

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CỦA GROWATT

Điều khoản dịch vụ & bộ khuếch đại; điều kiện.

(1) Phạm vi sản phẩm: Bao gồm biến tần năng lượng mặt trời Growatt, Biến tần lưu trữ Growatt, Thiết bị giám sát Growatt, phần mềm giám sát Growatt.

(2) Phạm vi Quốc gia và Khu vực: tất cả các quốc gia và khu vực, bao gồm đặc khu hành chính Hồng Kông của Trung Quốc, đặc khu hành chính Ma cao, Đài Loan, CHỈ ngoại trừ Trung Quốc Đại Lục.

(3) Yêu cầu bảo hành: nói chung, số sê ri(S/N) phải cung cấp trong yêu cầu bảo hành. Về cơ bản, thời hạn bảo hành tiêu chuẩn là 5 năm kể từ ngày lắp đặt và không quá 5 năm rưỡi kể từ ngày giao hàng từ nhà máy Growatt.

(4) Vui lòng cất giữ cẩn thận hóa đơn mua hàng/tài liệu lắp đặt gốc hoặc biên lai. Khách hàng cần xuất trình để yêu cầu bảo hành nếu được yêu cầu.

(5) Hiệu lực cam kết bảo hành: theo đúng hợp đồng mua bán chính thức đã ký với Growatt. Nếu không có hợp đồng mua bán đã ký thì các điều khoản & Điều kiện trên *Phiếu bảo hành Growatt*, và tài liệu cam kết dịch vụ này phải được sử dụng.

Cam kết dịch vụ Growatt

(1) Đường dây nóng dịch vụ của trung tâm dịch vụ địa phương Growatt có thể khác nhau, vui lòng kiểm tra trung tâm dịch vụ của chúng tôi tại khu vực/đất nước của bạn. Đường dây nóng dịch vụ tại trụ sở Shenzhen là +86 755 27471942. Đường dây nóng dịch vụ của chúng tôi giải đáp các thắc mắc nói chung, hỗ trợ kỹ thuật và vân vân.

(2) Địa chỉ email dịch vụ: service@ginverter.com. Khách hàng nên liên hệ trực tiếp với đại diện của Growatt tại quốc gia/khu vực của mình.

(3) Thời hạn bảo hành và chế độ dịch vụ. Chúng tôi cung cấp các giải pháp dịch vụ khác nhau cho các sản phẩm khác nhau, xem bảng chi tiết bên dưới

Ghi chú: Nếu thời hạn bảo hành được chỉ định trên đơn đặt hàng, thì thời hạn bảo hành sẽ tuân theo đơn đặt hàng.

(4) Cài đặt và nghiệm thu: Growatt không cung cấp dịch vụ cài đặt, không cung cấp dịch vụ gỡ lỗi tại chỗ cho thiết bị giám sát. Growatt có thể cung cấp dịch vụ vận hành tại chỗ cho quy mô lớn của nhà máy (công suất biến tần > 500kw)

Cam kết thời gian phản hồi

Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật từ xa

(1) Cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật từ xa 365*7*24h.

(2) Phản hồi trong vòng một giờ mỗi khi nhận được cuộc gọi thắc mắc từ khách hàng. Phản hồi trong 2 giờ mỗi khi nhận được thắc mắc qua email từ khách hàng.

(3) Đối với các thiết bị được hoàn lại để sửa chữa, được sửa chữa & gửi đi trong 3 ngày làm việc miễn phí khi nhận được.

Phản hồi dịch vụ hiện trường

Nếu có nghĩa vụ dịch vụ hiện trường trong hợp đồng, Growatt sẽ đáp ứng theo hợp đồng.

Phương án bổ sung phụ tùng

(1) Theo ghi chép bán hàng, Growatt đảm bảo số lượng an toàn cho phụ tùng thay thế đối với mỗi trung tâm phụ tùng. Điều này đã giúp chúng tôi xây dựng sự phản ứng nhanh với yêu cầu thay thế.

(2) Với việc bổ sung phụ tùng thay thế ở mức độ an toàn, nhìn chung Growatt có thể thực hiện dịch vụ thay thế phụ tùng trong vòng 2 ngày làm việc.

(3) Một khi thời hạn bảo hành được đồng thuận (5 năm tiêu bảo hành nhà máy tiêu chuẩn, hoặc gia hạn bảo hành) hết hạn, Growatt vẫn có thể cung cấp phụ tùng thay thế cho khách hàng, với giá không vượt quá giá đơn hàng trước đây trên hợp đồng. Khách hàng đủ điều kiện để đặt hàng bất kỳ phụ tùng sản phẩm nào từ Growatt. Chúng tôi sẽ cung cấp phụ tùng thay thế với giá cả hợp lý để đảm bảo hiệu suất ổn định của sản phẩm Growatt.

(4) Nếu Growatt chuẩn bị ngừng sản xuất một sản phẩm hoặc phụ kiện, Growatt sẽ thông báo cho bên mua trực tiếp ít nhất 6 tháng trước đó.

Chi phí vận chuyển

(1) Growatt chịu chi phí vận chuyển cho các sản phẩm được bảo hành (Lưu ý: điều này chỉ áp dụng cho các thiết bị quốc gia/khu vực bán hàng ban đầu). Khách hàng chịu các chi phí thông quan phát sinh.

(2) Khách hàng chịu chi phí vận chuyển và các loại chi phí liên quan khác khi hết hạn bảo hành hoặc hết hiệu lực sản phẩm.