

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM CFE

CFE WARRANTY POLICY

Bản bảo hành này áp dụng cho các sản phẩm ESS của CFE cung cấp cho người tiêu dùng thông qua các nhà phân phối được **CFE ủy quyền bảo hành, đào tạo và cấp giấy chứng nhận đủ điều kiện làm trung tâm bảo hành**. Để đảm bảo chất lượng dịch vụ, thiết bị nên được kết nối Internet để có thể kiểm tra từ xa.

*This warranty applies to CFE ESS products supplied to consumers through **authorized CFE warranty distributors, trained and certified by CFE to act as warranty centers**. To ensure quality service, the equipment should be connected to the Internet for remote inspection.*

1. Thời gian bảo hành/ *Warranty time:*

Thông tin sản phẩm <i>Model</i>	Ngày bắt đầu <i>Starting date</i>	Thời gian bảo hành <i>Warranty period</i>
CFE-WL-10	Theo điều kiện nào đến trước/ <i>Whichever comes first</i> - Ngày lắp đặt sản phẩm/ <i>Product installation date</i> - 6 tháng kể từ ngày sản xuất/ 6 <i>months from date of</i> <i>manufacture</i>	10 năm hoặc 6,000 chu kỳ sạc xả tùy điều kiện nào đến trước; Cuối thời gian bảo hành dung lượng danh định đạt 70% ; ; DOD 90%. 10 years or 6,000 cycles, whichever comes first; End of 10 years: remaining capacity $\geq 70\%$ of nominal capacity. DOD 90%.
CFE-WL-15		
CFE-WR-16		

- Trong thời gian 7 ngày kể từ ngày lắp đặt, nếu pack pin có lỗi do nhà sản xuất thì sẽ đổi mới cả pack pin/ *Within 7 days from the date of installation, if the battery pack has a manufacturer defect, the entire battery pack will be replaced;*
- Đối với cell, nếu lỗi nghiêm trọng của nhà sản xuất trường hợp không thể khắc phục được sẽ được thay thế toàn bộ pack pin/ *For cells, if the manufacturer's fault is serious and cannot be fixed, the entire battery pack will be replaced;*
- Trường hợp BMS (bộ quản lý pin lưu trữ) gặp lỗi sẽ được sửa chữa hoặc thay thế mới tùy vào tình trạng lỗi/ *In case the BMS (battery management system) fails, it will be repaired or replaced depending on the fault status;*
- Đối với các phụ kiện khác: DC switch, công tắc nguồn,...bảo hành tiêu chuẩn 5 năm/ *For other accessories: DC switch, power switch, ...standard 5-year warranty.*

Lưu ý/ Noted: Thiết bị thay thế, sửa chữa, ... trong thời gian bảo hành, thời gian bảo hành sẽ được chuyển sang thiết bị thay thế; Ngoài thời gian bảo hành CFE có thể hỗ trợ dịch vụ sau bảo hành nhưng mọi chi phí (linh kiện, nhân công, đi lại) do khách hàng chịu/ Replacement and

repair equipment, etc. during the warranty period, the warranty period will be transferred to the replacement equipment; Outside the warranty period, CFE can support after-warranty service, but all costs (components, labor, travel) are borne by the customer..

2. Điều khoản bảo hành/ Warranty terms:

- 1 chu kỳ đầy (1 lần xả - sạc toàn bộ dung lượng pin) mỗi ngày. Các chu kỳ nhỏ được tổng hợp thành chu kỳ đầy đủ theo năng lượng được sạc điện và xả điện. Trường hợp pack pin lưu kho không được quá 6 tháng phải sạc lại 1 lần/ *1 full cycle (1 discharge - charge the entire battery capacity) per day. Small cycles are combined into a full cycle according to the energy charged and discharged. Self-discharge degradation shall not exceed 180 days after ex-works date.*

- Sản phẩm bảo hành tiêu chuẩn 10 năm. Trường hợp pack pin không được kết nối giao tiếp với Inverter, thời hạn bảo hành giảm 1 nửa chỉ còn 5 năm (3000 chu kỳ) do sản phẩm không được bảo vệ do sạc, xả quá mức/ *If the battery pack is not connected to the inverter or any CFE-approved communication interface, the warranty period will be reduced to 5 years, due to lack of protection against overcharging and overdischarging.*

- Sự suy giảm tự phóng điện: không quá 180 ngày kể từ ngày xuất xưởng/ *Self-discharge degradation: not more than 180 days from date of manufacture.*

3. Bảo hành hiệu suất/ Performance Warranty:

- Pin CFE được đảm bảo còn $\geq 70\%$ dung lượng ban đầu trong vòng 10 năm (6000 chu kỳ) kể từ ngày mua, nếu tuân thủ hướng dẫn sử dụng/ *CFE batteries are guaranteed to retain $\geq 70\%$ of their original capacity for 10 years (6000 cycles) from the date of purchase, if used according to instructions.*

- Điều kiện kiểm tra dung lượng (Tiêu chuẩn IEC 62619): nhiệt độ môi trường $25 \pm 2^\circ\text{C}$, tổng dung lượng được đo trong điều kiện cụ thể: 0.2CC-CV tại phía DC của pin/ *CFE batteries are guaranteed to retain $\geq 70\%$ of their initial capacity within 10 years (6000 cycles)), under test conditions defined in IEC 62619 (ambient temperature $25 \pm 2^\circ\text{C}$, 0.2CC-CV at DC side).*

- Nếu khách hàng nghi ngờ kết quả kiểm tra, có thể yêu cầu đơn vị kiểm định thứ 3 có chức năng kiểm tra chứng nhận. Nếu khiếu nại hợp lệ, CFE sẽ chịu chi phí kiểm tra, nếu không thì khách hàng phải chi trả toàn bộ chi phí/ *If the customer doubts the test results, testing shall be performed by a CFE-authorized or EU-certified third-party laboratory. If the claim is valid, CFE will bear the inspection cost; otherwise, the customer bears the cost.*

4. Trường hợp không bảo hành/ No warranty cases:

- Không lắp đặt hoặc sử dụng pin theo đúng mục đích hoặc không theo hướng dẫn trong sách hướng dẫn lắp đặt, bao gồm lắp đặt sai cáp và kết nối/ *Failure to install or use the battery for its intended purpose or in accordance with the instructions in the installation manual, including incorrect installation of cables and connections.*



CFE ESS CO., LTD.

Add: Intelligent Manufacturing Base, Xianyang, Shaanxi, PRC

Manufacturer: CFE ESS CO., LTD., Xianyang, Shaanxi, PRC.

Website: cfenergygroup.com

Hotline: 0986857677

- Mất tem bảo hành, bong tem bảo hành hoặc có dấu hiệu mở vỏ, can thiệp bên trong bộ pin lưu trữ mà không thông báo hoặc được sự cho phép của CFE/ *Lost warranty seal, peeled warranty seal or signs of opening the case, tampering inside the battery pack without notification or permission from CFE.*
- Cài đặt hoặc sử dụng với bất kỳ thiết bị nào không có trong list tương thích của CFE (List danh sách thiết bị tương thích V1.8_new); trường hợp lắp đặt ngoài danh sách cần phải thông báo với CFE và được chấp thuận bởi CFE trước khi lắp đặt/ *Install or use with any device not included in the CFE compatibility list (Compatible Device List V1.8_new); installation outside the list must be notified to CFE and approved by CFE before installation.*
- Inverter/ bộ sạc gặp sự cố gây hỏng thiết bị/ *Inverter/charger failure causes damage to the device.*
- Vận chuyển, lưu trữ, lắp đặt hoặc đấu dây không đúng cách bởi người tiêu dùng hoặc người lắp đặt; nếu người mua không sử dụng vật liệu đóng gói ban đầu do người bán cung cấp trong quá trình vận chuyển thiết bị gây hư hỏng hoặc lỗi sản phẩm sẽ không thuộc phạm vi bảo hành của sản phẩm/ *Improper transportation, storage, installation or wiring by the consumer or installer; if the buyer does not use the original packaging materials provided by the seller during transportation of the equipment causing damage or product failure, the product will not be covered by the product warranty.*
- Sử dụng sản phẩm không đúng cách, bao gồm môi trường lắp đặt không đúng, nhiệt độ không đúng hoặc sử dụng sản phẩm không đúng với chỉ định/ *Improper use of the product, including improper installation environment, improper temperature or use of the product other than as specified.*
- Hư hỏng do bất kỳ tác động vật lý nào đối với sản phẩm như làm rơi hoặc nâng hạ không đúng cách/ *Damage caused by any physical impact to the product such as dropping or improper lifting.*
- Cố gắng thay đổi chức năng của sản phẩm theo bất kỳ cách nào/ *Attempt to alter the functionality of the product in any way.*
- Sản phẩm bị chuyển động hoặc rung lắc sau khi lắp đặt, hoặc nhiệt độ trên 50°C hoặc dưới -10°C/ *The product is moved or shaken after installation, or the temperature is above 50°C or below -10°C;*
- Sử dụng pin ngoài tiêu chuẩn thông số được nêu rõ ràng cho thiết bị/ *Use batteries other than those specified for the device.*
- Nước xâm nhập, khí ăn mòn hoặc lắp đặt trong môi trường bẩn khiến các hạt bụi ảnh hưởng đến hiệu suất/ *Water ingress, corrosive gases or installation in dirty environments cause dust particles to affect performance.*
- Bất kỳ ai không được CFE ủy quyền đều không được sửa đổi, tháo rời, sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm/ *No person other than CFE-authorized engineers or service centers may disassemble, repair, or alter the product.*

- Thiết bị phải có số sê-ri và nhãn xác thực và dễ nhận dạng trên thiết bị/ *The device must have a serial number and an authentic and easily identifiable label on the device.*
- Vỏ máy bị hư hỏng nặng do va đập, xử lý sai hoặc bảo vệ pin kém/ *The case is severely damaged due to impact, mishandling or poor battery protection.*
- Sản phẩm bị hư hỏng và lỗi do hành vi cố ý hoặc có chủ đích/ *Products damaged and defective due to intentional or willful acts.*
- Sản phẩm không được báo cáo cho người bán hoặc đối tác dịch vụ được CFE ủy quyền trong vòng 1 tuần kể từ khi xuất hiện lỗi/ *The product is not reported to the seller or CFE authorized service partner within 1 week of the defect occurring.*
- Sản phẩm không được sử dụng trong bất kỳ khoảng thời gian nào từ 6 tháng trở lên/ *The product not being operated for any continuous period of 6 months or more is excluded from warranty.*
- Sản phẩm chịu bất kỳ tác động bên ngoài nào như ứng suất vật lý hoặc điện bất thường do bất khả kháng chẳng hạn như dòng điện đột biến, sét đánh, lũ lụt, hỏa hoạn, vỡ do tai nạn/ *Force majeure events such as lightning, flood, fire, earthquake, or other natural disasters are excluded from warranty.*

5. Về sản phẩm, dịch vụ thay thế/ *About alternative products and services:*

- Có thể dùng hàng mới hoặc hàng làm mới lại, nhưng hiệu suất sẽ bằng hoặc cao hơn sản phẩm thay thế/ *New or refurbished items may be used, but performance will be equal to or greater than the replacement product.*
- Nếu sản phẩm không còn bán trên thị trường, CFE sẽ đổi sản phẩm có chức năng tương đương hoặc hoàn trả giá trị khấu hao còn lại/ *If the product is no longer available on the market, CFE will exchange it for a product with equivalent functionality or refund the remaining depreciated value.*

6. Quy trình yêu cầu bảo hành/ *Warranty claim process:*

- Khi có sự cố, khách hàng cần liên hệ ngay đơn vị lắp đặt, nhà phân phối (NPP) ủy quyền hoặc CFE trong vòng 48 giờ bằng email hoặc gọi điện, nhắn tin... theo hotline, zalo 0986857677/ 0983137577; Email: tan.nguyen@japangreenpower.com.vn/ *In case of problems, customers must notify the authorized distributor or CFE within 48 hours of defect discovery. by email or call, text, zalo 0986857677/ 0983137577; Email: tan.nguyen@japangreenpower.com.vn; CFE will bear such costs only after confirmation of manufacturer fault. This local service center operates under the authorization of CFE ESS CO., LTD. and follows CFE' s global warranty policy.*
- CFE sẽ tiếp nhận thông tin lỗi của sản phẩm: serial, hình ảnh, video,... (theo phiếu thu thập thông tin bảo hành), chuẩn đoán nguyên nhân lỗi sơ bộ/ *CFE will receive product error information: serial number, images, videos,... (according to warranty information collection form), and diagnose the preliminary cause of the error.*



CFE ESS CO., LTD.

Add: Intelligent Manufacturing Base, Xianyang, Shaanxi, PRC

Manufacturer: CFE ESS CO., LTD., Xianyang, Shaanxi, PRC.

Website: cfenergygroup.com

Hotline: 0986857677

- CFE sẽ xử lý online: hướng dẫn kỹ thuật NPP/ thợ lắp đặt, khách hàng xử lý online trước/ *CFE will handle online: technical instructions for distributors/installers, customers handle online first.*

- Trường hợp sản phẩm được bảo hành, và không thể sửa chữa, khắc phục trực tuyến thì phải gửi sản phẩm về trung tâm bảo hành được CFE ủy quyền hoặc có giấy chứng nhận trung tâm bảo hành của CFE. CFE sẽ chịu chi phí vận chuyển và chi phí hợp lý liên quan/ *In case the product is under warranty and cannot be repaired or fixed online, the product must be sent to a warranty center authorized by CFE or has a CFE warranty center certificate. CFE will bear reasonable return shipping costs only if the defect is confirmed to be a manufacturer fault. Replacement units may be new or refurbished, but their performance shall be equal to or better than the replaced product.*

- Quy trình gửi trả sản phẩm bảo hành theo quy trình như sau/ *The procedure for returning warranty products is as follows:*

+ Bước 1/ *Step 1:* Tiếp nhận sản phẩm: NPP, khách hàng sẽ gửi sản phẩm về trung tâm dịch vụ của CFE tại Việt Nam theo địa chỉ/ *Receiving products: Distributors and customers will send products to CFE's service center in Vietnam at the address: LK01-02, DV01, phường Yên Nghĩa, Hà Nội;*

Hotline: 0986857677/ 0983137577; email: tan.nguyen@japangreenpower.com.vn.

Lưu ý/ Noted: sản phẩm phải được đóng gói kỹ lưỡng theo tiêu chuẩn của CFE tránh bị hỏng linh kiện trong quá trình vận chuyển/ Products must be carefully packaged according to CFE standards to avoid damage to components during transportation.

+ Bước 2/ *Step 2:* Vệ sinh sản phẩm, kiểm tra lỗi/ *Clean the product, check for errors.*

+ Bước 3/ *Step 3:* Sửa chữa hoặc thay thế mới/ *Repair or replace.*

+ Bước 4/ *Step 4:* Test and operate according to CFE quality standards.

+ Bước 5/ *Step 5:* Trả lại sản phẩm bảo hành và khuyến cáo các việc cần làm để tránh lỗi/ *Return warranty products and recommend actions to avoid defects.*

7. Ngoài thời hạn bảo hành/ *Out of warranty period:*

- CFE có thể hỗ trợ dịch vụ sau bảo hành nhưng mọi chi phí (linh kiện, nhân công, đi lại) do khách hàng chịu/ *CFE can support after-warranty service but all costs (parts, labor, travel) are borne by the customer. Service parts may be provided based on availability and current market price.*

8. Giới hạn trách nhiệm/ *Limitation of Liability*

- CÔNG TY TNHH CFE ESS sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên, hậu quả hoặc trừng phạt nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc mất lợi nhuận, gián đoạn kinh doanh hoặc thiệt chí. Tổng trách nhiệm của CFE sẽ không vượt quá giá mua ban đầu của sản phẩm./ *CFE ESS CO., LTD. shall not be liable for any indirect, incidental, consequential,*



CFE ESS CO., LTD.

Add: Intelligent Manufacturing Base, Xianyang, Shaanxi, PRC

Manufacturer: CFE ESS CO., LTD., Xianyang, Shaanxi, PRC.

Website: cfenergygroup.com

Hotline: 0986857677

*or punitive damages, including but not limited to loss of profit, business interruption, or goodwill.
The total liability of CFE shall not exceed the original purchase price of the product.*

9. Ngôn ngữ và quyền ưu tiên/ *Language and Precedence*

- Phiên bản tiếng Việt này là bản dịch tiếng Việt của chính sách bảo hành tiếng Anh chính thức do CFE ESS CO., LTD ban hành. Trong trường hợp có bất kỳ sự khác biệt nào, phiên bản tiếng Anh sẽ được ưu tiên áp dụng/ *This Vietnamese version is a localized adaptation of the official English warranty policy issued by CFE ESS CO., LTD. In case of any discrepancy, the English version shall prevail.*

Website: <http://www.cfenergygroup.com/>.