

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH MANUFACTURER WARRANTY

Ngày cập nhật mới nhất: 20250317

Latest Update Date: 20250317

1.0 ĐỊNH NGHĨA

DEFINITIONS

1.1. Đơn vị phụ trách cho các trường hợp bảo hành có giới hạn được nêu trong tài liệu này là Công ty TNHH SUNGROW POWER SUPPLY (“SUNGROW”).

The warrantor for the limited warranties set forth herein is Sungrow Power Supply Co., Ltd. (“SUNGROW”).

1.2. “Sản phẩm” có nghĩa là các đơn vị, thiết bị hoặc dụng cụ (nêu trong mục 2.3) được sản xuất bởi SUNGROW và được người sử dụng mua từ SUNGROW hoặc nhà phân phối chính thức của SUNGROW.

The “Product” means units, devices, or equipment (shown in 2.3) manufactured by SUNGROW and purchased from SUNGROW or its qualified distributors by End-users.

1.3. “Bảo hành” có nghĩa là hợp đồng bảo hành có giới hạn cho Sản phẩm SUNGROW.

The “Warranty” means this limited warranty contract for SUNGROW Product.

1.4. “Người dùng cuối” hoặc “Chủ sở hữu bảo hành” nghĩa là chủ sở hữu của Sản phẩm mà Dịch vụ sẽ được thực hiện.

“End-user” or “Warranty Holder” means the owner of the Product for which Service will be performed.

1.5. “Hướng dẫn sử dụng” là hướng dẫn lắp đặt, vận hành và bảo trì hiện tại mà SUNGROW cung cấp cho Sản phẩm được bảo hành theo quy định bảo hành này.

“Manual” means the current SUNGROW installation, operation and maintenance guide for the Product covered under this Warranty.

1.6. “Địa điểm” nghĩa là vị trí của Sản phẩm thuộc Người dùng cuối được bảo hành theo quy định bảo hành này.

“Site” means the location of End-user's Product that is covered under this Warranty.

1.7. "Thời hạn bảo hành" có nghĩa là khoảng thời gian Sản phẩm được bảo hành theo quy định bảo hành này.

"Warranty Period" means the period the Product is covered under this Warranty.

1.8. "Sản phẩm bị lỗi" được định nghĩa là sản phẩm không thể hoạt động do lỗi về vật liệu hoặc tay nghề, với điều kiện lỗi đó được SUNGROW xác nhận thông qua quá trình kiểm tra.

"Defective Product" means a product is defective if it is inoperable because of defects in material and workmanship, provided that SUNGROW, through inspection, establishes the existence of that defect.

1.9. "Người yêu cầu" là Người dùng cuối hoặc đại diện pháp lý của họ, người gửi yêu cầu chính thức hoặc đề nghị thực hiện quyền theo bảo hành.

"Claimant" means the End-user or his/her legal representative that makes a formal request or demand for the enforcement of rights under the warranty.

2.0 PHẠM VI BẢO HÀNH

LIMITED WARRANTY

2.1. SUNGROW cam kết rằng Sản phẩm sẽ không có lỗi về vật liệu và tay nghề trong suốt Thời hạn bảo hành (được nêu trong mục 2.3) tính từ Ngày bắt đầu bảo hành, với điều kiện Sản phẩm được sử dụng theo các điều kiện vận hành quy định trong Hướng dẫn sử dụng của SUNGROW. Bảo hành này được cung cấp miễn phí.

SUNGROW warrants that the Product will be free from defects in materials and workmanship for the Warranty Period (shown in 2.3) from the Warranty Commencement Date, provided that the Product is used in accordance with the operating conditions specified in the SUNGROW Manual. This warranty is offered free of charge.

2.2. Thời hạn bảo hành của Sản phẩm sẽ bắt đầu từ ngày vận hành (dựa trên báo cáo vận hành từ iSolarCloud làm tài liệu tham khảo) hoặc ba tháng kể từ ngày xuất hóa đơn, tùy theo điều kiện nào đến trước. Ngày bắt đầu bảo hành không được muộn hơn 1 năm kể từ khi SUNGROW bán sản phẩm cho Nhà phân phối.

The warranty period for the product shall commence from the commissioning date (commissioning report from iSolarCloud as reference), or three months from the date of the invoice issuance, whichever comes first. Commencement date is not later than 1 year after initial sales from SG to Distributor.

2.3. Danh sách sản phẩm và Thời hạn bảo hành Product List and Warranty Period

Sản phẩm Product	Thời hạn bảo hành tiêu chuẩn Standard Warranty Period	Thời hạn mở rộng bảo hành tối đa Max. Extended Warranty Period
Thiết bị điện tử công suất ở cấp độ mô-đun/MLPE		
<i>Biến tần phân tán/Microinverter</i>	15 NĂM/ YEARS	/
<i>Thiết bị tắt nguồn nhanh/Rapid Shutdown Equipment</i>	25 NĂM/ YEARS	
<i>Bộ tối ưu công suất/Optimizer</i>	25 NĂM/ YEARS	
Biến tần PV/PV Inverter		
<i>Biến tần PV dân dụng (1 pha và 3 pha)</i> Residential PV Inverter (1-phase & 3-phase)	10 NĂM/ YEARS	5 NĂM/ YEARS
<i>Biến tần PV thương mại & công nghiệp</i> C&I PV Inverter	5 NĂM/ YEARS	15 NĂM/ YEARS
Bộ sạc AC/AC Charger		
<i>Bộ sạc AC/AC Charger</i>	3 NĂM/ YEARS	/
Biến tần Hybrid & Pin lưu trữ /Hybrid Inverter & Battery		
<i>Pin lưu trữ dân dụng (SBR/SBH)</i> Residential Battery (SBR/SBH Series)	10 NĂM/ YEARS	/
<i>Pin lưu trữ dân dụng (SBS)</i> Residential Battery (SBS Series)	5 NĂM/ YEARS	5 NĂM/ YEARS
<i>Biến tần Hybrid dân dụng (1 pha và 3 pha)</i> Residential Hybrid Inverter (1-phase & 3-phase)	5 NĂM/ YEARS	5 NĂM/ YEARS
Hệ thống lưu trữ năng lượng Thương mại & Công nghiệp/C&I ESS		
<i>Pin lưu trữ và Bộ chuyển đổi công suất</i> Battery & PCS	5 NĂM/ YEARS	5 NĂM/ YEARS
<i>Máy biến áp/RMU (Tủ trung thế)</i> Transformer/RMU	2 NĂM/ YEARS	3 NĂM/ YEARS
<i>Hệ thống quản lý năng lượng/EMS</i>	2 NĂM/ YEARS	/
Phụ kiện/Accessory		
<i>Thiết bị truyền thông</i> Communication Device	5 NĂM/ YEARS	/

Đồng hồ đo năng lượng thông minh Smart Energy Meter	2 NĂM/ YEARS	/
Combiner box	10 NĂM/ YEARS	/
Đầu cốt chữ Y / Y terminal	10 NĂM/ YEARS	/

Lưu ý**Remark:**

- 1) Trừ khi có quy định khác trong báo giá, tất cả thời hạn bảo hành và bảo hành mở rộng sẽ được áp dụng theo nội dung đã nêu ở trên.

Unless otherwise stated on the quotation, all warranty and extended warranty periods are as specified above;

- 2) Tùy thuộc vào quốc gia hoặc khu vực thương mại, Người dùng cuối có thể được hưởng cam kết bảo hành bổ sung (tối thiểu phải tương đương với Bảo hành) do nhà phân phối địa phương của SUNGROW cung cấp. Nếu có bất kỳ yêu cầu bảo hành nào phát sinh sau khi Thời hạn bảo hành kết thúc, Người dùng cuối phải gửi yêu cầu đó đến nhà phân phối địa phương.

Subject to the trading countries/states, End-user may receive an additional warranty promise (should be at least equivalent to the Warranty) which is provided by SUNGROW's local distributor; Should any claims arise in this respect out of Warranty Period, End-user shall direct the claims to the local distributor.

- 3) Đối với Sản phẩm có vỏ bọc không đáp ứng tiêu chuẩn chống ăn mòn C5, nếu được lắp đặt ngoài trời trong phạm vi từ 2 đến 5 km tính từ biển, thời hạn bảo hành tiêu chuẩn sẽ chỉ còn 2 năm. Nếu sản phẩm được lắp đặt trong phạm vi dưới 2 km từ biển, bảo hành sẽ không còn hiệu lực.

For the Product with enclosures that do not meet the C5 anti-corrosion standard, if the product is installed outdoors and within a direct distance of 2-5 kilometers from the sea, the standard warranty for the Product will be limited to 2 years. If the product is installed within 2 kilometers from the sea, the warranty will be void.

- 4) Đối với Sản phẩm có vỏ bọc đáp ứng tiêu chuẩn chống ăn mòn C5, nếu được lắp đặt ngoài trời trong phạm vi 500 mét tính từ biển, thời hạn bảo hành tiêu chuẩn sẽ bị giới hạn trong 2 năm.

For products with enclosures that meet the C5 anti-corrosion standard, if the product is installed outdoors and within a direct distance of 500 meters from the sea, the standard warranty for the Product will be limited to 2 years;

- 5) Bảo hành không áp dụng đối với các vật tư tiêu hao, bao gồm nhưng không giới hạn ở các linh kiện hoặc bộ phận có tuổi thọ giới hạn hoặc cần thay thế định kỳ, chẳng hạn như cầu chì, bộ lọc, gioăng và phốt.

The warranty does not cover consumables (referring to components or parts with limited lifespan or require periodic replacement) including but not limited to fuse, filter, seals, gasket.

- 2.4. Trong suốt Thời hạn bảo hành, SUNGROW cung cấp dịch vụ toàn diện cho Sản phẩm, bao gồm nâng cấp và thay thế. Trong trường hợp Sản phẩm ngừng sản xuất, SUNGROW có quyền xem xét từng trường hợp cụ thể để quyết định việc cung cấp sản phẩm mới thay thế trong Thời hạn bảo hành.

During the Warranty Period, SUNGROW provides full lifecycle services for the Product, including upgrades and replacements. If the Product is discontinued, SUNGROW reserves the right to determine, on a case-by-case basis, whether to provide a new product as a replacement within the Warranty Period.

2.5. Các đơn vị Sản phẩm trong cùng một nhà máy điện hoặc địa điểm dự án phải được mua mở rộng bảo hành cùng thời điểm.

Units of Product within the same power plant or project site shall have the warranty extension purchased simultaneously.

2.6. Bảo hành mở rộng có thể được mua từ SUNGROW tại thời điểm mua ban đầu hoặc tối đa 12 tháng trước khi Thời hạn bảo hành của Sản phẩm kết thúc (giá có thể thay đổi). Nếu bảo hành đã hết hạn, SUNGROW sẽ đánh giá từng trường hợp cụ thể để quyết định việc cung cấp dịch vụ bảo hành mở rộng.

The extended warranty can be purchased from SUNGROW at the time of the initial purchase or no later than 12 months before the end of the Product's warranty period (prices may vary). If the warranty has already expired, will decide on a case-by-case basis whether to offer extended warranty services.

2.7. Nếu bảo hành mở rộng được mua trong Thời hạn bảo hành, Người dùng cuối phải cung cấp đầy đủ các tài liệu/nhật ký bảo trì của Sản phẩm cho SUNGROW. Trường hợp không đáp ứng yêu cầu này, SUNGROW có quyền từ chối gia hạn bảo hành.

If the extended warranty is purchased within the Warranty Period, the End-User must submit all maintenance documents/logs for the Product to the SUNGROW. Otherwise, SUNGROW reserves the right to deny the extension of the warranty.

3.0. Nghĩa vụ của bên bảo hành

Warrantor's Obligation

3.1. Nghĩa vụ của bên bảo hành

Warrantor's Obligation

Nếu Sản phẩm gặp lỗi do vật liệu hoặc tay nghề trong Thời hạn bảo hành, SUNGROW sẽ cung cấp các linh kiện cần thiết (bộ phận thay thế hoặc sản phẩm thay thế tương đương) cho Người dùng cuối để sửa chữa. Trường hợp Sản phẩm không thể sửa chữa, SUNGROW cam kết, tùy theo quyết định của mình, cung cấp một sản phẩm mới hoặc một sản phẩm đã được tân trang/điều chỉnh với hiệu suất ngang bằng hoặc cao hơn so với sản phẩm bị lỗi.

If the Product is defective due to materials or workmanship within the Warranty Period, SUNGROW will provide the necessary materials (replacement parts or an equivalent replacement) to the End-user for repair. For the Product which is not repairable, SUNGROW

guarantees to provide, at its discretion, a new or refurbished/reconditioned replacement with performance equal to or higher than that of the defective product.

3.2. Dịch vụ ngoài bảo hành

Out-of-Warranty Service

Nếu Sản phẩm bị lỗi nhưng không nằm trong phạm vi bảo hành, SUNGROW có thể cung cấp dịch vụ sửa chữa có tính phí theo quyết định của mình. SUNGROW không hỗ trợ sản phẩm thay thế tạm thời miễn phí. Người dùng cuối có thể liên hệ với SUNGROW để sắp xếp dịch vụ sửa chữa trả phí. SUNGROW sẽ cung cấp báo giá chi tiết, bao gồm chi phí kiểm tra, nhân công, vận chuyển, vật tư, xử lý chất thải và quản lý liên quan đến việc sửa chữa. SUNGROW cam kết bảo đảm chất lượng sửa chữa trong thời gian sáu (6) tháng.

If the Product is defective but not covered under warranty, SUNGROW will, at its discretion, offer a paid repair. SUNGROW will not provide free temporary replacement. The End-user may contact SUNGROW to organize the paid repair service. SUNGROW will provide a quotation covering inspection, labor, freight, materials, waste disposal, and management costs for the repair. SUNGROW warrants the workmanship of the repair for six (6) months.

3.3. Đối với bất kỳ Sản phẩm nào được sửa chữa hoặc thay thế trong phạm vi Bảo hành, thời hạn bảo hành còn lại của Sản phẩm ban đầu sẽ được chuyển sang Sản phẩm thay thế. SUNGROW sẽ đăng ký việc chuyển giao quyền bảo hành.

For any Product repaired or replaced under the Warranty, the remaining warranty period of the original Product will be transferred to the replacement Product. SUNGROW will register the transfer of the warranty entitlement.

3.4. SUNGROW có thể, tùy theo quyết định của mình, sử dụng linh kiện mới, linh kiện đã tân trang và/hoặc linh kiện từ thiết kế ban đầu hoặc thiết kế cải tiến để sửa chữa hoặc thay thế Sản phẩm bị lỗi.

SUNGROW may, at its option, use new and/or reconditioned parts, and/or parts of the original or a subsequent design, in repairing or replacing the Defective Product.

3.5. Trong trường hợp Sản phẩm gặp vấn đề về chất lượng hoặc hiệu suất, SUNGROW yêu cầu quyền truy cập vào dữ liệu hiệu suất và lịch sử nhật ký của Sản phẩm qua internet để đánh giá tình trạng của Sản phẩm.

In the event of a quality issue or performance failure with the Product, SUNGROW requires access to the performance data and log history of the Product over the internet to assess the Product's condition.

3.6. Quyền bảo hành có thể được chuyển nhượng cho chủ sở hữu tiếp theo trong Thời hạn bảo hành, bao gồm bất kỳ đơn vị vận hành hoặc bên thuê được ủy quyền nào tại cùng địa điểm. Người dùng cuối mới, tức là những người không phải bên mua ban đầu, phải ký và gửi thỏa thuận chuyển nhượng bảo hành đến SUNGROW. (Mẫu thỏa thuận có thể được lấy từ bộ phận dịch vụ hậu mãi của SUNGROW).

Warranty rights could be transferred to subsequent owners during the Warranty Period, including any subsequent authorized operators or lessees at the same location. The new End-User, namely non-purchasers, must sign and submit a warranty transfer agreement to SUNGROW (The template of warranty transfer agreement could be accessed from SUNGROW after-sales team).

- 3.7. Nếu Sản phẩm được di dời đến một địa điểm khác, việc chuyển nhượng Bảo hành phải có sự chấp thuận bằng văn bản của SUNGROW, dựa trên kết quả kiểm tra địa điểm trước và/hoặc sau khi lắp đặt Sản phẩm, hoặc các biện pháp hợp lý khác mà SUNGROW cho là cần thiết để phê duyệt việc chuyển giao Bảo hành cho Người dùng cuối hoặc Khách hàng mới. Để tránh hiểu lầm, SUNGROW không chịu trách nhiệm về bất kỳ chi phí nào liên quan đến việc tái lắp đặt Sản phẩm, bao gồm nhưng không giới hạn ở vận chuyển, bốc dỡ, lắp đặt, vận hành và kiểm tra địa điểm.

If the Products are relocated to another site, the transferability of the Warranty is subject to SUNGROW providing written consent, following a site inspection prior to and / or post the installation of the Products, or any other actions deemed reasonable by SUNGROW to approve the transfer of the Warranty to the new End - User or Customer after the change of the location of the Products. For the avoidance of doubt, SUNGROW shall not bear any costs associated with, but not limited to, the re - installation of the Products such as transportation, loading / unloading, installation, commissioning, site inspection by SUNGROW.

- 3.8. Trong trường hợp Người dùng cuối hoặc Khách hàng ban đầu muốn chuyển nhượng Bảo hành, họ phải cung cấp cho Người dùng cuối mới tài liệu Bảo hành này cùng với mọi thông tin liên quan.

In the event that a first End - User or Customer wishes to transfer the Warranty, they shall communicate to the new End User this Warranty document as well as all the related information.

- 3.9. Nếu xảy ra tranh chấp giữa SUNGROW và Người dùng cuối về trách nhiệm đối với lỗi của Sản phẩm, hai bên sẽ cùng thỏa thuận lựa chọn một tổ chức bên thứ ba để kiểm tra. Trước khi kiểm tra, cả hai bên phải thống nhất về các hạng mục kiểm tra cần thực hiện để xác định lỗi của Sản phẩm. Nếu kết quả kiểm tra không xác nhận rằng lỗi thuộc phạm vi Bảo hành, Người dùng cuối sẽ chịu toàn bộ chi phí kiểm tra phát sinh.

In the event of a dispute between SUNGROW and End-User regarding the responsibility for defects, both parties shall mutually agree to select a third-party organization for testing. Prior to any testing, both parties must agree on the tests to be conducted to determine the product defect. If the test results do not confirm that the defect is covered in Warranty, the costs incurred for the testing shall be borne by the End-User.

- 3.10 Bảo hành này là chế độ bảo hành tiêu chuẩn do SUNGROW áp dụng cho Sản phẩm tiêu chuẩn. SUNGROW có quyền thiết lập các điều kiện bảo hành đặc biệt, nếu có, và những điều kiện này sẽ được quy định trong một tài liệu riêng dành cho Sản phẩm cụ thể.

The Warranty is the standard warranty provided by SUNGROW for the standard Product. SUNGROW reserves the right to offer special warranty conditions. In that case, these special

conditions will be stated in a separate document in relation to the specific Product.

4.0. Nghĩa vụ của chủ sở hữu bảo hành

Warranty Holder Obligation

4.1. Để được hưởng quyền bảo hành, Chủ sở hữu Bảo hành phải vận hành Sản phẩm đúng cách theo Hướng dẫn sử dụng. Trong trường hợp xảy ra sự cố, Chủ sở hữu Bảo hành cần tuân thủ các hướng dẫn để thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn hư hỏng thêm cho Sản phẩm.

To be entitled to the rights of the Warranty, the Warranty Holder must use the Product in a proper manner, following the Manual; in case of a malfunction, the Warranty Holder must follow the Manual to take steps to prevent further damage to the Product.

4.2. Chủ sở hữu Bảo hành phải tạo điều kiện cho nhân viên dịch vụ của SUNGROW tiếp cận Địa điểm hoặc cung cấp hướng dẫn đặc biệt về quyền truy cập. SUNGROW sẽ không chịu trách nhiệm nếu không được phép tiếp cận Địa điểm. Nếu việc tiếp cận không được đảm bảo và cần một lần kiểm tra bổ sung, mọi chi phí phát sinh sẽ do Chủ sở hữu Bảo hành chịu trách nhiệm. The Warranty Holder must provide SUNGROW service personnel with access to the Site or any special instructions for Site access. SUNGROW will not be held liable if access to the Site is not granted. If a second visit to the Site is required due to lack of access, the warranty holder will bear any costs.

4.3. Chủ sở hữu Bảo hành có trách nhiệm thông báo cho SUNGROW về bất kỳ nguy cơ nào tại Địa điểm và đảm bảo rằng khu vực này không có rủi ro hoặc điều kiện có thể ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ bảo hành.

The Warranty Holder is responsible for notifying SUNGROW of any hazards at the Site and ensuring that the site is free of hazards or other conditions that could impede the provision of warranty services.

4.4. Chủ sở hữu Bảo hành có nghĩa vụ cung cấp thông tin liên quan đến hoạt động của Sản phẩm cho nhân viên dịch vụ hậu mãi của SUNGROW, bao gồm nhưng không giới hạn ở số giờ vận hành, hồ sơ sửa chữa, lịch sử bảo trì, nhật ký lỗi và bất kỳ sự cố nào có thể tác động đến hiệu suất của Sản phẩm.

The Warranty Holder is obligated to provide SUNGROW after-sales personnel with information regarding the operation of the Product, including but not limited to operating hours, repair records, maintenance records, fault logs, and any incidents that may affect the performance of the Product.

4.5. Trong trường hợp sử dụng sản phẩm giám sát của bên thứ ba, thiết bị này phải có khả năng xác định chính xác các cảnh báo và thông tin lỗi liên quan đến sản phẩm của SUNGROW. Bên được bảo hành có trách nhiệm thực hiện bảo trì kịp thời dựa trên các thông tin nhận được. Trường hợp cần sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm do không thể tiếp tục sử dụng, bên được bảo

hành phải nêu rõ lý do cụ thể và gửi báo cáo kèm theo dữ liệu lỗi đến bộ phận hậu mãi của SUNGROW..

In a case of using third - party monitoring product, the third-party monitoring product must be capable of accurately identifying SUNGROW product alarms and fault information. The Warranty Holder is responsible for performing timely maintenance based on this information. If product repair or replacement is required due to unusability, The Warranty Holder must clarify the specific reasons and submit a report containing fault data information to SUNGROW after - sales personnel.

5.0. Điều khoản loại trừ

Exclusions

5.1. Bảo hành có giới hạn sẽ không áp dụng cho bất kỳ sản phẩm nào trong các trường hợp sau hoặc đối với các lỗi phát sinh từ những nguyên nhân sau:

The Limited Warranty will not cover any products in the following circumstances, or any defects caused by the following circumstances:

- a) *Hư hỏng trong quá trình vận chuyển Sản phẩm (khi khách hàng chịu trách nhiệm vận chuyển);*
damage during transportation of the Product (when the customer is responsible for transportation);
- b) *Sản phẩm hoặc bao bì bị hư hỏng do lưu trữ không đúng cách trước khi lắp đặt;*
damage to the Product or packaging due to improper storage before installation;
- c) *Sản phẩm không được mua trực tiếp từ SUNGROW hoặc đơn vị được SUNGROW ủy quyền chính thức để phân phối;*
not purchased from SUNGROW or an entity expressly authorized by SUNROW to resell the Product;
- d) *Không tuân thủ hướng dẫn vận hành, lắp đặt và bảo trì do SUNGROW cung cấp;*
failure to comply with SUNGROW's operating instructions, installation guide, and maintenance instructions for the Product;
- e) *Không tuân thủ các quy định an toàn liên quan đến Sản phẩm;*
failure to comply with safety regulations concerning the Product;
- f) *Lắp đặt hoặc vận hành Sản phẩm sai quy cách (ví dụ: Sản phẩm bị đổ hoặc rơi) bởi nhân sự không được SUNGROW hoặc nhà phân phối ủy quyền;*
improper installation or commissioning of the Product (e.g., the Product being knocked over or falling) performed by personnel not designated by SUNGROW or its authorized distributors;
- g) *Sử dụng sai mục đích, lạm dụng Sản phẩm hoặc bị ảnh hưởng bởi các yếu tố ngoài tầm kiểm soát của SUNGROW (ví dụ: sét đánh, thiên tai, v.v.);*
improper use or misuse of the Product, including accidents and external influences beyond the control of SUNGROW (e.g., lightning, natural calamity etc);
- h) *Sản phẩm bị sửa chữa bởi các đơn vị không được ủy quyền;*

- unauthorized repairs to the Product;
- i) *Hư hỏng do tác động ngẫu nhiên hoặc do ảnh hưởng từ các thành phần khác trong hệ thống điện tại Địa điểm;*
has been impacted by incidental or consequential damage caused by other components of the electrical system within the Site;
- j) *Tháo dỡ và lắp đặt lại Sản phẩm tại vị trí khác với địa điểm ban đầu mà không có sự chấp thuận bằng văn bản từ SUNGROW;*
removal and reinstallation of the Product at a location other than the original installation location (namely, the Site) without SUNGROW's express written consent;
- k) *Ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp từ các yếu tố ngoài tầm kiểm soát hợp lý, bao gồm nhưng không giới hạn ở: thiên tai, động đất, hỏa hoạn, lũ lụt, bão, chiến tranh, bạo loạn dân sự/quân sự, hành vi khủng bố, phá hoại, bạo động hoặc bất kỳ sự kiện nào có thể gây gián đoạn hoạt động, mất chức năng, gián đoạn liên lạc hoặc ảnh hưởng đến hiệu suất phần cứng/phần mềm; sự xâm nhập của nước, ăn mòn, côn trùng hoặc điện áp đầu vào nằm ngoài thông số kỹ thuật của Sản phẩm (dù từ lưới điện, máy phát điện hay sét đánh);*
has been subjected, directly or indirectly, to circumstances beyond reasonable control, including, without limitation, acts of God; earthquakes; fires; floods; typhoons; war; civil or military disturbances; acts of terrorism; sabotage; riots; any such circumstances beyond its reasonable control as may cause interruption, loss of function, communication disruption or performance issues (hardware or software); water intrusion; corrosion; infestations; or input voltage outside the parameters listed in the Product specifications, whether from the grid, generators, or lightning strikes;
- l) *Khiếm khuyết không ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của Sản phẩm (ví dụ: trầy xước nhỏ, hao mòn tự nhiên);*
flaws that do not adversely affect the proper functioning of the Product (e.g., minor cosmetic defects, wear and tear);
- m) *Dấu hiệu thay đổi hoặc tháo gỡ các thông tin nhận dạng gốc (bao gồm nhãn hiệu, số model hoặc số serial).*
has been subject to any attempt to alter or remove the original identification markings (including trademark, model number, or serial number);
- 5.2. *SUNGROW không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên, hậu quả đặc biệt nào phát sinh từ lỗi của Sản phẩm trong phạm vi Bảo hành Chất lượng, bao gồm nhưng không giới hạn ở tổn thất về quyền sử dụng, lợi nhuận, sản lượng hoặc doanh thu.*
SUNGROW shall not be liable for indirect, incidental, consequential, or special damages of the failure of the Product in Quality Warranty, including but not limited to, loss of use, loss of profits, loss of production, or loss of revenues.

6.0. Quy trình yêu cầu bảo hành

Warranty Claim Process

6.1. Trong trường hợp Sản phẩm bị lỗi, Người dùng cuối phải liên hệ với SUNGROW trong vòng

hai mươi bốn (24) giờ qua điện thoại, email hoặc SUNGROW GSP (Nền tảng Dịch vụ Toàn cầu). Để biết thông tin liên hệ chi tiết, Người dùng cuối có thể liên hệ với đội ngũ dịch vụ hậu mãi của SUNGROW. Người dùng cuối cũng có thể liên hệ với đại lý (đại lý hoặc nhà phân phối ủy quyền của SUNGROW) hoặc đơn vị lắp đặt nếu Sản phẩm bị lỗi.

In a case of Defective Product, the End-User shall contact SUNGROW within twenty-four (24) hours via phone, email or SUNGROW GSP (Global Service Platform). Regarding on the details of contact information, End-User could contact SUNGROW after-sale service team. The End-User may also contact the dealer (SUNGROW authorized dealer or distributor) or installer if the product is defective

- 6.2. Người dùng cuối cần cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết để hỗ trợ quá trình xử lý, bao gồm bằng chứng mua hàng, số sê-ri của Sản phẩm, mô tả lỗi, thông tin liên hệ và/hoặc tài liệu hỗ trợ (chẳng hạn như ảnh, video, nhật ký làm việc).

End-User shall provide necessary information to SUNGROW including proof of purchase, serial number of the Product, problem description, contact information and/or supporting evidence (such as photos, videos, work logs) to facilitate the troubleshooting process.

- 6.3. Sau khi tiếp nhận Yêu cầu Bảo hành, SUNGROW sẽ phản hồi và triển khai các giải pháp tạm thời trong vòng bảy (7) ngày làm việc. SUNGROW không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sự chậm trễ nào do các yếu tố ngoài tầm kiểm soát, chẳng hạn như việc hạn chế tiếp cận địa điểm hoặc các trở ngại khác ảnh hưởng đến việc thực hiện dịch vụ bảo hành.

After receiving the Warranty Claim, SUNGROW would respond to it and implement temporary solutions with seven (7) working days. SUNGROW is not responsible for any delays caused by factors not attribute to SUNGROW, such as delayed site access or other impediments to the implementation of provisions of warranty service.

- 6.4. SUNGROW có quyền ủy quyền công việc sửa chữa cho các kỹ sư hoặc đơn vị dịch vụ bên thứ ba được ủy quyền nếu thấy phù hợp. Mọi hoạt động sửa chữa và thay thế sẽ được thực hiện theo tiêu chuẩn và quy trình của SUNGROW.

SUNGROW may, at its option, delegate the repair work to authorized third-party engineers or service providers as deemed appropriate. All repairs and replacements will be carried out in accordance with SUNGROW's standards and procedures.

- 6.5. SUNGROW bảo lưu quyền quyết định phương thức và hình thức sửa chữa đối với Sản phẩm bị lỗi. Các biện pháp có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở việc thay thế linh kiện, nâng cấp hệ thống hoặc các can thiệp kỹ thuật cần thiết khác.

SUNGROW reserves the right to determine the methods and forms of repair for the Defective Product. This may include, but is not limited to, the replacement of parts, system upgrades, or other necessary interventions.

7.0. Trách nhiệm chi phí dịch vụ

Responsibility for Service Fees

7.1. Trong trường hợp cần thay thế, Người yêu cầu bảo hành phải liên hệ với SUNGROW và sắp xếp việc gửi trả Sản phẩm bị lỗi (theo văn bản yêu cầu bảo hành) bằng vật liệu đóng gói phù hợp. Chi phí vận chuyển đến SUNGROW sẽ do Người yêu cầu bảo hành chịu.

In the case of replacement, the Claimant shall contact SUNGROW and organize the return of the allegedly defective Product to SUNGROW in the proper packaging material, in which the Claimant bear the cost of freight to SUNGROW

7.2. SUNGROW sẽ chịu chi phí vận chuyển Sản phẩm mới hoặc Sản phẩm đã được sửa chữa đến Người dùng cuối.

SUNGROW will bear the cost of freight of the new or refurbished Product to the End-user.

7.3. SUNGROW không chịu trách nhiệm về bất kỳ chi phí nhân công nào liên quan đến việc tháo dỡ Sản phẩm bị lỗi, lắp đặt lại Sản phẩm đã sửa chữa hoặc thay thế, cũng như bất kỳ thiệt hại nào phát sinh trong quá trình vận chuyển.

SUNGROW will not bear any labor costs related to removing the Defective Product or reinstalling the repaired or replacement Product, or any shipping damage.

7.4. SUNGROW không chịu trách nhiệm đối với các chi phí phát sinh từ việc tháo dỡ, lắp đặt hoặc khắc phục sự cố của bất kỳ thành phần nào thuộc hệ thống điện của Người yêu cầu bảo hành.

SUNGROW does not cover any costs related to the removal, installation or troubleshooting of any components of the Claimant's electrical systems.

7.5. Sau khi dịch vụ hoàn tất, các linh kiện hoặc sản phẩm bị lỗi sẽ trở thành tài sản của SUNGROW. Chủ sở hữu bảo hành có trách nhiệm bảo quản các linh kiện hoặc sản phẩm bị lỗi trong điều kiện lưu trữ thích hợp cho đến khi SUNGROW tiến hành thu hồi.

The defective components or product shall be the asset of SUNGROW after the completion of service. The Warranty Holder shall preserve the defective components or product in proper storage conditions until being retrieved by SUNRGOW.

7.6. Đối với các dịch vụ không nằm trong phạm vi bảo hành, SUNGROW sẽ tính phí dịch vụ, bao gồm chi phí thiết bị, lắp đặt, vật liệu, vận chuyển, chi phí đi lại và nhân công.

For services not covered under Warranty, SUNGROW will charge service fees, including equipment costs, installation fees, material costs, shipping fees, travel expenses, and labor costs.

7.7. Khoản thanh toán cho dịch vụ phải được hoàn tất trong vòng BA MƯƠI (30) ngày kể từ ngày SUNGROW phát hành hóa đơn.

The payment for the service should be paid within THIRTY (30) days after the date SUNGROW's invoice issued.

8.0 Hoàn tiền

Rebate

Thêm dịch vụ hoàn tiền vào mục này nếu đội ngũ kỹ thuật dịch vụ (ETS) khu vực cung cấp dịch vụ này.

Adding rebate service in this section if the regional ETS offer this service

9.0. Chi tiết liên hệ

Contact Details

TRUNG TÂM BẢO HÀNH SUNGROW VIỆT NAM

SUNGROW VIETNAM SERVICE CENTER

Địa chỉ: 39 Đinh Thị Thi, P. Hiệp Bình Phước, TP.Thủ Đức, TP HCM

Address: 39 Đinh Thị Thi Street, Hiep Binh Phuoc Ward, Thu Duc City, Ho Chi Minh City, Vietnam

Điện thoại/Tel: 0866400552

Nhà sản xuất/Manufacturer:

SUNGROW Power Supply Co., Ltd

Địa chỉ: Số 1699, Đường Xiyu, Khu Phát triển Công nghiệp Công nghệ Cao Mới, Thành phố Hợp Phì, Tỉnh An Huy, Trung Quốc

Address: No.1699 Xiyu Rd, New & High Technology Industrial Development Zone, Hefei, Anhui Province, China

Điện thoại/Tel: +86 551 65327834

Email: service@sungrowpower.com

Phụ lục 1

Exhibit 1

1. Đảm bảo chất lượng pin

Battery quality Assurance

SUNGROW cam kết rằng Sản phẩm sẽ không có lỗi về vật liệu và tay nghề trong vòng mười (10) năm hoặc năm (5) năm kể từ Ngày bắt đầu bảo hành, với điều kiện Sản phẩm được sử dụng theo các điều kiện vận hành được quy định trong Hướng dẫn sử dụng của SUNGROW. Bảo hành này được cung cấp miễn phí.

SUNGROW warrants that the Product will be free from defects in materials and workmanship for a period of ten (10) or five (5) years from the Warranty Commencement Date, provided that the Product is used in accordance with the operating conditions specified in the SUNGROW Manual. This warranty is offered free of charge.

Bảo hành có hiệu lực trong 10 năm hoặc 5 năm nếu nhiệt độ môi trường trung bình hằng năm của Sản phẩm không vượt quá 28°C trong bất kỳ khoảng thời gian liên tục 12 tháng nào. Dữ liệu nhiệt độ có thể được xác định dựa trên dữ liệu khí tượng địa phương hoặc nhiệt độ trung bình hằng năm do SUNGROW đo lường thông qua các cảm biến nhiệt độ bên trong Sản phẩm. Nếu nhiệt độ môi trường vượt quá ngưỡng này, điều kiện bảo hành sẽ được điều chỉnh như sau:

The Warranty is valid for 10 or 5 years if the average annual ambient temperature of the Product does not exceed 28°C in any rolling one-year period. The temperature data can be based on local meteorological data or average annual temperatures measured by SUNGROW using temperature sensors located inside the Product. If the ambient temperature exceeds this threshold, the warranty will be adjusted as follows:

Nhiệt độ Temperature	≤28°C	29-35°C	36-40°C	41-45°C	46-50°C
Thời hạn bảo hành Warranty Period	10 năm/years	10 năm/years	6 năm/years	4 năm/years	3 năm/years

** Thời hạn bảo hành tiêu chuẩn của pin SBR/SBH là mười (10) năm và của pin SBS là năm (5) năm*

The standard warranty of SBR/SBH battery is ten (10) years and of SBS battery is five (5) years

2. Bảo hành hiệu suất

Performance Warranty

SUNGROW cam kết rằng Pin sẽ duy trì ít nhất 60% dung lượng ban đầu trong vòng mười năm (120 tháng) hoặc năm năm (60 tháng) kể từ ngày lắp đặt (không quá mười năm sáu

tháng (126 tháng) hoặc năm năm sáu tháng (66 tháng) kể từ ngày vận chuyển) hoặc cho đến khi đạt mức Năng lượng Tích lũy tối thiểu được quy định trong mục Dung lượng Năng lượng dưới đây, theo điều kiện kiểm tra dung lượng tiêu chuẩn. Bảo hành sẽ kết thúc khi một trong hai điều kiện trên được đáp ứng trước.

SUNGROW guarantees that the Battery maintains at least 60% of the initial Battery's Capacity over the period of ten years (120 months) or five years (60 months) from the installation date (no more than ten years and six months (126 months) or five years and six months (66 months) from the shipping date) or for a minimum Energy Throughput showing in Energy Capacity as below, under the standard capacity test conditions, whichever comes first, the Warranty will be terminated.

Dung lượng năng lượng như sau:

The Energy Capacity is as follows:

Mã Model	Năng lượng danh định Nominal Energy (KWh)	Năng lượng thông lượng tối thiểu Minimum Throughput Energy (MWh)
SBR064	6.4	26.88
SBR096	9.6	40.32
SBR128	12.8	53.76
SBR160	16.0	67.20
SBR192	19.2	80.64
SBR224	22.4	94.08
SBR256	25.6	107.52
SBH100	10.0	42.00
SBH150	15.0	63.00
SBH200	20.0	84.00
SBH250	25.0	105.00
SBH300	30.0	126.00
SBH350	35.0	147.00
SBH400	40.0	168.00
SBS050	5.12	17.92

3. Điều kiện kiểm tra dung lượng tiêu chuẩn:

Standard Capacity Test Condition:

Trong phạm vi Bảo hành có giới hạn này, năng lượng sử dụng còn lại được xác định theo phương pháp kiểm tra sau:

For this Limited Warranty, the remaining Usable Energy is measured and calculated using the following testing method and values:

1. **Nhiệt độ môi trường:** Duy trì trong khoảng từ 25°C đến 28°C.

Ambient Temperature: The ambient temperature should be between 25°C and 28°C.

2. **Xả:** Xả pin với dòng điện không đổi cho đến khi đạt Điện áp cuối xả (EODV) hoặc điện áp tự bảo vệ.

Discharge: Discharge the battery with constant current until it reaches the End of Discharge Voltage (EODV) or its self-protective voltage.

3. **Thời gian nghỉ:** Chờ 10 phút

Rest Period: Wait for 10 minutes.

4. **Sạc:** Sạc pin bằng dòng điện không đổi và điện áp không đổi cho đến khi đầy dung lượng.

Charge: Charge the battery with constant current and constant charge voltage to its full capacity.

5. **Thời gian nghỉ:** Chờ 10 phút

Rest Period: Wait for 10 minutes.

6. **Xả và đo lường:** Xả pin với dòng điện không đổi đến khi đạt EODV hoặc điện áp tự bảo vệ, đồng thời ghi lại các thông số dòng điện, điện áp và thời gian.

Discharge and Measurement: Discharge the battery with constant current until it reaches EODV or its self-protective voltage. Record the current, voltage, and time.

7. **Tính toán:** Năng lượng sử dụng còn lại được tính bằng tích phân của thời gian xả, dòng điện và điện áp.

Calculation: The remaining Usable Energy is calculated as the integral of discharge time, current, and voltage.

4. Danh sách giá trị kiểm tra

Test Values List:

Mã Model	Điện áp cuối xả End of Discharge Voltage (V)	Sạc không đổi áp Constant Charge Voltage (V)	Sạc không đổi dòng Constant Charge Current (A)
SBR064	108	146	10
SBR096	162	219	10
SBR128	216	292	10
SBR160	270	365	10
SBR192	324	438	10
SBR224	378	511	10
SBR256	432	584	10
SBH100	118.8	160.6	14
SBH150	178.2	240.9	14
SBH200	237.6	321.2	14
SBH250	297.0	401.5	14
SBH300	356.4	481.8	14
SBH350	415.8	562.1	14
SBH400	475.2	642.4	14
SBS050	86.4	116.8	10