

I. QUY ĐỊNH CHUNG

- Thời gian bảo hành được tính từ thời điểm xuất xưởng (ghi trên hóa đơn/ phiếu giao hàng).
- Tất cả các sản phẩm còn trong thời gian bảo hành, thỏa điều kiện bảo hành và do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất.

II. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

- Sản phẩm còn nằm trong thời hạn và điều kiện bảo hành của nhà sản xuất.
- Các lỗi, sự cố phát sinh từ lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất.
- Sản phẩm phải còn nguyên vẹn, không bị rơi, vỡ, móp méo, cong vênh, ẩm mốc, bị hoá chất/chất lỏng hay côn trùng xâm nhập.
- Sản phẩm phải còn nguyên tem/mác, không bị hư hỏng do tác động của con người.

III. QUY ĐỊNH CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH

- Sản phẩm không còn nguyên vẹn, có dấu hiệu bị rơi, vỡ, móp méo, cong vênh, ẩm mốc, bị hoá chất/chất lỏng hay côn trùng xâm nhập.
- Sản phẩm có dấu hiệu tự ý bung hàng, can thiệp phần cứng.
- Những lỗi xảy ra do cài đặt, vận hành sử dụng không đúng với quy cách quy định của nhà sản xuất (lắp đặt sai kỹ thuật, sai đấu nối...).
- Các sản phẩm bị lỗi từ người dùng mà không phải do lỗi của nhà sản xuất.
- Lỗi do đấu nối và sử dụng với các thiết bị phụ trợ của các hãng sản xuất và nhà cung cấp khác.
- Các lỗi như lỏng Jack cắm xảy ra do quá trình vận chuyển.
- Sản phẩm bị lỗi do thiên tai, lỗi do bảo quản, lưu kho sai quy cách quy định.

Lưu ý: Bảo hành không áp dụng do lỗi lắp đặt. Hãy sử dụng dịch vụ lắp đặt chuyên nghiệp để đảm bảo hiệu quả và độ bền của sản phẩm.

IV. QUY ĐỊNH CÁC TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC BẢO HÀNH 1 ĐỔI 1

- Các lỗi xảy ra không thuộc quy định tại mục III.
- Các sản phẩm phát sinh do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất sẽ được bảo hành 1 đổi 1.
- Sản phẩm phải còn nguyên vẹn, không bị rơi, vỡ, móp méo, cong vênh, ẩm mốc, bị hoá chất/chất lỏng hay côn trùng xâm nhập.
- Sản phẩm phải còn nguyên tem/mác, đầy đủ các phụ kiện kèm theo (nếu có).

V. QUY TRÌNH THỰC HIỆN BẢO HÀNH

- 1 - Khách hàng liên hệ Trung tâm dịch vụ của ALENA để trình bày về sự cố phát sinh.
- 2 - ALENA tiếp nhận sản phẩm nếu không thể xử lý được sau khi đã được hỗ trợ từ xa.
- 3 - Kiểm tra, xác định lỗi.
- 4 - Tiến hành sửa chữa bảo hành.
- 5 - Kiểm tra vận hành .
- 6 - Hoàn trả sản phẩm đã bảo hành & hướng dẫn lắp đặt.

VI. THỜI GIAN BẢO HÀNH.

ALENA ENERGY cam kết bảo hành cho sản phẩm phân phối với thời gian bảo hành theo nhóm sản phẩm như sau:

STT	Nhóm sản phẩm	Thương hiệu	Thời gian bảo hành (Năm)
1	Thiết bị chính IQ8P Microinverter	Enphase	15
2	Thiết bị giám sát Envoys	Enphase	5
3	Thiết bị cầu dao thông minh Q-relay	Enphase	5

VII. DỊCH VỤ MỞ RỘNG

- ❖ Trường hợp hệ thống **không sử dụng thiết bị giám sát Envoys** đi kèm, thời gian bảo hành cho thiết bị chính IQ8P và cầu dao Q-relay là 1 năm kể từ ngày xuất xưởng.
- ❖ Trường hợp hệ thống đã lắp đặt và sử dụng trước đó không đi kèm thiết bị giám sát envoys, sau đó khách hàng có nhu cầu lắp **bổ sung thiết bị giám sát Envoys**, thời gian bảo hành cho thiết bị chính IQ8P là 15 năm, thiết bị giám sát Envoys và cầu dao Q-relay là 5 năm kể từ ngày xuất xưởng.

Trường hợp Quý khách lựa chọn bảo hành, bảo trì tận nơi, Quý khách vui lòng chi trả chi phí vận chuyển đi lại, sinh hoạt và các chi phí phát sinh khác (nếu có) của đội kỹ thuật.

Ngoài ra, hệ thống phân phối của ALENA ENERGY có nhận hợp đồng bảo trì, bảo dưỡng định kỳ cho các sản phẩm trên toàn quốc.

VIII. THÔNG TIN LIÊN HỆ VÀ ĐỊA ĐIỂM BẢO HÀNH – SỬA CHỮA

Các sản phẩm mua qua các kênh đại lý của Alena trên toàn quốc khi gặp sự cố, hư hỏng khách hàng vui lòng liên hệ trực tiếp đến đại lý hoặc nơi gần nhất để được hỗ trợ nhanh chóng.

Tất cả các sản phẩm mua trực tiếp hoặc các kênh đại lý sẽ được bảo hành tại trung tâm dịch vụ bảo hành ALENA ENERGY và các chi nhánh trên toàn quốc

a/ Phòng dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật và bảo hành

Hotline 0813 185 186

Điện thoại: +84 (28) 39 26 26 83 (Lễ Tân)

0365 710 862 (Anh Đức)

Email: [dzbh@alena-energy.com](mailto:dvbh@alena-energy.com), sales@alena-energy.com

b/ Trung tâm tiếp nhận sản phẩm bảo hành

Địa chỉ: 136 Cộng Hoà, Phường 4, Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh