

I. QUY ĐỊNH CHUNG

Thời gian bảo hành được tính từ thời điểm giao hàng (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.

Đối với trường hợp bảo hành thay thế bằng sản phẩm tương đương, thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm lỗi sẽ được chuyển sang sản phẩm thay thế và sẽ được ghi nhận tại ALENA. Khách hàng phải chấp nhận thiết bị thay thế có đặc tính kỹ thuật tương đương khi thiết bị có lỗi về thẩm mỹ (trầy, xước...) nhưng không ảnh hưởng đến hiệu suất, sản lượng và tuân thủ an toàn.

ALENA ENERGY ưu tiên sử dụng các linh kiện/thiết bị mới, tương đương hoặc được cải tiến trong việc sửa chữa hoặc thay thế thiết bị bảo hành.

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 thuộc hệ thống ALENA phân phối, có số series không trùng khớp với số series trong hệ thống chứng từ hoặc dữ liệu xuất kho của ALENA.
- 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.

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

- Các lỗi xảy ra không thuộc quy định tại mục III.
- Ba mươi ngày kể từ ngày giao nhận, 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, nguyên thùng, xốp và đầy đủ các phụ kiện kèm theo (nếu có).
- *Riêng đối với dòng sản phẩm BSP được bảo hành đổi 1 đổi 1 trong vòng 30 ngày sử dụng (ngoại trừ quạt, bàn phím bị hỏng sẽ được thay thế tính phí).

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 khắc phục trong vòng 30 ngày.

Thời gian hoàn thành kể từ khi nhận hàng tại trung tâm bảo hành của Alena Energy – 03 ngày làm việc cho các sản phẩm thông dụng có công suất nhỏ hơn ≤ 100 kW và không quá 30 ngày cho các sản phẩm đặc biệt khác.

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.

CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ NĂNG LƯỢNG ALENA

2G Nguyễn Thành Ý, Phường Đa Kao, Quận.1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

ĐT: 028.39.2626.83 / Fax: 028.39.2626.82 / Email: sales@alena-energy.com

www.alena-energy.com

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	Dòng sản phẩm Inverter Off grid - BSP	Bysolarpower	2
2	Dòng sản phẩm Inverter On grid	SolarEdge	12
3	Thiết bị Optimizer	SolarEdge	25
4	Thiết bị Accessories, phụ kiện khác	SolarEdge	5
5	Dòng sản phẩm Micro-Inverter	Huayu	25
6	Thiết bị Data Logger, phụ kiện khác	Huayu	2
7	Dòng sản phẩm Inverter On grid, Hybrid	Growatt	5
8	Dòng sản phẩm Inverter Off grid	Growatt	2
9	Thiết bị giám sát, phụ kiện khác	Growatt	1
10	Dòng sản phẩm pin Lithium ARK/AXE LV	Growatt	5
11	Dòng sản phẩm pin Lithium ARK HV	Growatt	10
12	Pin Lithium 5.12kWh – E-Box-48100R	Pytes	10
13	Tủ lưu trữ điện Pi Station 230	Pytes	5
14	Dòng sản phẩm pin Lithium	UFO	5
15	Thiết bị bám tải	Eastron	1
16	Dòng sản phẩm ắc quy	Saite (hoặc tương đương)	1
17	Dòng sản phẩm UPS	Hitachi	2
18	Sạc MPPT Lumiax	Alena	2
19	Nguồn điện di động	Alena	1
20	Tấm pin năng lượng mặt trời	Tất cả	12
21	Máy sạc xe điện thông minh Growatt Thor-07AS-P 7kW	Growatt	3

VII. DỊCH VỤ MỞ RỘNG

Quý khách có thể chọn bảo hành tận nơi, trường hợp này 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.

ALENA ENERGY áp dụng chính sách cho mượn sản phẩm (có điều kiện) khi khách hàng cần gấp để chạy thay thế trong thời gian chờ sửa chữa sản phẩm.

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

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

Điện thoại: +84 (28) 39 26 26 83 (Lễ Tân)
0365 710 862 (Anh Đức)
0392 647 044 (Anh Tình)

Email: dvbh@alena-energy.com

b/ Kho hàng tiếp nhận sản phẩm bảo hành

CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ NĂNG LƯỢNG ALENA

2G Nguyễn Thành Ý, Phường Đa Kao, Quận.1, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
ĐT: 028.39.2626.83 / Fax: 028.39.2626.82 / Email: sales@alena-energy.com
www.alena-energy.com



CHÍNH SÁCH VÀ DỊCH VỤ BẢO HÀNH

Địa chỉ: 999 Trần Xuân Soạn, P.Tân Hưng, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh.
Điện thoại: 0976881806 (Anh Hoàng Anh)
Email: adam@alena-energy.com