



**TUAN NGHIA  
GROUP**  
www.tuannghia.vn  
www.beforeall.vn

☎ 089 8080 123 | Fax: (08-4)36.449.126

✉ info@tuannghia.com

📍 Số 18 Trần Quang Diệu, Ở Chợ Dừa, Đống Đa, HN

📍 VPGD: CN3, KCN Vinh Tuy, Hoàng Mai, HN

📍 CN HCM: 5.21 đường số 8, Linh Xuân, Thủ Đức, HCM

CÔNG TY TNHH SẢN XUẤT,

LẮP RÁP TUAN NGHĨA

Số: 201/2025/TN-TB

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 01 tháng 11 năm 2025

## THÔNG BÁO

V/v: Chính sách Bảo hành Pin Lithium-Ion

Kính gửi: Quý Đại lý/Quý Nhà phân phối/Quý Khách hàng

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ sau bán hàng, đảm bảo tính minh bạch và thống nhất trong công tác bảo hành, đồng thời bảo vệ quyền lợi chính đáng của khách hàng cũng như của hệ thống Đại lý/NPP, Công ty TNHH Sản xuất, Lắp ráp Tuấn Nghĩa (sau đây gọi là "Công ty") trân trọng ban hành và thông báo Chính sách bảo hành Pin Lithium-Ion như sau:

### I. QUY ĐỊNH CHUNG

- Chính sách bảo hành này áp dụng đối với toàn bộ sản phẩm pin Lithium-Ion do Công ty cung cấp ra thị trường thông qua hệ thống Đại lý/NPP.
- Mục tiêu:
  - Đảm bảo khách hàng được phục vụ tốt nhất trong suốt quá trình sử dụng sản phẩm.
  - Tăng cường trách nhiệm của Đại lý/NPP trong việc tư vấn và kiểm soát chất lượng giao hàng.
  - Thiết lập quy chuẩn thống nhất nhằm hạn chế tranh chấp và đảm bảo quyền lợi các bên.

### II. CÁCH THỨC ÁP DỤNG BẢO HÀNH

- Thời gian bảo hành được tính từ ngày nhập kho theo mã lô pin do Nhà máy quản lý (không tính theo ngày khách mua hàng để đảm bảo tính chính xác và nhất quán).
- Mỗi sản phẩm pin phải có đầy đủ:
  - Tem, mã QR, mã seri nhận diện;
  - Tem chống tháo dỡ;Thiếu một trong các yếu tố trên, Công ty có quyền từ chối tiếp nhận hồ sơ bảo hành nhằm đảm bảo quy trình kiểm soát chất lượng.





### III. PHẠM VI VÀ ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

#### 1. THỜI HẠN VÀ PHẠM VI BẢO HÀNH

##### 1.1. Thời hạn bảo hành

- Thời hạn bảo hành tiêu chuẩn là 06 (sáu) năm, tính từ ngày pin được xuất kho cho Đại lý/Nhà phân phối theo dữ liệu của Công ty. Thời hạn này được ghi nhận dựa trên: mã số lô sản xuất, phiếu xuất kho và hệ thống quản lý nội bộ của Công ty.
- Trong 03 năm đầu tiên và số lần sạc xả không quá 1000 lần: Pin được đánh giá lại dung lượng theo quy trình kỹ thuật. Nếu dung lượng thực tế dưới 70% dung lượng chuẩn ban đầu → được đổi mới theo chính sách.
- Từ năm thứ 4 đến hết năm thứ 6 và số lần sạc xả không quá 1800 lần: Pin được kiểm tra bằng thiết bị chuyên dụng của Nhà máy. Nếu dung lượng thực tế dưới 50% dung lượng chuẩn ban đầu → được đổi mới theo chính sách.
- Mọi đánh giá, kết luận liên quan đến dung lượng, hiệu suất và tình trạng pin đều do Phòng Bảo Hành Tuấn Nghĩa kiểm tra và xác nhận, đảm bảo tính thống nhất và minh bạch.

##### 1.2. Phạm vi bảo hành

- Chính sách bảo hành áp dụng đối với các lỗi thuộc quá trình sản xuất, linh kiện bên trong hoặc cấu trúc kỹ thuật của pin, gồm: Lỗi cell pin (lệch áp, phồng, suy hao bất thường), Lỗi BMS, mạch điều khiển, cảm biến nhiệt, Lỗi kết nối, dây dẫn, cáp nguồn, mạch chống sụt áp, Lỗi liên quan đến chất lượng lắp ráp, kỹ thuật vận hành của bộ pin.
- Pin sẽ được đổi mới trong các trường hợp: Dung lượng suy hao theo mức quy định tại mục 1.1, Pin gặp lỗi kỹ thuật nội bộ không thể sửa chữa hoặc được Nhà máy xác định cần đổi mới để đảm bảo an toàn.

#### 2. Các trường hợp KHÔNG thuộc phạm vi bảo hành

Các trường hợp sau đây không được áp dụng bảo hành, kể cả trong thời hạn 06 năm. Nhà máy có quyền từ chối tiếp nhận hoặc chỉ hỗ trợ có thu phí.

##### 2.1. Can thiệp trái phép – Tác động từ bên ngoài

- Pin có dấu hiệu tự ý tháo mở, cạy vỏ, thay cell, can thiệp vào hệ thống BMS hoặc hàn gắn lại các mối nối.
- Vỏ pin bị biến dạng, móp méo, trầy xước nặng, gãy vỡ hoặc cong vênh do tác động lực hoặc tai nạn.
- Có dấu hiệu bị tác động hóa chất, ngâm nước, thấm nước, ẩm ướt hoặc oxy hoá các chân cắm, cực pin.

112  
CƠ  
T  
XU  
ẤT  
3A



**TUAN NGHIA  
GROUP**  
www.tuannghia.vn  
www.beforeall.vn

☎ 089 8080 123 | Fax: (08-4)36.449.126

✉ info@tuannghia.com

📍 Số 18 Trần Quang Diệu, Ở Chợ Dừa, Đống Đa, HN

📍 VP GD: CN3, KCN Vĩnh Tuy, Hoàng Mai, HN

📍 CN HCM: 5.21 đường số 8, Linh Xuân, Thủ Đức, HCM

- Tem bảo hành: bị rách, bong, mờ; bị thay thế bằng tem giả; hoặc không trùng khớp với mã số lưu trên hệ thống.

## 2.2. Sử dụng sai mục đích – Sai quy chuẩn kỹ thuật

- Sử dụng pin để: kích điện, câu cá điện, hàn điện, làm nguồn điện sinh hoạt, hoặc bất kỳ mục đích nào ngoài vận hành xe điện theo thiết kế.
- Nạp điện bằng bộ sạc không đúng công suất, không đúng chủng loại, hoặc bộ sạc không phải của hãng.
- Sử dụng pin không đồng bộ với phương tiện, lắp đặt trái kỹ thuật.
- Lắp pin vào xe đã bị độ chế, thay đổi điện áp, chỉnh dòng, thay IC hoặc tăng công suất ngoài tiêu chuẩn.
- Dùng sai thông số như: để pin xả sâu dưới mức quy định, để pin quá tải quá dòng liên tục, cố tình nâng công suất phương tiện gây chập cell.

## 2.3. Lỗi do sạc – Bảo quản không đúng cách

- Sạc qua đêm, sạc không ngắt nguồn trong thời gian dài gây quá nhiệt.
- Sạc trong môi trường: ẩm ướt, nhiệt độ cao, gần nguồn nhiệt, trong cốp xe kín không thoáng khí.
- Bảo quản pin ở nơi ẩm, nước mưa hắt vào, hoặc môi trường ngoài trời thời gian dài.
- Không sử dụng pin trong thời gian dài (trên 30 – 45 ngày) mà không sạc duy trì.

## 2.4. Lỗi do tai nạn – Ngoại lực – Sự kiện bất khả kháng

- Pin bị hư do: tai nạn giao thông, đổ xe, tác động mạnh từ bên ngoài.
- Thiệt hại do cháy nổ từ nguồn khác hoặc nguyên nhân ngoài tầm kiểm soát của Nhà máy.
- Hư hỏng do **bất khả kháng**: thiên tai, lũ lụt, hoả hoạn, sét đánh, thiết bị điện bên ngoài gây chập cháy.

## 2.5. Không đủ chứng từ – Thông tin bất thường

- Pin không xác định được nguồn gốc hoặc không trùng khớp mã số trên hệ thống.
- Phiếu xuất hàng, hóa đơn bán lẻ bị thiếu, không hợp lệ hoặc không trùng ngày.
- Mã pin không tồn tại trong dữ liệu quản lý của Công ty.
- Pin được báo lỗi nhưng hình ảnh, video không đúng thực tế.

## 2.6. Không đáp ứng quy trình tiếp nhận bảo hành

- Đại lý/Khách hàng không cung cấp đủ hình ảnh, biên bản, thông tin tình trạng trước khi gửi pin.
- Tự ý gửi pin đến bên thứ ba để kiểm tra hoặc sửa chữa trước khi gửi về Nhà máy.
- Không tuân thủ hướng dẫn kỹ thuật và quy trình xử lý sự cố của Công ty.

## 2.7. Trường hợp hư hại nhẹ, không ảnh hưởng chức năng



**TUẤN NGHĨA  
GROUP**

www.tuannghia.vn  
www.beforeall.vn

☎ 089 8080 123 | Fax: (08-4)36.449.126

✉ info@tuannghia.com

📍 Số 18 Trần Quang Diệu, Ô Chợ Dừa, Đống Đa, HN

📍 VP GD: CN3, KCN Vinh Tuy, Hoàng Mai, HN

📍 CN HCM: 5.21 đường số 8, Linh Xuân, Thủ Đức, HCM

Không áp dụng đổi mới đối với: vỏ trầy xước nhẹ do sử dụng, ốc vít bị gỉ bề mặt nhưng không ảnh hưởng kết cấu, pin hoạt động bình thường nhưng khách hàng yêu cầu đổi mới vì lý do thẩm mỹ.

#### IV. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN BẢO HÀNH

1. Đại lý/NPP tiếp nhận yêu cầu của khách hàng, **kiểm tra sơ bộ** và gửi hồ sơ cho Công ty.
2. Hồ sơ bảo hành gồm: Biên bản tiếp nhận pin lỗi; Ảnh/Video thể hiện tình trạng thực tế; Thông tin khách hàng – phương tiện.
3. Công ty tiến hành kiểm tra kỹ thuật bằng thiết bị chuẩn.
4. Trường hợp được bảo hành, Công ty sẽ đổi mới theo đúng phạm vi nêu trên.

#### V. TỒ CHỨC THỰC HIỆN

Kính đề nghị Quý Đại lý/NPP:

- Thông tin rõ ràng, chính xác chính sách này đến khách hàng cuối;
- Kiểm soát chặt chẽ quy trình bán hàng để tránh phát sinh tranh chấp;
- Phối hợp với Bộ phận Bảo hành của Công ty trong việc tiếp nhận và xử lý hồ sơ;
- Tuân thủ nghiêm các điều kiện và quy định nêu tại văn bản này.

Công ty cam kết đồng hành, hỗ trợ kỹ thuật, hỗ trợ kiểm tra và đổi mới đúng quy định, nhằm mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng và đảm bảo sự phát triển bền vững của hệ thống.

#### VI. HIỆU LỰC

Thông báo này có hiệu lực kể từ ngày ký. Công ty TNHH Sản xuất, Lắp ráp Tuấn Nghĩa trân trọng cảm ơn sự đồng hành và hợp tác của Quý Đại lý/NPP trong thời gian qua. Chúng tôi tin tưởng rằng việc áp dụng chính sách mới sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và nâng tầm uy tín thương hiệu trên thị trường.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng KD, BH;
- Nhà máy;
- Lưu HCNS.



CHỦ TỊCH HĐQT

*Phan Văn Minh*