

Chính sách bảo hành sản phẩm Solar SM

Công ty Cổ phần Solar SM – Nhà phân phối chính thức SMA Solar Technology AG tại Việt Nam. Phiên bản dự thảo ngày 29/10/2026.

Bản dự thảo. Tài liệu này do đội dựng website soạn lại từ nội dung bảo hành công khai của SMA và trang Hỗ trợ cũ của Solar SM, thay cho file PDF gốc đã mất trên site cũ. Solar SM cần rà soát, điều chỉnh thời hạn/điều kiện theo hợp đồng phân phối thực tế và ký duyệt trước khi công bố.

1. Phạm vi áp dụng

Chính sách áp dụng cho toàn bộ thiết bị do Công ty Cổ phần Solar SM phân phối tại Việt Nam, gồm inverter hòa lưới, inverter hybrid, thiết bị giám sát và phụ kiện của SMA Solar Technology AG và các đối tác (Hensel, JJ-LAPP...), được mua và lắp đặt trên lãnh thổ Việt Nam.

2. Thời hạn bảo hành

Nhóm sản phẩm	Bảo hành tiêu chuẩn	Tùy chọn mở rộng
Sunny Boy, Sunny Tripower 3.0 – 25 kW	5 năm kể từ ngày lắp đặt (tối đa 5,5 năm kể từ ngày giao hàng)	10 / 15 / 20 năm (mua trong 12 tháng kể từ ngày lắp đặt)
Sunny Tripower CORE1, Sunny Highpower PEAK3 / PEAK1	5 năm	10 / 15 / 20 năm
Sunny Boy Smart Energy, Sunny Tripower Smart Energy (hybrid)	10 năm	15 / 20 năm
Data Manager M, Cluster Controller, Inverter Manager	2 năm	5 năm
Hộp đấu nối DC Hensel, cáp DC, giắc MC4	Theo chính sách của nhà sản xuất (tối thiểu 12 tháng)	–

3. Điều kiện bảo hành

- Thiết bị còn tem/số serial nguyên vẹn, được mua qua Solar SM hoặc đại lý ủy quyền của Solar SM (xác minh bằng số serial).
- Lắp đặt, đấu nối và vận hành đúng hướng dẫn của SMA bởi đơn vị có năng lực chuyên môn về điện.
- Lỗi phát sinh do vật liệu hoặc lỗi sản xuất trong điều kiện vận hành bình thường.

4. Trường hợp không được bảo hành

- Hư hỏng do thiên tai, sét đánh trực tiếp, cháy nổ, ngập nước, côn trùng, động vật.
- Lắp đặt sai (quá điện áp DC, sai cực, đấu nối không đúng tiêu chuẩn), can thiệp phần cứng/phần mềm trái phép, tháo niêm phong.
- Lưới điện không đạt tiêu chuẩn, quá áp/quá dòng từ lưới, hệ thống chống sét/nối đất không đạt.
- Hao mòn tự nhiên, trầy xước ngoại quan không ảnh hưởng chức năng.

5. Quy trình xử lý sự cố và bảo hành

1. **Tự kiểm tra:** ghi lại mã lỗi (event number) hoặc kiểu nháy LED, tra cứu trong Kho kiến thức tại www.solarsm.vn/ho-tro/kien-thuc/.
2. **Liên hệ đơn vị lắp đặt** kiểm tra đấu nối AC/DC, cầu dao, chuỗi PV.
3. **Gửi yêu cầu bảo hành** cho Solar SM qua form tại www.solarsm.vn/ho-tro/, email info@solarsm.vn hoặc hotline 082 747 7272, kèm: model, số serial, ngày lắp đặt, mã lỗi, ảnh/log, hóa đơn.
4. **Chẩn đoán:** kỹ thuật viên Solar SM hỗ trợ từ xa trong giờ làm việc (Thứ 2 – Thứ 7, 8:30 – 17:00); nếu cần sẽ khảo sát tại hiện trường.
5. **Xử lý:** thiết bị lỗi trong thời hạn bảo hành được sửa chữa hoặc thay thế bằng thiết bị tương đương theo chính sách của SMA. Thời gian xử lý thông thường 5 – 15 ngày làm việc tùy tình trạng hàng dự phòng tại kho Solar SM.

6. Chi phí

Miễn phí thiết bị thay thế và công sửa chữa tại trung tâm dịch vụ trong thời hạn bảo hành. Chi phí tháo lắp tại hiện trường, vận chuyển ngoài phạm vi hỗ trợ và các trường hợp ngoài bảo hành được báo giá trước khi thực hiện.

7. Liên hệ bảo hành

Công ty Cổ phần Solar SM – KCN Đá Bạc, Thôn Bàu Điển, xã Nghĩa Thành, TP. Hồ Chí Minh (xã Đá Bạc, Châu Đức, Bà Rịa – Vũng Tàu cũ). Chi nhánh: 422 Hai Bà Trưng, phường Tân Định, TP.HCM; 104 Phổ Quang, phường Tân Sơn Hòa, TP.HCM. Hotline 082 747 7272 – Email info@solarsm.vn – www.solarsm.vn

Tài liệu tham chiếu: điều kiện bảo hành nhà máy của SMA Solar Technology AG (SMA Factory Warranty) áp dụng cho khu vực châu Á – Thái Bình Dương. Khi có khác biệt, điều kiện bảo hành chính thức của SMA và hợp đồng mua bán có hiệu lực ưu tiên.