

## **Eway Energy**

# **Thỏa thuận dịch vụ sau bán hàng cho ESS**

## **Thương mại & Công nghiệp**

Thỏa thuận dịch vụ sau bán hàng này áp dụng cho các sản phẩm do Eway Energy cung cấp cho người tiêu dùng thông qua người bán được ủy quyền, nhưng không bao gồm các phụ kiện và công cụ được cung cấp. Các sản phẩm do Easy Way Energy sản xuất và bán phải được sử dụng với bộ điều khiển hoặc thiết bị được Eway Energy xác nhận là tương thích để cung cấp dịch vụ chất lượng cao.

### **Thông báo về nhãn hiệu**



Nhãn hiệu do Eway Energy nắm giữ

Các nhãn hiệu hoặc nhãn hiệu đã đăng ký khác được đề cập trong tài liệu này thuộc sở hữu của chủ sở hữu tương ứng.

### **Giới hạn**

**Người dùng cuối:** (được gọi là "người dùng", "người mua") đề cập đến người mua đưa sản phẩm vào hoạt động lần đầu tiên thông qua sự ủy quyền của Eway Energy

**Người bán được ủy quyền:** đề cập đến các đại lý, nhà phân phối, đối tác, v.v. được Eway Energy ủy quyền.

**Sản phẩm:** đề cập đến ESS Thương mại và Công nghiệp do Eway Energy sản xuất.

**Hướng dẫn sử dụng sản phẩm:** đề cập đến các hướng dẫn và hướng dẫn sử dụng do Eway Energy phát hành cùng với sản phẩm, trong đó nêu rõ việc lắp đặt và vận hành sản phẩm.

**Chu kỳ đầy đủ:** đề cập đến việc pin được xả từ 100% đến 10%, và sau đó được sạc lại đến 100%, đây là một chu kỳ đầy đủ.

### **Thông báo**

Hàng hóa hoặc mặt hàng được mua với sự hỗ trợ hoặc đại diện cho Eway Energy không thuộc phạm vi điều chỉnh của Thỏa thuận này (trừ khi có thỏa thuận khác) và Eway Energy không tuyên bố hoặc bảo đảm, rõ ràng hay ngụ ý.

Do các nâng cấp phiên bản sản phẩm hoặc các lý do khác, nội dung của Thỏa thuận này sẽ được cập nhật theo thời gian. Trừ khi có thỏa thuận khác, Thỏa thuận này chỉ đóng vai trò là hướng dẫn và thỏa thuận dịch vụ sau bán hàng cho các sản phẩm do Eway Energy sản xuất và bán. Tất cả các tuyên bố và thông tin trong Thỏa thuận này không cấu thành bất kỳ bảo hành rõ ràng hay ngụ ý nào.

Nội dung dịch vụ và cam kết dịch vụ được mô tả trong thỏa thuận dịch vụ sau bán hàng này chỉ áp dụng cho các sản phẩm do Eway Energy sản xuất và bán và không bao gồm bất kỳ sản phẩm, thiết bị hoặc linh kiện nào của bên thứ ba.

Eway Energy không đảm bảo rằng các sản phẩm của mình hoàn toàn không có lỗi, không đảm bảo rằng người dùng sẽ không gặp phải các vấn đề khác nhau khi sử dụng sản phẩm và không đảm bảo rằng Eway Energy có thể sửa chữa hoàn toàn những khuyết tật này.

## 1. Mục đích

Mục đích của thỏa thuận dịch vụ sau bán hàng này là xác định các vấn đề liên quan đến chính sách bảo hành sản phẩm và các vấn đề liên quan đến các biện pháp phòng tránh khi sử dụng sản phẩm.

## 2. Phạm vi áp dụng

Thích hợp cho các lỗi phần cứng, lỗi phần mềm, v.v. trong ESS Thương mại và Công nghiệp do Eway Energy sản xuất và bán

## 3. Dịch vụ bảo hành

### 3.1 Thời hạn bảo hành

3.1.1 Thời gian bảo hành tối đa cho sản phẩm là 10 năm (5 năm bảo hành cơ bản + 5 năm bảo hành trả phí) và bảo hành mở rộng không được hỗ trợ. Xem Bảng 3-1 để biết chi tiết. Bảng 3-1 Thời gian bảo hành tiêu chuẩn

Bảng 3-1 Thời gian bảo hành tiêu chuẩn

| Sản phẩm                            | Loại                            | Thời gian bảo hành                                         |
|-------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------|
| ESS<br>Thương mại và<br>Công nghiệp | Bộ pin Lithium                  | 10 năm<br>(Bảo hành cơ bản 5 năm + bảo hành trả phí 5 năm) |
|                                     | Mô-đun điều khiển (PCS)         | 5 năm                                                      |
|                                     | Màn hình và các thành phần khác | 1 năm                                                      |

Thời gian bảo hành bắt đầu từ những ngày sớm hơn trong số các ngày sau:

- (1) Ngày sản phẩm được lắp đặt lần đầu tiên;
- (2) Tính từ ngày giao hàng từ Eway Energy + 90 ngày.

3.1.2 Bảo hành sản phẩm chỉ áp dụng cho các trường hợp sau:

- ☉ Mua từ Eway Energy hoặc từ người bán được ủy;
- ☉ Vận chuyển, lắp đặt sử dụng, bảo quản và bảo trì theo hướng dẫn trong sách hướng dẫn sử dụng sản phẩm của Eway Energy.
- ☉ Được lắp đặt trong khu vực mà tài liệu áp dụng;

3.1.3 Bảo hành này không bao gồm bất kỳ phụ kiện và dụng cụ nào được cung cấp cùng với sản phẩm.

3.1.4 Bảo hành này chỉ bao gồm việc sửa chữa các sản phẩm bị lỗi. Sau khi sản phẩm được sửa chữa hoặc thay thế các bộ phận, thời gian bảo hành còn lại sẽ tiếp tục. Trong mọi trường hợp, nó không thể được sử dụng làm lý do để kéo dài thời gian bảo hành.

3.1.5 Nếu sản phẩm có sự cố do người dùng gây ra, sản phẩm không được bảo hành và Eway Energy có quyền từ chối cung cấp dịch vụ. Sau khi thảo luận, Eway Energy sẽ tính chi phí sửa chữa hoặc thay thế linh kiện.

### 3.2 Nội dung dịch vụ bảo hành cơ bản

- 3.2.1 Trong thời gian bảo hành, Eway Energy cung cấp dịch vụ xử lý sự cố từ xa và hỗ trợ kỹ thuật trực tuyến thông qua đa phương tiện, đồng thời cung cấp dịch vụ thay thế linh kiện cho các vấn đề sau:
- ◎ Bản thân sản phẩm bị lỗi về linh kiện, sản xuất và tay nghề
- 3.2.2 Nếu Eway Energy cung cấp phụ tùng thay thế theo đơn đặt hàng, người dùng nên ưu tiên sử dụng các phụ tùng thay thế này để thay thế phân cứng. Những phụ tùng thay thế này không được phép bán cho bên thứ ba hoặc sử dụng cho các mục đích khác.
- 3.2.3 Các bộ phận thay thế do Eway Energy cung cấp có thể là mới hoặc sửa chữa và có thể được sử dụng bình thường.
- 3.2.4 Sau khi xác nhận nhu cầu dịch vụ sau bán hàng, chi phí vận chuyển phụ tùng thay thế trong thời gian bảo hành cơ bản sẽ do Eway Energy chịu, và phụ tùng thay thế và chi phí vận chuyển ngoài thời gian bảo hành cơ bản sẽ do người dùng chịu.
- 3.2.5 Nếu bạn phát hiện bất kỳ vấn đề nào với sản phẩm trong thời gian bảo hành, vui lòng liên hệ ngay với Eway Energy và cung cấp các thông tin sau:
- ◎ Mô tả ngắn gọn về lỗi sản phẩm, bao gồm các thông số đầu vào và đầu ra, ID cảnh báo và nhật ký hoạt động;
  - ◎ Mã SN sản phẩm;

#### **4. Tuyên bố từ chối trách nhiệm dịch vụ**

##### **4.1 Dịch vụ bảo hành của Eway Energy không thể được cung cấp theo yêu cầu trong các trường hợp sau:**

- 4.1.1 Các trường hợp không lường trước do bất khả kháng (hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, sóng thần, v.v.);
- 4.1.2 Suy giảm điều kiện dịch vụ do các vấn đề xã hội gây ra (tình trạng bất ổn, chiến tranh, đình công, quy định của chính phủ, v.v.);
- 4.1.3 Không thể cung cấp dịch vụ do gián đoạn cung cấp năng lượng (điện, cấp nước, dầu, v.v.);
- 4.1.4 Hệ thống liên lạc của người vận hành bị gián đoạn hoặc tê liệt.

##### **4.2 Sản phẩm bị hư hỏng do các tình huống sau đây không được bảo hành bởi dịch vụ bảo hành của Eway Energy:**

- 4.2.1 Thiệt hại đối với sản phẩm do bất khả kháng bên ngoài (thiên tai, các sự kiện khách quan không thể vượt qua, bao gồm nhưng không giới hạn ở chiến tranh, đình công, bạo loạn hoặc các hoạt động can thiệp khác của chính phủ, khủng bố, thiếu lao động hoặc vật liệu phù hợp và các sự kiện khác ngoài tầm kiểm soát của Eway Energy) hoặc bên thứ ba;
- 4.2.2 Hư hỏng về ngoại hình, biến dạng, mài mòn, ố, rỉ sét, nấm mốc hoặc các tác động bên ngoài tương tự do người sử dụng gây ra trong quá trình sử dụng; hư hỏng sản phẩm do kết nối và sử dụng với các sản phẩm của bên thứ ba không tương thích khác;
- 4.2.3 Hư hỏng sản phẩm do cố ý sơ suất, sử dụng không đúng cách, cố ý phá hủy bởi người dùng hoặc bên thứ ba, hoặc không vận chuyển, lưu trữ, lắp đặt, vận hành hoặc di dời theo hướng dẫn sử dụng sản phẩm Eway Energy;
- 4.2.4 Nếu không có sự cho phép của Eway Energy, người mua điều chỉnh, sửa đổi, tháo rời hoặc thay thế các thành phần của sản phẩm mà không có sự chấp thuận của Eway Energy, gây hư hỏng hoặc khiếm khuyết cho sản phẩm; Người mua sử dụng thiết kế, vật liệu, thay đổi chức năng của riêng mình, gây hư hỏng hoặc khuyết tật sản phẩm.
- 4.2.5 Thiệt hại trực tiếp do môi trường hoạt động tại chỗ (phân phối điện, nhiệt độ và độ ẩm, chịu tải, tản nhiệt, v.v.) hoặc các yếu tố bên ngoài (môi trường điện từ mạnh, mất điện, sét đánh,

cháy, lũ lụt, sụt lún đất, v.v.) không đáp ứng các yêu cầu vận hành bình thường của sản phẩm và các tiêu chuẩn chung của ngành;

4.2.6 Mẫu sản phẩm, bảng tên hoặc số sê-ri bị thay đổi, bị xóa hoặc không thể nhận dạng được, hoặc dấu chống can thiệp bị hư hỏng tùy ý;

4.2.7 Hư hỏng sản phẩm do cơ sở hạ tầng của người dùng gây ra;

4.2.8 Hư hỏng sản phẩm do mất mát tự nhiên hoặc hao mòn quá thời hạn bảo hành;

4.2.9 Hư hỏng sản phẩm do cập nhật luật và quy định quốc gia hoặc khu vực;

4.2.10 Người dùng cuối không cung cấp phản hồi cho người bán được ủy quyền trong vòng 2 tuần sau khi sản phẩm bị lỗi;

4.2.11 Mua và lắp đặt sản phẩm bên ngoài khu vực địa phương của bạn;

4.2.12 Các vật liệu phụ và bộ phận kết cấu sau đây không nằm trong phạm vi bảo hành:

| Loại                     | Mô tả                                                                                                                   |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vật tư tiêu hao          | Bao gồm nhưng không giới hạn đối với vít, dây cáp, v.v.                                                                 |
| Khung gầm/tủ và phụ kiện | Bao gồm nhưng không giới hạn ở các bộ phận kết cấu khung gầm / tủ, phụ kiện sản phẩm, phụ kiện lắp đặt và dụng cụ, v.v. |

4.2.13 Đã hết thời hạn bảo hành quy định ở trên hoặc đã vượt quá tuổi thọ chu kỳ của pin.

## Phụ lục

### 1. Yêu cầu sử dụng và vận chuyển

Để đảm bảo rằng người mua được hưởng chính sách bảo hành toàn diện, cần tuân thủ nghiêm ngặt các điều khoản sau trong quá trình vận chuyển và sử dụng sản phẩm. Sản phẩm bị hỏng hóc hoặc hư hỏng do vi phạm các yêu cầu sau đây không được bảo hành này.

#### 1.1 Yêu cầu về môi trường vận hành

- ◎ Nhiệt độ làm việc:  $-10^{\circ}\text{C} \sim 55^{\circ}\text{C}$ ;
- ◎ Độ ẩm làm việc:  $5\% \sim 85\% \text{ RH}$ ;
- ◎ Độ cao:  $<2000\text{m}$ ;
- ◎ Không có bụi dẫn điện và khí ăn mòn;
- ◎ Vị trí lắp đặt nên cách xa biển để tránh nước muối và môi trường có độ ẩm cao;
- ◎ Vị trí lắp đặt có bề mặt bằng phẳng và không có vật dễ cháy nổ gần đó;
- ◎ Tránh xa bụi, khu vực có mảnh vỡ, nguồn nước và nguồn nhiệt, đồng thời ngăn thiết bị xâm nhập vào nước và quá nóng.

#### 1.2 Yêu cầu về môi trường lưu trữ

- ◎ Môi trường lưu trữ ngắn hạn:
  - Phạm vi nhiệt độ trong vòng 3 tháng từ  $-20^{\circ}\text{C}$  đến  $40^{\circ}\text{C}$ ;
  - Độ ẩm tương đối  $<85\% \text{ RH}$ ;
  - Không có khí ăn mòn.
- ◎ Môi trường lưu trữ lâu dài hơn 3 tháng:
  - Phạm vi nhiệt độ trong khoảng  $-5^{\circ}\text{C} \sim 35^{\circ}\text{C}$ ;
  - Độ ẩm tương đối  $<65\% \text{ RH}$ ;
  - Không có khí ăn mòn.
- ◎ Nếu cần lưu trữ lâu dài, nên sạc pin 6 tháng một lần để đảm bảo rằng bộ pin có mức sạc lớn hơn 90% SOC.
- ◎ Tránh xa bụi, khu vực mảnh vụn, nguồn nước và nguồn nhiệt, đồng thời ngăn thiết bị xâm nhập vào nước và quá nóng.

#### 1.3 Yêu cầu vận chuyển sản phẩm

- 1.3.1 Khi sản phẩm được vận chuyển riêng biệt, nó phải được vận chuyển trong vật liệu đóng gói ban đầu của người bán. Nếu cần vận chuyển đường dài như vận chuyển đường biển, cần thực hiện các biện pháp đóng gói bổ sung để đảm bảo an toàn cho vận chuyển.
- 1.3.2 Nếu sản phẩm không được vận chuyển trong vật liệu đóng gói ban đầu của Người bán, Người mua cần xem xét đầy đủ các rủi ro rung, rơi và va chạm trong quá trình vận chuyển và thực hiện các biện pháp bảo vệ thích hợp.

### 2. Yêu cầu cài đặt sản phẩm

|   |                                 |                                                                                                                                                    |
|---|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kiểm tra trực quan              | Kiểm tra sự xuất hiện của hư hỏng và kiểm tra loại và số lượng phụ kiện theo danh sách đóng gói.<br>Xác nhận rằng sản phẩm đang ở trạng thái đóng. |
| 2 | Xác nhận thông số kỹ thuật điện | Vui lòng tham khảo hướng dẫn sử dụng để biết các thông số điện. Nguồn điện bên ngoài không được tạo ra các tia sóng làm hỏng bộ pin.               |

|   |         |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Kết nối | Khi kết nối dây nguồn, hãy chú ý đến cực dương và cực âm để tránh kết nối ngược và đoản mạch. Cài đặt và sử dụng theo danh mục sản phẩm và yêu cầu hướng dẫn sử dụng. Thiết bị phải được nối đất đáng tin cậy và điện trở nối đất phải nhỏ hơn 1 $\Omega$ . |
|---|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3. Yêu cầu sử dụng sản phẩm

|   |                  |                                                                                                                                                              |
|---|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Sạc pin          | Dòng sạc liên tục tối đa trong thời gian dài của bộ pin phải $\leq 0.5C$ .<br>Nếu dung lượng pin bị cạn, nó phải được sạc trong vòng 48 giờ sau khi hết pin. |
| 2 | Xả               | Dòng xả liên tục tối đa trong thời gian dài của bộ pin phải là $\leq 0.5C$ và độ sâu xả tối đa (DOD) của bộ pin không được vượt quá 90%.                     |
| 3 | Chu kỳ hoạt động | 1 chu kỳ đầy đủ mỗi ngày trong thời gian bảo hành sản phẩm.                                                                                                  |
| 4 | Duy trì          | Không được mở vỏ pin hoặc tháo rời các bộ phận mà không có sự cho phép bằng văn bản của Người bán hoặc Người bán được ủy quyền.                              |
| 5 | Khẩn cấp         | Trong trường hợp khẩn cấp, khi sử dụng thiết bị chữa cháy chỉ sử dụng bình chữa cháy bột khô                                                                 |