằng thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm ban đầu.
- Đối với các trường hợp thời gian bảo hành còn lại quá ngắn (dưới 01 tháng đối với biến tần thông thường hoặc dưới 01 năm đối với một số dòng sản phẩm đặc thù), Hùng Việt sẽ áp dụng thời hạn bảo hành tối thiểu theo chính sách của từng hãng kể từ ngày bàn giao sản phẩm thay thế.

5. Điều kiện kỹ thuật bắt buộc:

- Thiết bị được xác định hư hỏng do lỗi kỹ thuật hoặc lỗi chất lượng từ phía nhà sản xuất.
- Số serial (S/N) của thiết bị và các bo mạch chính (nếu có) còn nguyên vẹn, trùng khớp và không có dấu hiệu tẩy xóa, sửa đổi.
- Sản phẩm không bị can thiệp, thay đổi kết cấu bên trong bởi bất kỳ cá nhân, đơn vị nào mà không thuộc ủy quyền của Hùng Việt hoặc của hãng.

II. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CHI TIẾT THEO NHÓM SẢN PHẨM

1. Nhóm sản phẩm Biến tần

- **Yêu cầu thông tin khiếu nại:** Khi phát hiện lỗi, người yêu cầu bảo hành phải cung cấp đầy đủ thông tin: họ tên, số điện thoại, model sản phẩm, số series, ngày lắp đặt, ngày hỏng hóc, hiện trạng hệ thống, thông báo lỗi trên màn hình LCD/hệ thống giám sát và mô tả các hoạt động được thực hiện trước khi xảy ra lỗi.



- **Biện pháp xử lý:** Hùng Việt phối hợp với kỹ thuật của nhà sản xuất để xử lý theo trình tự ưu tiên sau:

- Hỗ trợ xử lý từ xa (cập nhật phần mềm, điều chỉnh cấu hình...);
- Sửa chữa hoặc thay thế linh kiện tại hiện trường hoặc trung tâm bảo hành;
- Đổi sản phẩm mới hoặc sản phẩm tương đương theo chính sách của nhà sản xuất.

2. Nhóm sản phẩm Pin lưu trữ

- **Điều kiện vận hành:** Sản phẩm phải được lắp đặt, vận hành và bảo trì dựa theo đúng hướng dẫn sử dụng. Sử dụng trên cơ sở chu kỳ hàng ngày cho hệ thống lưu trữ điện với các chỉ số dòng điện, điện áp hoạt động liên tục và môi trường làm việc theo thông số kỹ thuật của từng dòng sản phẩm.

- **Tính tương thích hệ thống:** Pin lưu trữ phải được kết nối phối hợp với các bộ Inverter/PCS/EMS nằm trong danh sách khuyến nghị và danh sách pin được phê duyệt tương thích. Hùng Việt có quyền từ chối bảo hành nếu sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng cùng các thiết bị không nằm trong danh sách tương thích hoặc không được nhà sản xuất khuyến nghị.

- **Dữ liệu đối chiếu:** Để yêu cầu bảo hành, khách hàng cần cung cấp hình ảnh, video hiện trạng lỗi hệ thống, dữ liệu nhật ký hoạt động (log data) của hệ thống pin (nếu cần).

- **Biện pháp xử lý:** Hùng Việt phối hợp với kỹ thuật của nhà sản xuất để xử lý theo trình tự ưu tiên sau:

- Hỗ trợ xử lý từ xa (cập nhật phần mềm, điều chỉnh cấu hình...);
- Sửa chữa hoặc thay thế linh kiện tại hiện trường hoặc trung tâm bảo hành;
- Đổi sản phẩm mới hoặc sản phẩm tương đương theo chính sách của nhà sản xuất.

3. Nhóm sản phẩm Tấm pin năng lượng mặt trời

- **Cung cấp bằng chứng lỗi:** Khách hàng có trách nhiệm vận hành đúng khuyến cáo, phối hợp chụp hình nameplate, số series rõ nét và cung cấp đầy đủ video, hình ảnh vị trí xảy ra lỗi trên tấm pin để làm cơ sở xét duyệt bảo hành.

- **Phương thức đền bù:** Sản phẩm thỏa điều kiện sẽ được đổi tấm pin mới có đặc tính kỹ thuật tương đương. Chính sách bảo hành không bao gồm chi phí tháo dỡ, vận chuyển và lắp đặt lại sản phẩm tại công trình, trừ khi có quy định khác bằng văn bản.

4. Nhóm Phụ kiện lắp đặt (Dây cáp DC, đầu nối MC4)

- **Phạm vi bảo hành:** Bảo hành các lỗi do chất lượng vật liệu chế tạo từ nhà sản xuất dẫn đến tình trạng nứt gãy, suy hao dòng điện vượt mức tiêu chuẩn hoặc biến dạng kết cấu trong điều kiện vận hành và tải điện tiêu chuẩn.

- **Ngoại trừ:** Hùng Việt từ chối bảo hành đối với các lỗi phát sinh do bấm đầu MC4 sai kỹ thuật, sử dụng kìm bấm không chuyên dụng, chọn sai kích cỡ dây cáp DC hoặc dây cáp bị trầy xước lớp vỏ cách điện do ngoại lực kéo lê, chuột/động vật cắn gây rò rỉ điện.

III. CÁC TRƯỜNG HỢP NGOÀI PHẠM VI BẢO HÀNH

Hùng Việt có quyền từ chối bảo hành hoặc chuyển sang hình thức sửa chữa dịch vụ có tính phí đối với các trường hợp sau:



**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ XANH
HÙNG VIỆT**

Mã tài liệu: HV-CS-02
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 07/07/2026

- 1. Lỗi do người dùng và tác động cơ học:** Các sản phẩm bị hỏng hóc do lỗi người dùng, do sơ suất vận hành hoặc bị tác động bởi ngoại lực cơ học làm rơi vỡ, móp méo, cong vênh, biến dạng vỏ hoặc vỡ tấm kính bảo vệ của tấm pin.
- 2. Lắp đặt và sử dụng sai quy cách:** Lắp đặt sai cách, sai điện áp, sai công suất, đấu nối sai quy trình, sử dụng vượt quá phạm vi được quy định trong tài liệu hướng dẫn kỹ thuật của nhà sản xuất.
- 3. Ảnh hưởng do môi trường khắc nghiệt:** Thiết bị bị hỏng do ẩm ướt, hóa chất ăn mòn, hoen rỉ, rỉ sét vỏ hoặc chất lỏng xâm nhập; Tấm pin hư hỏng do tiếp xúc với môi trường bờ biển, nước mặn, mưa axit hoặc khu vực ô nhiễm nghiêm trọng mà không có phê duyệt bằng văn bản trước khi lắp đặt.
- 4. Sự cố do động vật/côn trùng:** Sản phẩm bị hỏng hóc do bị động vật hoặc côn trùng (chuột, gián, mối, kiến...) xâm nhập vào bên trong cấu trúc mạch điện.
- 5. Thiên tai và bất khả kháng:** Thiết bị, sản phẩm bị hỏng do các yếu tố thiên tai bất khả kháng bao gồm bão, lũ lụt, ngập nước, hỏa hoạn, cháy nổ, động đất hoặc xung sét điện áp từ phía chuỗi PV DC hoặc từ lưới AC bên ngoài vượt quá phạm vi bảo vệ của bộ chống sét SPD.
- 6. Tự ý can thiệp kết cấu:** Sản phẩm có dấu hiệu tự ý sửa chữa, tháo gỡ, điều chỉnh, thay đổi thiết kế hoặc thay thế các bộ phận bên trong mà không được sự chấp thuận từ Hùng Việt hoặc nhà sản xuất.
- 7. Không xác định được nguồn gốc:** Sản phẩm không có số series hoặc số series không trùng khớp với hệ thống chứng từ gốc (phiếu giao hàng, hóa đơn, dữ liệu xuất kho) của Hùng Việt.
- 8. Báo cáo sự cố trễ hạn:** Lỗi sản phẩm không được thông báo bằng văn bản hoặc hình ảnh cho Hùng Việt trong vòng 01 tháng kể từ ngày xuất hiện lỗi hoặc tự ý tháo sản phẩm lỗi mang về trung tâm bảo hành mà chưa thông báo cho kỹ thuật Hùng Việt/Hãng kiểm tra, xác nhận hiện trạng lỗi tại hiện trường.

IV. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ DỊCH VỤ BẢO HÀNH

- 1. Bước 1 (Tiếp nhận):** Hùng Việt tiếp nhận thông tin sự cố qua Tổng đài chăm sóc khách hàng hoặc Email/Zalo dịch vụ kỹ thuật của công ty. Thời gian phản hồi ban đầu: trong vòng 08 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận đầy đủ thông tin.
- 2. Bước 2 (Thu thập dữ liệu):** Kỹ sư Hùng Việt hướng dẫn khách hàng kiểm tra tại chỗ, chụp hình nameplate, số series, quay video vị trí lỗi và xuất dữ liệu nhật ký hệ thống (log dữ liệu pin/biến tần nếu có).
- 3. Bước 3 (Thẩm định):** Hùng Việt phối hợp với bộ phận kỹ thuật của hãng kiểm tra điều kiện bảo hành của sản phẩm. Thời gian thẩm định dự kiến: tối đa 72 giờ làm việc, không bao gồm thời gian vận chuyển.
- 4. Bước 4 (Phương án xử lý):**
 - Trường hợp đủ điều kiện: Tiến hành sửa chữa, thay thế linh kiện chính hãng từ xa hoặc tại trung tâm bảo hành hoặc đổi thiết bị mới/tương đương miễn phí cho khách hàng.
 - Trường hợp từ chối bảo hành: Hùng Việt gửi thông báo nguyên nhân cụ thể và lập bảng báo giá chi phí linh kiện, chi phí nhân công kỹ thuật xử lý cho khách hàng trong trường hợp có thể sửa chữa.



**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ XANH
HÙNG VIỆT**

Mã tài liệu: HV-CS-02
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực: 07/07/2026

5. Bước 5 (Thử nghiệm & Bàn giao): Bàn giao sản phẩm đạt tiêu chuẩn, hướng dẫn tiến hành kiểm tra vận hành hệ thống theo chuẩn chất lượng vận hành của nhà sản xuất, và khuyến cáo các biện pháp phòng ngừa lỗi lặp lại cho người dùng.

V. QUY ĐỊNH VỀ CHI PHÍ VẬN CHUYỂN

- Đối với sản phẩm đủ điều kiện bảo hành miễn phí và được xuất kho không quá 03 tháng tính đến thời điểm tiếp nhận yêu cầu bảo hành, Hùng Việt chịu toàn bộ chi phí vận chuyển hai chiều theo phương thức vận chuyển tiêu chuẩn.

- Đối với sản phẩm đã xuất kho trên 03 tháng, khách hàng chịu chi phí vận chuyển hai chiều, kể cả trong trường hợp sản phẩm đủ điều kiện bảo hành miễn phí.

- Nhằm hạn chế gián đoạn hoạt động của khách hàng, Hùng Việt có thể bố trí thiết bị thay thế tạm thời trong các trường hợp sau:

- Trường hợp 1: Hùng Việt đã nhận được thiết bị lỗi từ khách hàng.
- Trường hợp 2: Khách hàng đặt cọc tạm thời 10.000.000 đồng hoặc 50% giá trị thiết bị mới (tùy theo mức nào cao hơn hoặc theo quy định của từng dòng sản phẩm). Khoản đặt cọc sẽ được hoàn trả 100% sau khi Hùng Việt nhận lại thiết bị lỗi và hoàn tất việc đổi chiếu.

- Khoản đặt cọc xin chuyển theo Thông tin tài khoản:

- Tên tài khoản: Công ty Cổ phần Công nghệ xanh Hùng Việt
- Số tài khoản: 113002773839
- Ngân hàng: Viettinbank – CN Thăng Long

VI. HIỆU LỰC CHÍNH SÁCH:

Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày 07/07/2026 và thay thế các chính sách bảo hành trước đây của Công ty Cổ phần Công nghệ Xanh Hùng Việt về cùng nội dung (nếu có).

Hà Nội, ngày 07 tháng 07 năm 2026

BAN GIÁM ĐỐC CÔNG TY

(Ký tên và đóng dấu)



PHÓ GIÁM ĐỐC

Lê Thùy Linh