

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM SOLAR SM

1. Điều kiện để được bảo hành:

- Khách hàng cung cấp số **Serial** của thiết bị để xác nhận là sản phẩm do Solar SM cung cấp.
- Khách hàng cần kết nối mạng internet cho dự án và đăng ký tài khoản trên phần mềm xem dữ liệu của hãng SMA Solar Technology AG (**Sunny Portal**) chậm nhất 07 ngày kể từ ngày kích hoạt thiết bị để có thể kịp thời theo dõi dữ liệu và mã lỗi (**Event Code**) khi phát sinh.
- Khách hàng thêm tài khoản Sunny Portal của Solar SM theo email: Service@solarsm.vn, để Solar SM có thể chủ động theo dõi dự án.

SUNNY PORTAL US-English ▾



Login

E-mail

Password

Login

I need a user account

Remain logged in

[Forgotten password >](#)



Website Sunny Portal: www.sunnyportal.com

- Khách hàng tuân theo một cách chặt chẽ hướng dẫn lắp đặt được cung cấp bởi hãng SMA Solar Technology AG (**sổ tay** đi kèm khi nhận thiết bị).
- Solar SM **không** hỗ trợ lắp đặt, cấu hình và bảo hành Inverter ngay tại dự án mà chỉ hỗ trợ kỹ thuật từ xa.

- Khách hàng cần **kỹ sư điện** có kỹ năng, sẵn sàng có mặt tại dự án để xử lý sự cố phát sinh. Thiết bị mang theo cần có:

- Thiết bị đo dòng điện, điện áp đa năng (**Loại 1000V**) và **dây cắm mạng Internet**.



- **Máy tính xách tay** có tải phần mềm sau:

- ✓ Phần mềm quản lý Inverter của SMA, bao gồm: **Sunny Explorer** cho Inverter công suất từ 50kw trở xuống và/hoặc **LCS** cho Inverter công suất 60kw & 75kw. Những phần mềm này có thể tải về từ Website chính thức của SMA: www.sma.de/en
- ✓ Phần mềm chia sẻ màn hình **Teamviewer** phiên bản mới nhất.

2. Chính sách bảo hành:

- Thời gian bảo hành sản phẩm Inverter SMA là 05 năm (60 tháng).
- Thời gian bảo hành thiết bị quản lý dữ liệu SMA là 02 năm (24 tháng)
- Thời gian bảo hành sẽ được tính từ lúc Khách hàng nhận sản phẩm.
- Solar SM chỉ hỗ trợ bảo hành cho Khách hàng trong phạm vi kỹ thuật liên quan đến thiết bị SMA theo điều kiện Bảo Hành Nhà Máy của hãng SMA Solar Technology AG. Cụ thể, Solar SM không bảo hành trong các trường hợp hư hỏng hoặc giảm công suất do những nguyên nhân sau:
 - Không tuân theo hướng dẫn sử dụng, lắp đặt, vận hành và bảo trì được cung cấp bởi SMA kèm theo thiết bị.
 - Hư hỏng do quá trình vận chuyển không cẩn thận, điều kiện bảo quản thiết bị không đảm bảo.
 - Lắp đặt, cấu hình sai kỹ thuật.
 - Tự ý điều chỉnh, thay đổi và sửa chữa thiết bị mà không được cấp phép từ SMA. Điều kiện thoát khí không đảm bảo cho thiết bị hoặc bất kỳ hư hỏng do nhiệt độ môi trường.
 - Hao mòn do tiếp xúc với điều kiện môi trường khắc nghiệt hoặc ngoài phạm vi thiết kế trong bảng thông số kỹ thuật của Inverter.
 - Vận hành hoặc sử dụng sai kỹ thuật, bao gồm và không giới hạn việc đóng ngắt thiết bị không đúng cách, tỷ lệ DC/AC vượt ngưỡng cho phép...

- Hư hỏng do tai nạn hoặc bị tác động bên ngoài như đập phá...
- Do điều kiện bất khả kháng bao gồm và không giới hạn: Quá áp, sét đánh, lũ lụt, cháy nổ, động đất, bão giông, hư hại do động vật (côn trùng, bò sát, bộ gặm nhấm...)

3. Cách thức bảo hành sản phẩm:

- Khi xảy ra sự cố với thiết bị SMA, Solar SM khuyến khích Khách hàng tham khảo đơn vị lắp đặt trước khi liên hệ Solar SM.
- Khách hàng liên hệ đội kỹ thuật Solar SM để trình bày về sự cố với thiết bị Solar SM cung cấp bằng cách điền thông tin sự cố theo đường link: www.solarsm.vn/ticket/
- Sự cố sẽ được đội ngũ kỹ thuật Solar SM hỗ trợ từ xa trong vòng 24-36 giờ làm việc tùy thuộc theo độ phức tạp của vấn đề phát sinh và giờ làm việc (trừ chủ nhật, ngày nghỉ lễ).
- Nếu thiết bị xảy ra vấn đề phần cứng không thể xử lý được và đại diện SMA Solar Technology AG xác nhận thuộc về lỗi nhà sản xuất và phải đổi trả, Solar SM sẽ tiến hành đổi trả thiết bị khác cho Khách hàng tại Việt Nam trong thời gian sớm nhất có thể. Thời gian bảo hành sẽ tiếp tục được duy trì cho đến khi hết thời hạn. Cách thức đổi trả sản phẩm sẽ được Solar SM hướng dẫn cụ thể cho Khách hàng.
- Khách hàng phải tuân theo quy trình bảo hành của Solar SM. Trong trường hợp Khách hàng tự ý tháo dỡ thiết bị khi chưa được xác nhận chính thức từ hãng SMA Solar Technology AG, Solar SM có quyền chấm dứt bảo hành cho thiết bị bị tháo dỡ.

SOLAR SM



PGĐ. TRẦN VĂN TÔN