

AFTER-SALES SERVICE AND WARRANTY POLICY**Chính Sách Bảo Hành và Dịch Vụ Sau Bán Hàng****SẢN PHẨM: PIN LƯU TRỮ POWERBOX
TEM NHÃN**

The After-Sales Service and Warranty Regulations apply to the household energy storage battery systems of the POWERBOX brands, as well as to the energy storage products manufactured by PHU THANH ENERGY CO.,LTD. (hereinafter referred to as "PHU THANH ECO") under cooperative brands. These regulations are intended to define the rights and obligations of PHU THANH ECO, authorized sellers, and end-users with respect to product usage and warranty.

Quy định về dịch vụ sau bán hàng và bảo hành áp dụng cho các hệ thống pin lưu trữ năng lượng gia dụng của thương hiệu POWERBOX, cũng như các sản phẩm lưu trữ năng lượng do PHU THANH ENERGY CO.,LTD. (sau đây gọi là "PHU THANH ECO") cung cấp theo các thương hiệu hợp tác. Các quy định này nhằm mục đích xác định các quyền và nghĩa vụ của PHU THANH ECO, người bán được ủy quyền và người dùng cuối liên quan đến việc sử dụng sản phẩm và bảo hành.

1. DEFINITION: SỰ ĐỊNH NGHĨA

End-user (hereinafter referred to as the 'Buyer'): the user who purchased the product through an authorised seller and who is using the product for the first time to which these Warranty Regulations apply.

Người dùng cuối (sau đây gọi là 'Người mua'): người dùng đã mua sản phẩm thông qua người bán được ủy quyền và là người sử dụng sản phẩm lần đầu tiên mà Quy định bảo hành này áp dụng.

Authorized Seller: Agents, distributors, partners, etc. authorized by PHU THANH ECO.

Người bán được ủy quyền: Các đại lý, nhà phân phối, đối tác, v.v. được PHU THANH ECO ủy quyền.

2. PRODUCT WARRANTY: BẢO HÀNH SẢN PHẨM

2.1. Warranty start date-The warranty period begins on the earlier of the following dates:

Ngày bắt đầu bảo hành--Thời hạn bảo hành bắt đầu vào ngày sớm nhất trong các ngày sau:

After the date of delivery from PHU THANH ECO.

Bắt đầu kể từ ngày giao hàng bởi PHU THANH ECO

During the warranty period, if warranty service (repair or replacement of the product or component) is performed and completed, the warranty period for this product will follow the original product's warranty period and will not be reset.

Trong thời gian bảo hành, nếu dịch vụ bảo hành (sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm hoặc linh kiện) được thực hiện và hoàn tất, thời hạn bảo hành cho sản phẩm này sẽ tuân theo thời hạn bảo hành ban đầu của sản phẩm và sẽ không được thiết lập lại.

2.2. Product And Component Warranty Period: Thời Hạn Bảo Hành Sản Phẩm Và Linh Kiện

The warranty period and corresponding prerequisites for this product and its components are listed in the table below. Subject to these prerequisites and compliance with the conditions specified in this warranty regulation, the warranty period for this product is 7 years or until the minimum energy throughput of the product is reached (as specified in the product manual or user manual), whichever occurs first.

Thời hạn bảo hành và các điều kiện tiên quyết tương ứng cho sản phẩm này và các thành phần của sản phẩm được liệt kê trong bảng dưới đây. Theo các điều kiện tiên quyết này và tuân thủ các điều kiện được nêu trong quy định bảo hành này, thời hạn bảo hành cho sản phẩm này là 10 năm hoặc cho đến khi đạt đến năng lượng tối thiểu của sản phẩm (như được nêu trong hướng dẫn sử dụng sản phẩm hoặc hướng dẫn sử dụng), tùy theo điều kiện nào xảy ra trước

No STT	Component Thành phần	Standard warranty period Thời hạn bảo hành tiêu chuẩn	Prerequisite		
			Maximum continuous charging and discharging current Dòng điện sạc và xả liên tục tối đa	Discharge depth Độ sâu xả	Number of cycles Số chu kỳ

1	Battery (48V/51.2V)	10 years 50% SOH	$\leq 0.75C$	$\leq 80\%$	1 full cycle/day
2	BMS	10 years			

Note:

a) If this product is used under the conditions of 25°C, 80% DOD, and a 0.2C charging and discharging rate, with an interval of more than 30 minutes between charge and discharge cycles, the product's cycle life can reach up to 6000 cycles.

Nếu sản phẩm này được sử dụng trong điều kiện 25°C, 80% DOD và tốc độ sạc và xả 0,2C, với khoảng thời gian giữa các chu kỳ sạc và xả hơn 30 phút, tuổi thọ chu kỳ của sản phẩm có thể đạt tới 6000 chu kỳ.

b) This product supports more than one full cycle use per day. However, if multiple full cycles are required within a day, there must be at least a 2-hour interval between each cycle to avoid heat accumulation, which may affect the battery's cycle life.

Sản phẩm này hỗ trợ sử dụng nhiều hơn một chu kỳ đầy đủ mỗi ngày. Tuy nhiên, nếu cần nhiều chu kỳ đầy đủ trong một ngày, phải có ít nhất 2 giờ nghỉ giữa mỗi chu kỳ để tránh tích tụ nhiệt, có thể ảnh hưởng đến tuổi thọ chu kỳ của pin.

c) If the product is used in a non-communication state, applied to mobile vehicles, or operated in marine environments (with specific environmental installation requirements and salinity conditions) within 5km of the coastline, it must be reported to the manufacturer for record-keeping.

Nếu sản phẩm được sử dụng ở trạng thái không liên lạc, được áp dụng cho xe điện hoặc hoạt động trong môi trường biển (có yêu cầu lắp đặt môi trường cụ thể và điều kiện độ mặn) trong phạm vi 5km tính từ bờ biển, phải báo cáo với nhà sản xuất để lưu hồ sơ.

3. WARRANTY COVERAGE: PHẠM VI BẢO HÀNH:

3.1. Abnormalities in charging and discharging (e.g., undercharging, SOC abnormality, non-operation, etc.) due to manufacturing defects in internal battery cells, circuit management systems (BMS), display screens (LEDs), and other components of the product.

Những bất thường trong quá trình sạc và xả (ví dụ: sạc không đủ, bất thường về SOC, không hoạt động, v.v.) do lỗi sản xuất ở các cell pin bên trong, hệ thống quản lý mạch (BMS), màn hình hiển thị (LED) và các thành phần khác của sản phẩm.

3.2. Failures such as breakage, fracture, poor contact, etc., due to material (hardware components such as the product's case, interface, connecting wires, etc.) or manufacturing process problems.

Các lỗi như vỡ, nứt, tiếp xúc kém, v.v., do vật liệu (linh kiện phần cứng như vỏ sản phẩm, giao

điện, dây kết nối, v.v.) hoặc vấn đề về quy trình sản xuất.

3.3. Update and upgrade services for the product software.

Dịch vụ cập nhật và nâng cấp phần mềm sản phẩm.

3.4. Capacity Performance Warranty: During the warranty period, the discharge capacity of the product shall not be less than 50% of the rated value under normal conditions of use. Consistent with the above conditions.

Bảo hành hiệu suất công suất: Trong thời gian bảo hành, công suất xả của sản phẩm không được thấp hơn 50% giá trị định mức trong điều kiện sử dụng bình thường. Phù hợp với các điều kiện trên.

3.5. Discharge capacity measurement conditions: Test environment temperature: 25-30 °C, charging and discharging test steps:

Điều kiện đo dung lượng xả: Nhiệt độ môi trường thử nghiệm: 25-30 °C, các bước thử nghiệm sạc và xả:

a) Discharge the battery at constant current until the battery voltage reaches the set discharge cut-off voltage.

Xả pin ở dòng điện không đổi cho đến khi điện áp pin đạt đến điện áp ngắt xả đã cài đặt.

b) Leave the battery in place for 30 minutes.

Để pin tại chỗ trong 30 phút.

c) Charge the battery using constant current and constant voltage until it enters self-protection mode.

Sạc pin bằng dòng điện và điện áp không đổi cho đến khi pin chuyển sang chế độ tự bảo vệ.

d) Leave the battery in place for 30 minutes.

Để pin tại chỗ trong 30 phút.

e) Constant current discharge until the end of the discharge cut-off voltage is reached, the discharge capacity is calculated and the performance judgement is made with this capacity

Xả dòng điện liên tục cho đến khi đạt đến điện áp cắt xả cuối cùng, khả năng xả được tính toán và đánh giá hiệu suất được thực hiện với khả năng này

f) If the initial discharge capacity is not up to standard, it is allowed to be repeated 5 times and the maximum value of the 5 times will be taken for determination.

Nếu công suất xả ban đầu chưa đạt tiêu chuẩn thì được phép lặp lại 5 lần và lấy giá trị lớn nhất của 5 lần đó để xác định.

Product type Loại sản phẩm	Discharge cut-off battery voltage (V) Điện áp pin ngắt xả (V)	Charging cut-off voltage (V) Điện áp ngắt sạc (V)	Constant current Dòng điện tiêu chuẩn	Charging cut-off current Dòng điện ngắt sạc
ES- BOX	2.5×n	3.65×n	0.2C	0.05C

g) The testing of battery voltage and current should be conducted on the DC side.

Việc kiểm tra điện áp và dòng điện của pin nên được thực hiện ở phía DC.

Note: n represents the number of battery cells connected in series. The current at 0.2C is calculated as the rated capacity multiplied by 0.2, and the current at 0.05C is calculated as the rated capacity multiplied by 0.05.

Lưu ý: n biểu thị số cell pin được kết nối nối tiếp. Dòng điện ở 0,2C được tính bằng dung lượng định mức nhân với 0,2 và dòng điện ở 0,05C được tính bằng dung lượng định mức nhân với 0,05

4. WARRANTY COMPLIANCE CONDITIONS: ĐIỀU KIỆN TUÂN THỦ BẢO HÀNH:

4.1. The battery system should be installed by professionals or third-party qualified installers.

Hệ thống pin phải được lắp đặt bởi những người chuyên nghiệp hoặc bên lắp đặt thứ ba có trình độ và kỹ năng.

4.2. Before installation and use, please read the product user manual carefully. Follow, operate and use the battery system correctly.

Trước khi lắp đặt và sử dụng, vui lòng đọc kỹ hướng dẫn sử dụng sản phẩm. Thực hiện, vận hành và sử dụng hệ thống pin đúng cách.

4.3. Please ensure that the handling and storage meet the following requirements:

Vui lòng đảm bảo việc xử lý và lưu trữ đáp ứng các yêu cầu sau:

a) During transportation and handling, battery modules and their components should be protected from damage.

Trong quá trình vận chuyển và xử lý, các mô-đun pin và các thành phần của chúng phải được bảo vệ khỏi bị hư hỏng.

b) Collisions, pulling, dragging, or stepping on the product are strictly prohibited, and no unrelated objects may come into contact with any part of the product.

Nghiêm cấm va chạm, kéo, đè hoặc giẫm lên sản phẩm và không để bất kỳ vật thể không liên

quan nào tiếp xúc với bất kỳ bộ phận nào của sản phẩm.

c) If the product is cracked, damaged, or has an abnormal odor, please suspend use, store it safely, and contact after-sales service.

Nếu sản phẩm bị nứt, hư hỏng hoặc có mùi bất thường, vui lòng ngừng sử dụng, cất giữ an toàn và liên hệ với dịch vụ sau bán hàng

d) The product must not be stored in environments with high temperatures ($>35^{\circ}\text{C}$) or high humidity ($>80\%$) and should be kept away from direct sunlight.

Sản phẩm không được bảo quản ở môi trường có nhiệt độ cao ($>35^{\circ}\text{C}$) hoặc độ ẩm cao ($>80\%$) và nên tránh ánh nắng trực tiếp.

e) The product should be kept away from environments with heavy dust, fire, water, strong oxidants, or solvents, and no flammable materials should be present nearby.

Sản phẩm phải được để xa môi trường có nhiều bụi, lửa, nước, chất oxy hóa mạnh hoặc dung môi và không nên có vật liệu dễ cháy ở gần.

f) The product is shipped with a charge in the range of 50%-80%. The battery should be charged and discharged at least once every 3 months to avoid low charge and irreversible capacity loss due to self-discharge.

Sản phẩm được vận chuyển với mức sạc trong khoảng 50%-80%. Pin nên được sạc và xả ít nhất 3 tháng một lần để tránh tình trạng pin yếu và mất dung lượng không thể phục hồi do tự xả.

4.4. Battery system: Charging temperature: $0^{\circ}\text{C}\sim 55^{\circ}\text{C}$, discharging temperature: $-20^{\circ}\text{C}\sim 55^{\circ}\text{C}$. Ensure proper ventilation and heat dissipation.

Hệ thống pin: Nhiệt độ sạc: $0^{\circ}\text{C}\sim 55^{\circ}\text{C}$, nhiệt độ xả: $-20^{\circ}\text{C}\sim 55^{\circ}\text{C}$. Đảm bảo thông gió và tản nhiệt thích hợp.

4.5. The battery needs to be used together with a compatible inverter (which can be found in our company's brochure). If you are connected to an inverter from another brand, please verify with PHU THANH ECO to ensure compatibility.

Pin cần được sử dụng cùng với bộ biến tần tương thích (có thể tìm thấy trong tờ rơi của công ty chúng tôi). Nếu bạn kết nối với bộ biến tần của một thương hiệu khác, vui lòng xác minh với PHU THANH ECO để đảm bảo khả năng tương thích.

4.6. When the battery is in a low charge state, recharge within 48 hours to prevent over-discharge, which could result in system failure or electrochemical damage to the battery cells

Khi pin ở trạng thái sạc yếu, hãy sạc lại trong vòng 48 giờ để tránh tình trạng xả quá mức, có thể

dẫn đến hỏng hệ thống hoặc hư hỏng điện hóa ở các cell pin.

5. NON-WARRANTY SCOPE: PHẠM VI KHÔNG BẢO HÀNH:

5.1. The buyer has not paid the full amount of the goods.

Người mua chưa thanh toán toàn bộ số tiền mua hàng.

5.2. Improper use: Sử dụng không đúng cách:

a) If the user exposes the product to extreme environments (e.g., high or low temperatures, high humidity, high altitude, or other conditions beyond those specified in the product's specification) the damage is caused.

Nếu người dùng để sản phẩm tiếp xúc với môi trường khắc nghiệt (ví dụ: nhiệt độ cao hoặc thấp, độ ẩm cao, độ cao lớn hoặc các điều kiện khác vượt quá những điều kiện được chỉ định trong thông số kỹ thuật của sản phẩm), sản phẩm sẽ bị hư hỏng.

b) Problems caused by the use of chargers or charging devices not recommended by the manufacturer, or by violating operating procedures during charging (e.g., overcharging, using high-power appliances while charging, etc.).

Các vấn đề do sử dụng bộ sạc hoặc thiết bị sạc không được nhà sản xuất khuyến nghị hoặc do vi phạm quy trình vận hành trong khi sạc (ví dụ: sạc quá mức, sử dụng thiết bị công suất lớn trong khi sạc, v.v.).

c) Physical damage to the product due to external impact, crushing, dropping, puncturing, etc. (unless it can be proved that it is caused by a structural defect in the product itself).

Sản phẩm bị hư hỏng vật lý do tác động bên ngoài, bị đè bẹp, rơi vỡ, thủng, v.v. (trừ khi có thể chứng minh được rằng hư hỏng là do lỗi cấu trúc của chính sản phẩm).

d) Cosmetic damage, deformation, abrasion, wear and tear, stains, rust, mould or similar effects caused by the Buyer in the course of use.

Hư hỏng về mặt thẩm mỹ, biến dạng, mài mòn, hao mòn, vết bẩn, rỉ sét, nấm mốc hoặc các tác động tương tự do Người mua gây ra trong quá trình sử dụng.

e) Failure or damage to the product resulting from the buyer's failure to use the original packaging materials for transport is not covered by the warranty.

Sản phẩm bị hỏng hoặc hư hại do người mua không sử dụng vật liệu đóng gói ban đầu để vận chuyển sẽ không được bảo hành.

f) Product brands, nameplates, serial numbers, etc. have been altered, deleted, or obliterated

rendering them unrecognisable.

Thương hiệu sản phẩm, bảng tên, số sê-ri, v.v. đã bị thay đổi, xóa hoặc xóa sạch khiến chúng không thể nhận ra.

g) Users use self-designed or defective materials, make their own functional extensions, etc.
Người dùng sử dụng vật liệu tự thiết kế hoặc vật liệu bị lỗi, tự tạo phần mở rộng chức năng, v.v.

h) Unauthorised operation: malfunctions that occur after the user disassembles, modifies or repairs the product by himself, or entrusts a third party not authorised by the manufacturer to carry out the above operations.

Hoạt động trái phép: sự cố xảy ra sau khi người dùng tự tháo rời, sửa đổi hoặc sửa chữa sản phẩm hoặc giao cho bên thứ ba không được nhà sản xuất ủy quyền thực hiện các hoạt động trên.

5.3. Unauthorised operation: malfunctions that occur after the user disassembles, modifies or repairs the product by himself, or entrusts a third party not authorised by the manufacturer to carry out the above operations.

Hoạt động trái phép: sự cố xảy ra sau khi người dùng tự tháo rời, sửa đổi hoặc sửa chữa sản phẩm hoặc giao cho bên thứ ba không được nhà sản xuất ủy quyền thực hiện các hoạt động trên.

5.4. Non-compliance with applicable safety regulations.

Không tuân thủ các quy định an toàn hiện hành.

5.5. Product damage caused by external factors: including abnormal physical conditions, natural forces, electrical stress (such as power surges, surgical currents, lightning, floods, fires, etc.).

Sản phẩm bị hư hỏng do các yếu tố bên ngoài: bao gồm các điều kiện vật lý bất thường, lực lượng tự nhiên, căng thẳng điện (như điện áp tăng đột biến, dòng điện phễu thuật, sét, lũ lụt, hỏa hoạn, v.v.).

5.6. Damage to products due to force majeure: not limited to force majeure natural factors such as earthquakes, floods, fires, lightning strikes, etc., wars, civil wars, strikes, riots, or other activities: government intervention, terrorism, wars, riots, strikes, etc.

Thiệt hại cho sản phẩm do bất khả kháng: không giới hạn ở các yếu tố thiên nhiên bất khả kháng như động đất, lũ lụt, hỏa hoạn, sét đánh, v.v., chiến tranh, nội chiến, đình công, bạo loạn hoặc các hoạt động khác: sự can thiệp của chính phủ, khủng bố, chiến tranh, bạo loạn, đình công, v.v.

5.7. Normal battery performance degradation (within the expected wear and tear limits

specified in the product manual) is not covered by the warranty.

Sự suy giảm hiệu suất bình thường của pin (nằm trong giới hạn hao mòn dự kiến được nêu trong hướng dẫn sử dụng sản phẩm) không được bảo hành.

5.8. The product is removed from its original installation location and reinstalled without authorization from PHU THANH ECO.

Sản phẩm bị tháo khỏi vị trí lắp đặt ban đầu và được lắp đặt lại mà không được PHU THANH ECO cho phép.

5.9. If there is no report or feedback within two weeks from the date of the product malfunction.

Nếu không có báo cáo hoặc phản hồi trong vòng hai tuần kể từ ngày sản phẩm gặp trục trặc.

5.10. The use of incompatible inverters, rectifiers, and PCS is prohibited.

Việc sử dụng các bộ biến tần, bộ chỉnh lưu và PCS không tương thích là bị cấm.

5.11. Batteries used with inverters that are not matched by our company and operated in non-lithium modes such as lead-acid will cause safety and longevity issues due to the different characteristics of lithium batteries and the settings of the inverters during the charging and discharging process.

Pin sử dụng với biến tần không phải do công ty chúng tôi sản xuất và hoạt động ở chế độ không phải lithium như axit chì sẽ gây ra các vấn đề về an toàn và tuổi thọ do các đặc tính khác nhau của pin lithium và cài đặt của biến tần trong quá trình sạc và xả.

5.12. After the product failure, the buyer does not cooperate with the seller to obtain the faulty parts, and does not provide the seller does not provide information on the use of the equipment, including but not limited to the number of faulty devices, the operating temperature, the way of use, the supporting inverter manufacturers/models/specifications, power consuming equipment power information, the photovoltaic system configuration information, the phenomenon of the failure, the operation of the situation procedures, battery operation logs, and so on.

Sau khi sản phẩm bị lỗi, người mua không hợp tác với người bán để lấy các bộ phận bị lỗi và không cung cấp cho người bán thông tin về việc sử dụng thiết bị, bao gồm nhưng không giới hạn ở số lượng thiết bị bị lỗi, nhiệt độ hoạt động, cách sử dụng, nhà sản xuất/mẫu/thông số kỹ thuật của biến tần, thông tin về công suất thiết bị tiêu thụ điện, thông tin cấu hình hệ thống điện, hiện tượng hỏng hóc, quy trình vận hành tình huống, nhật ký vận hành pin, v.v.

5.13. After the product fails, the Buyer refuses or does not cooperate with the Seller to obtain the product operation data remotely via the Internet, or refuses or does not cooperate with the Seller to test the product on site.

Sau khi sản phẩm bị lỗi, Người mua từ chối hoặc không hợp tác với Người bán để lấy dữ liệu vận

hành sản phẩm từ xa qua Internet hoặc từ chối hoặc không hợp tác với Người bán để kiểm tra sản phẩm tại chỗ.

5.14. The buyer refuses to install the firmware update provided by the seller.

Người mua từ chối cài đặt bản cập nhật chương trình cơ sở do người bán cung cấp

Other methods of storage, installation, and use not in accordance with the requirements of the official product manual or user manual.

Các phương pháp bảo quản, lắp đặt và sử dụng khác không theo đúng yêu cầu của hướng dẫn sử dụng hoặc sách hướng dẫn sản phẩm chính thức.

6. WARRANTY PROCESS: QUY TRÌNH BẢO HÀNH:

6.1. Failure report: After the user finds the product malfunctioning, he/she should report the failure at the first time (not more than 7 days) through the official customer service channels of PHU THANH ECO (e.g. telephone, zalo, email or online after-sales platform), providing information such as proof of purchase of the product, model number, serial number, and a detailed description of the failure. In the absence of sufficient information, the seller has the right to refuse to assume the warranty responsibility

Báo cáo lỗi: Sau khi người dùng phát hiện sản phẩm bị trục trặc, người dùng phải báo cáo lỗi lần đầu tiên (không quá 7 ngày) thông qua các kênh dịch vụ khách hàng chính thức của PHU THANH ECO (ví dụ: điện thoại, zalo, email hoặc nền tảng hậu mãi trực tuyến), cung cấp thông tin như bằng chứng mua sản phẩm, kiểu máy, số sê-ri và mô tả chi tiết về lỗi. Trong trường hợp không có đủ thông tin, người bán có quyền từ chối chịu trách nhiệm bảo hành

6.2. Fault diagnosis: After receiving the fault report, PHU THANH ECO's after-sales specialist will conduct a preliminary diagnosis based on the information provided by the user. For simple problems, remote online support may be provided, and the customer will receive a reply within 3 working days. If further inspection is required, the after-sales specialist may request the user to return the product to a designated repair center or arrange for technical personnel to conduct an on-site inspection (depending on the actual situation).

Chẩn đoán lỗi: Sau khi nhận được báo cáo lỗi, chuyên gia dịch vụ sau bán hàng của PHU THANH ECO sẽ tiến hành chẩn đoán sơ bộ dựa trên thông tin do người dùng cung cấp. Đối với các vấn đề đơn giản, có thể cung cấp hỗ trợ trực tuyến từ xa và khách hàng sẽ nhận được phản hồi trong vòng 3 ngày làm việc. Nếu cần kiểm tra thêm, chuyên gia hậu mãi có thể yêu cầu người dùng gửi lại sản phẩm cho trung tâm sửa chữa được chỉ định hoặc sắp xếp nhân viên kỹ thuật tiến hành kiểm tra tại chỗ (tùy thuộc vào tình hình thực tế).

6.3. Repair or replacement: Sửa chữa hoặc thay thế:

a) If the malfunction falls within the warranty scope, PHU THANH ECO will repair or replace the product (or related components) based on the circumstances. PHU THANH ECO collaborates with factory and installers worldwide and can also assist in contacting the local seller (distributor or installer) from whom the products were purchased.

Nếu sự cố nằm trong phạm vi bảo hành, PHU THANH ECO sẽ sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm (hoặc các thành phần liên quan) dựa trên các trường hợp. PHU THANH ECO hợp tác với các nhà sản xuất và lắp đặt trên toàn thế giới và cũng có thể hỗ trợ liên hệ với người bán tại địa phương (nhà phân phối hoặc lắp đặt) mà sản phẩm đã được mua.

b) For products requiring repair, PHU THANH ECO will complete the repair within 5 working days after receiving the product (except for special circumstances, such as a shortage of parts, in which case the user will be promptly notified and informed of the expected completion time) and return the repaired product to the user.

Đối với các sản phẩm cần sửa chữa, PHU THANH ECO sẽ hoàn tất việc sửa chữa trong vòng 5 ngày làm việc sau khi nhận được sản phẩm (trừ những trường hợp đặc biệt như thiếu linh kiện, khi đó người dùng sẽ được thông báo kịp thời và được thông báo về thời gian hoàn thành dự kiến) và trả lại sản phẩm đã sửa chữa cho người dùng.

c) For products that require replacement, users should return the faulty product in accordance with the requirements. PHU THANH ECO will dispatch the replacement product to the user within 5 working days after confirmation.

Đối với các sản phẩm cần thay thế, người dùng phải gửi lại sản phẩm lỗi theo đúng yêu cầu. PHU THANH ECO sẽ gửi sản phẩm thay thế cho người dùng trong vòng 5 ngày làm việc sau khi xác nhận

d) PHU THANH ECO after-sales service can choose the repair method by themselves:

Dịch vụ sau bán hàng của PHU THANH ECO có thể tự lựa chọn phương pháp sửa chữa:

- Fix the problem by changing the configuration or updating the software.

Khắc phục sự cố bằng cách thay đổi cấu hình hoặc cập nhật phần mềm.

- Repair the battery system through component replacement.

Sửa chữa hệ thống pin thông qua việc thay thế linh kiện

- Replace the product with one that is at least functionally equivalent to the original product, or with an upgraded model product.

Thay thế sản phẩm bằng sản phẩm có chức năng ít nhất tương đương với sản phẩm ban đầu

hoặc bằng sản phẩm có mẫu mã đã nâng cấp.

- The replacement of batteries, components, or products may not be brand new, but they possess the same quality and specifications and meet or are equivalent to the product specifications claimed by PHU THANH ECO.

Pin, linh kiện hoặc sản phẩm thay thế có thể không phải là hàng mới hoàn toàn nhưng chúng có cùng chất lượng và thông số kỹ thuật, đáp ứng hoặc tương đương với thông số kỹ thuật sản phẩm do PHU THANH ECO công bố.

- All parts or products replaced by PHU THANH ECO are the property of PHU THANH ECO and PHU THANH ECO has the right of final disposal.

Tất cả các bộ phận hoặc sản phẩm được thay thế bởi PHU THANH ECO đều là tài sản của PHU THANH ECO và PHU THANH ECO có quyền xử lý cuối cùng

e) If the buyer and the seller disagree as to whether the faulty product complies with the warranty regulations, the parties may test the product in a manner mutually acceptable to both parties; or commission a third party testing organisation acceptable to both parties to carry out the test, with the cost of the test to be borne by the buyer. If the test results show that the product does comply with the warranty regulations, the seller will pay the test fee to the buyer and assume the warranty responsibility for the faulty equipment.

Nếu người mua và người bán không đồng ý về việc sản phẩm lỗi có tuân thủ các quy định bảo hành hay không, các bên có thể thử nghiệm sản phẩm theo cách mà cả hai bên đều chấp nhận; hoặc ủy quyền cho một tổ chức thử nghiệm của bên thứ ba được cả hai bên chấp nhận để thực hiện thử nghiệm, với chi phí thử nghiệm do người mua chịu. Nếu kết quả thử nghiệm cho thấy sản phẩm tuân thủ các quy định bảo hành, người bán sẽ trả phí thử nghiệm cho người mua và chịu trách nhiệm bảo hành đối với thiết bị lỗi.

7. OUTSIDE THE WARRANTY PERIOD: NGOÀI THỜI HẠN BẢO HÀNH:

After-sales services for products that exceed the warranty period or are not covered by the warranty are considered outside warranty coverage. PHU THANH ECO will charge customers for on-site service fees, spare parts fees, labor fees, and logistics fees, including any or all of the following:

Dịch vụ sau bán hàng đối với các sản phẩm vượt quá thời hạn bảo hành hoặc không được bảo hành được coi là nằm ngoài phạm vi bảo hành. PHU THANH ECO sẽ tính phí khách hàng cho các khoản phí dịch vụ tại chỗ, phí phụ tùng thay thế, phí nhân công và phí hậu cần, bao gồm bất kỳ hoặc tất cả các khoản sau:

7.1. On-site service fees: The travel expenses and time spent by technical personnel on on-site services, as well as the labor costs for repairing, maintaining, installing (hardware or software),

and debugging faulty battery systems.

Phí dịch vụ tại chỗ: Chi phí đi lại và thời gian của nhân viên kỹ thuật dành cho các dịch vụ tại chỗ, cũng như chi phí nhân công để sửa chữa, bảo trì, cài đặt (phần cứng hoặc phần mềm) và gỡ lỗi hệ thống pin bị lỗi.

7.2. Spare parts/materials costs: the cost of replacing spare parts/materials (including any shipping/administration costs, if applicable).

Chi phí phụ tùng/vật liệu: chi phí thay thế phụ tùng/vật liệu (bao gồm bất kỳ chi phí vận chuyển/hành chính nào, nếu có).

7.3. Logistics costs: Any additional expenses incurred during the shipping of the product.

Chi phí hậu cần: Bất kỳ chi phí bổ sung nào phát sinh trong quá trình vận chuyển sản phẩm.

8. GEOGRAPHICAL SCOPE: PHẠM VI ĐỊA LÝ:

PHU THANH ECO guarantees that the terms and conditions apply exclusively to products purchased through authorized channels and installed internationally. For products sold in one country/region but installed in another, the warranty will be deemed invalid if written confirmation of approval is not obtained from PHU THANH ECO prior to installation

PHU THANH ECO đảm bảo rằng các điều khoản và điều kiện chỉ áp dụng cho các sản phẩm được mua thông qua các kênh được ủy quyền và được lắp đặt trên toàn thế giới. Đối với các sản phẩm được bán ở một quốc gia/khu vực nhưng được lắp đặt ở một quốc gia/khu vực khác, chế độ bảo hành sẽ bị coi là không hợp lệ nếu không có xác nhận chấp thuận bằng văn bản từ PHU THANH ECO trước khi lắp đặt.

9. LIMITATION OF LIABILITY: GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM:

9.1. Within the scope permitted by applicable laws, PHU THANH ECO expressly rejects any implied warranties, including but not limited to warranties of merchantability and specific use of the product, as well as warranties of hidden or potential defects.

Trong phạm vi được pháp luật hiện hành cho phép, PHU THANH ECO từ chối mọi bảo đảm ngụ ý, bao gồm nhưng không giới hạn ở bảo đảm về khả năng bán được và cách sử dụng cụ thể của sản phẩm, cũng như bảo đảm về các khiếm khuyết tiềm ẩn hoặc tiềm ẩn.

9.2. The terms of this warranty may not be varied unless confirmed in writing by an authorised representative of PHU THANH ECO. CWN shall not be liable for any direct, indirect, special, incidental or consequential damages, including, but not limited to, loss of use, loss of revenue (including loss of contractual revenue), loss of use of funds, loss of anticipated savings, loss of business, loss of opportunity, loss of goodwill, and loss of reputation, arising out of the purchase

or use of the products or their systems.

Các điều khoản của bảo hành này không được thay đổi trừ khi được xác nhận bằng văn bản bởi đại diện được ủy quyền của PHU THANH ECO. Đồng thời sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại trực tiếp, gián tiếp, đặc biệt, ngẫu nhiên hoặc hậu quả nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc mất quyền sử dụng, mất doanh thu (bao gồm mất doanh thu theo hợp đồng), mất quyền sử dụng tiền, mất khoản tiết kiệm dự kiến, mất doanh nghiệp, mất cơ hội, mất thiện chí và mất uy tín, phát sinh từ việc mua hoặc sử dụng sản phẩm hoặc hệ thống của họ.

9.3. The total liability of PHU THANH ECO shall in no event exceed the purchase price paid by the customer for the product.

Tổng trách nhiệm của PHU THANH ECO trong mọi trường hợp sẽ không vượt quá giá mua sản phẩm mà khách hàng đã trả.

10. OTHERS: CÁC VẤN ĐỀ KHÁC

PHU THANH ECO reserves the right of final interpretation of these warranty terms.

PHU THANH ECO có quyền giải thích cuối cùng các điều khoản bảo hành này



APPENDIX 1

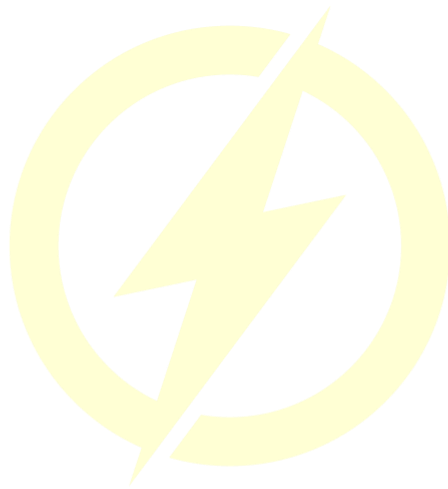
STATUS RECORD

Signature of the person in charge:

Customer Name Tên khách hàng		Related order invoice No. Số hóa đơn đơn hàng liên quan	
Contact Name Tên liên lạc		Battery model and QTY	
Contact phone Số điện thoại liên lạc		Product Serial Number (SN)	

Purchase date Ngày mua hàng		Inverter model and version	
Install date Ngày lắp đặt		System working mode (off&on grid lithium lead-acid battery) Chế độ làm việc của hệ thống (pin lithium chì-axit tắt và bật)	
Fault date Ngày báo lỗi		Postal Code	
Contact address Địa chỉ liên hệ			

Fault description (with attached pictures) Mô tả lỗi (có hình ảnh đính kèm)	
Remarks: The project must be in its original status/condition Please print the RMA form, fill in all the details above, and send it back Lưu ý: 1. Dự án phải còn trong điều kiện/tình trạng ban đầu 2. Vui lòng in mẫu RMA, điền đầy đủ thông tin ở trên và gửi lại	



POWERBOX