



CHÍNH SÁCH VÀ DỊCH VỤ BẢO HÀNH CỦA ALENA

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Alena Energy cam kết thực hiện chính sách bảo hành hoặc đổi trả máy cho khách hàng trong các trường hợp sau:

Để được thực hiện đổi trả hàng hoá, Quý khách không cần có hóa đơn, ALENA ENERGY quản lý theo dõi thời hạn và lịch sử bảo hành/ dịch vụ của sản phẩm theo số series No. của từng sản phẩm và số hợp đồng. Vì vậy Quý khách vui lòng bảo vệ, không cạo/ tẩy xóa/ sửa đổi các số series No. của sản phẩm. Ngoài ra, sản phẩm đổi trả phải còn nguyên vẹn và đầy đủ phụ kiện đi kèm.

I. QUY ĐỊNH CHUNG:

Sản phẩm được đổi trả là những sản phẩm đáp ứng được những điều kiện trong Chính sách đổi trả hàng hóa của ALENA ENERGY như sau:

- Sản phẩm còn nằm trong thời hạn bảo hành và điều kiện bảo hành của GROWATT và ALENA ENERGY Thời hạn bảo hành là 5 năm kể từ ngày cài đặt và không quá 63 tháng kể từ ngày giao hàng
- Lỗi thuộc về sản phẩm và đã được nhân viên kỹ thuật của ALENA ENERGY xác nhận, hướng dẫn xử lý như là bảo hành hoặc đổi sản phẩm mới.
- Sản phẩm đổi/ trả phải còn nguyên thùng, xốp, bọc ni lon đựng, còn nguyên tem/ mác.
- Sản phẩm đổi/ trả phải không bị vỡ, trầy xước, biến dạng.
- Sản phẩm đổi/ trả phải còn đầy đủ các phụ kiện kèm theo (nếu có).
- Sản phẩm KHÔNG bị hư hỏng do tác động của con người.
- Sản phẩm KHÔNG quá dơ bẩn do có tác nhân bụi, nước, các chất ăn mòn khác chui vào.

Bảo hành áp dụng cho các sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành và thỏa tất cả các điều kiện sau:

Thời gian bảo hành được tính từ thời điểm giao hàng (ghi trên hóa đơn/ phiếu giao hàng). Trường hợp nếu có phát sinh việc bảo hành rơi vào thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm < 1 tháng thì ALENA ENERGY sẽ bảo hành sản phẩm đó với thời gian 2 tháng kể từ ngày giao hàng bảo hành.

Các sản phẩm không thuộc điều kiện bảo hành:

Sản phẩm không thể xác định được nguồn gốc trong hệ thống ALENA ENERGY và GROWATT tại Việt Nam. Các thiết bị có số series không trùng khớp với số series trong hệ thống chứng từ gốc như phiếu giao hàng, phiếu bảo hành, hoặc dữ liệu xuất kho của hệ thống ALENA ENERGY.

Quý khách vui lòng kiểm tra hàng hóa và ký nhận tình trạng với nhân viên giao hàng ngay khi nhận được hàng. Khi phát hiện một trong các trường hợp trên, quý khách có thể trao đổi trực tiếp với nhân viên giao hàng hoặc:

ĐT: 0976881806 (A. Hoàng Anh)

Email: adam@alena-energy.com

II. QUY ĐỊNH CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH:

- Sản phẩm bị rơi hoặc khách hàng vận chuyển làm vỡ, biến dạng vỏ và các bộ phận khác của sản phẩm.
- Khách hàng tự ý mở, can thiệp phần cứng bên trong sản phẩm.
- Những lỗi xảy ra do sử dụng không đúng với quy cách quy định của nhà sản xuất cung cấp (lắp đặt sai điện áp, công suất, đấu nối sai...). Các sản phẩm bị hỏng hóc do lỗi 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 không rõ nguồn gốc chất lượng trong quá trình sử dụng làm cháy, hư hỏng inverter.
- Các lỗi như lỏng jack cắm, lỏng jack cắm xảy ra do quá trình vận chuyển.
- Lỗi do thiên tai, lỗi do bảo quản, lưu kho sai quy định hoặc do côn trùng chui vào trong sản phẩm nếu có.

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

- Lỗi xảy ra nằm ngoài các quy định ở mục 2.
- Ngay trong tháng đầu tiên kể từ khi mua hàng những sản phẩm lỗi do nhà sản xuất sẽ được 1 đổi 1 hoàn toàn mới.
- Số series của sản phẩm và số series của tất các board mạch bên trong còn nguyên vẹn, không bị cạo xóa/ sửa đổi.
- Sản phẩm mới khai thùng, chưa sử dụng mà bị lỗi trừ các lỗi về lỏng cáp, lỏng ốc vít.

IV. THỜI GIAN BẢO HÀNH.

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

Nhóm sản phẩm	Thời gian bảo hành (Năm)
Dòng sản phẩm BSP 5S/BSP 5X	2
Dòng sản phẩm Growatt	5
Dòng sản phẩm pin Lithium	5
Dòng sản phẩm ắc quy Gel	2
Thiết bị giám sát (Mô-đun Wifi)	1
Gói bảo hành mở rộng	5-10 năm

Đối với những sản phẩm BSP bị hư hỏng thuộc điều kiện bảo hành sẽ được bảo hành đổi sản phẩm mới (ngoại trừ quạt, bàn phím bị hỏng sẽ được thay thế quạt và bàn phím mới).

Sản phẩm công suất ≥ 3 kW nếu bị hư hỏng (thuộc điều kiện bảo hành) sẽ được thay linh kiện chính hãng mới 100% của GROWATT.

V. QUY TRÌNH BẢO HÀNH:

Thời gian hoàn thành việc bảo hành tại ALENA ENERGY kể từ khi nhận hàng tại trung tâm bảo hành của Alena Energy:

- 3 ngày làm việc cho các sản phẩm và sản phẩm thông dụng GROWATT có công suất nhỏ hơn ≤ 100 kW. Nếu thời gian bảo hành quá 3 ngày làm việc, ALENA ENERGY sẽ hỗ trợ cấp inverter tương đương để hoạt động trong thời gian chờ.
- Không quá 30 ngày cho các sản phẩm đặc biệt khác của GROWATT.

ALENA ENERGY giải quyết sự cố nhanh chóng với quy trình bảo hành được gói gọn trong 6 bước:

1. Tiếp nhận thông tin từ đại lý và khách hàng về sản phẩm.
2. Tiếp nhận sản phẩm từ đại lý hoặc khách hàng nếu không thể xử lý được sau khi đã được hỗ trợ từ xa.

3. Vệ sinh sản phẩm, kiểm tra xác định lỗi.
4. Thay thế linh kiện mới nếu có hư hỏng bên trong.
5. Kiểm tra vận hành theo chuẩn chất lượng GROWATT.
6. Trả lại sản phẩm đã bảo hành cho khách hàng & hướng dẫn khắc phục trong vòng 30 ngày.
 - Những sản phẩm lỗi của khách hàng mua từ các đại lý của Alena trên toàn quốc khi gặp sự cố, hư hỏng khách hàng vui lòng liên hệ trực tiếp đến đại lý mình mua hàng hoặc nơi gần nhất để được hỗ trợ nhanh chóng.
 - Khi đại lý đã nhận được thông tin và sản phẩm lỗi đại lý sẽ hỗ trợ kiểm tra để có thể giúp khách hàng khắc phục sự cố. Trong trường hợp, đại lý không thể xử lý thì họ sẽ nhận sản phẩm của khách hàng đã mua tại đại lý đó và gửi về Trung tâm bảo hành của Alena để hỗ trợ kiểm tra và xử lý.
 - Tất cả các sản phẩm từ các đại lý sẽ được bảo hành tại trung tâm dịch vụ bảo hành GROWATT (trụ sở tại ALENA ENERGY) và các chi nhánh trung tâm dịch vụ bảo hành GROWATT toàn quốc.

(*). Lưu ý trước khi gửi hàng về cho trung tâm bảo hành xin quý đại lý và khách hàng hãy liên hệ trước đến phòng dịch vụ và kỹ thuật của ALENA để công ty có thể hỗ trợ chính xác hơn về sự cố mà quý khách hàng đang gặp và báo về quản lý kho để nhận hàng bảo hành của quý khách hàng một cách tốt nhất.

(*): Địa chỉ trung tâm dịch vụ bảo hành GROWATT trên toàn quốc là các đại lý do ALENA ENERGY ủy nhiệm.

DỊCH VỤ BẢO HÀNH:

Quý khách có thể chọn bảo hành tận nơi (miễn phí), trường hợp này quý khách vui lòng chi trả chi phí vận chuyển đi lại và ăn/ở của kỹ sư ALENA ENERGY.

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 bảo hành sản phẩm.

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

ĐỊA ĐIỂM BẢO HÀNH - SỬA CHỮA

Khi Quý khách có nhu cầu bảo hành, sửa chữa hoặc các dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật khác, vui lòng liên hệ Trung tâm Dịch vụ và Hỗ trợ kỹ thuật GROWATT tại Việt Nam, Công ty TNHH Công Nghệ Năng Lượng ALENA theo địa chỉ hoặc số điện thoại sau đây:

Phòng dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật và bảo hành:

ĐT: 0392647044 (A.Tình)

Email: gin.bui@alena-energy.com

Kho nhận hàng bảo hành sau khi đã có thông tin từ phòng dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật và bảo hành:

ĐT: 0976881806 (A. Hoàng Anh) – Số điện thoại công ty: 028 39262683

Email: adam@alena-energy.com

Hoặc liên hệ các chi nhánh trung tâm dịch vụ bảo hành do Alena Energy ủy nhiệm. [Nhấp vào đây](#) để xem danh sách đại lý

Phụ lục

(1) Mẫu đơn yêu cầu bảo hành

Nếu bạn cần hỗ trợ thêm cho dịch vụ sau bán hàng, vui lòng liên hệ với +84 (28) 39 26 26 83 sales@alena-energy.com để biết mẫu yêu cầu bảo hành đầy đủ.

Lưu ý: Chữ ký hoặc Dấu đóng dấu bắt buộc. Vui lòng in, ký tên hoặc đóng dấu và sau đó gửi email cho Alena.