



Số : 0114/CSBH

Tiền Giang, ngày 27 tháng 11 năm 2014

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM DUHAL

1. Phạm vi áp dụng

- Các điều kiện bảo hành dưới đây được áp dụng cho các sản phẩm mang nhãn hiệu Duhal
- Việc bảo hành chỉ thực hiện cho những khách hàng mua sản phẩm do Duhal sản xuất.
- Thời hạn bảo hành phụ thuộc từng loại sản phẩm khác nhau.

2. Điều kiện bảo hành

- Sản phẩm được xuất bán trực tiếp từ Công ty Duhal (từ nhà phân phối hoặc gia công)
- Sản phẩm còn thời hạn bảo hành.
- Việc bảo hành được thực hiện bằng một trong các cách như sau, tùy thuộc vào các điều kiện cụ thể **do công ty Duhal quyết định**:
 - *Sửa chữa Sản phẩm hoặc linh kiện bị hỏng.*
 - *Thay thế mới Sản phẩm hoặc linh kiện bị hỏng.*
 - *Hoàn trả cho Khách hàng theo giá mua.*
- Việc thay mới / sửa chữa Sản phẩm hoặc linh kiện bị hỏng không bao gồm các hoạt động tháo dỡ hay lắp đặt trở lại cũng như các chi phí phát sinh kể cả chi phí nhân công.
- Trong trường hợp thay thế Sản phẩm mới không thực hiện được do Sản phẩm này không có sẵn hay không còn sản xuất nữa thì Duhal sẽ có thể sử dụng Sản phẩm tương đương (có thiết kế và đặc tính kỹ thuật tương tự cho sản phẩm lỗi thời không còn sản xuất)
- Các nhà phân phối, đại lý không được phép thay đổi bất kỳ điều kiện bảo hành nào.
- Việc bảo hành chỉ được áp dụng khi Sản phẩm được lắp đặt và vận hành trong điều kiện phù hợp với các hướng dẫn kỹ thuật, hay các tài liệu đi kèm với Sản phẩm,...
- Khách hàng thông báo với Công ty Duhal hoặc Nhà phân phối công ty nếu phát hiện Sản phẩm hư hỏng hay không đáp ứng các yêu cầu kỹ thuật. Công ty Duhal sẽ cung cấp các giải pháp kỹ thuật để giải quyết vấn đề.
- Mọi việc sửa chữa hay biện pháp kỹ thuật phải được sự đồng ý của Công ty Duhal
- Nhãn mác, tem bảo hành của Sản phẩm phải trong tình trạng nguyên vẹn, rõ ràng
- Công ty Duhal có toàn quyền đưa ra quyết định về tính hiệu lực đối với bất cứ yêu cầu bảo hành nào.
- Tất cả Sản phẩm lỗi đã được bảo hành bằng sản phẩm khác phải thuộc về tài sản của Công ty Duhal.

3. Điều kiện không được bảo hành

- Sản phẩm hết thời gian bảo hành
- Thiết bị hỏng hóc do tác động cơ học, biến dạng, rơi, vỡ, va đập, bị trầy xước, bị hỏng do ẩm ướt, hoen rỉ, chảy nước,... hoặc các sự cố bất khả kháng như thiên tai, hỏa hoạn, cháy nổ hoặc con người làm hỏng.
- Những sản phẩm sử dụng trong môi trường đặc biệt như: chống nổ, chống nước, chống bụi, nhiệt độ quá cao hay quá thấp, hoá chất, ẩm ướt,...Không sử dụng đúng sản phẩm chuyên dụng, gây hư hỏng.
- Tự ý tháo dỡ tem bảo hành trên sản phẩm, sửa chữa bởi các cá nhân.
- Bảo hành không bao gồm chi phí vận chuyển hàng và giao hàng.



4. Yêu cầu bảo hành

- Khách hàng có yêu cầu về việc bảo hành liên hệ P.Kế hoạch của Công ty Duhal hoặc NPP được ủy quyền.
- Khách hàng phải thông báo trước cho công ty Duhal về số lượng, tình trạng hàng bảo hành của từng mã hàng, có bảng kê kèm theo, ghi rõ ngày tháng nhận hàng (số lượng hư hỏng / số lượng sử dụng, thời gian sử dụng sản phẩm, mô tả sản phẩm hư hỏng...)
- Cần nêu rõ lý do bảo hành và việc bảo hành chỉ có giá trị khi Bộ phận kỹ thuật xác nhận.
- Sản phẩm sẽ được thẩm định từ bộ phận chuyên môn :
 - + Bộ phận kho xác nhận chính xác chủng loại , số lượng của sản phẩm và chi tiết.
 - + Bộ phận kỹ thuật xác nhận về các lỗi kỹ thuật hoặc tình trạng hàng là cơ sở để xác định giá trị còn lại
 - + Bộ phận kế toán tính chi tiết giá trị lô hàng trường hợp hoàn tiền.
 - + Phòng kế hoạch căn cứ phản hồi cho khách hàng trong thời gian ngắn nhất không quá 07 ngày
- Đối với Sản phẩm đáp ứng điều kiện bảo hành, Công ty Duhal chịu chi phí vận chuyển. Trong trường hợp Sản phẩm không đáp ứng điều kiện bảo hành thì Khách hàng phải chịu các chi phí phát sinh có liên quan (chi phí vận chuyển, chi phí kiểm tra, thử nghiệm,..)

5. Thông tin phản hồi

- Sản phẩm lỗi thời sẽ được sửa chữa hoặc đổi mới, hoàn trả cho khách hàng trong thời gian ngắn nhất.
- Sản phẩm hoàn tiền sẽ căn cứ tình trạng hàng hoá được thẩm định giá trị trên cơ sở giá vốn thu hồi được (giá trị được tính đúng để hỗ trợ khách hàng).
- Tiền hàng sẽ được thanh toán một lần cho khách hàng khi qui trình sửa chữa hoặc thanh lý hoàn tất (thời hạn tối đa một tháng). Khách hàng có thể trừ vào công nợ hoặc đổi sản phẩm khác với giá ưu đãi.

6. Không có loại bảo hành khác hay gián tiếp

Các điều khoản về bảo hành này do Công ty Duhal ban hành đối với các Sản phẩm cụ thể. Kể cả việc bảo hành không giới hạn với bất cứ mục đích gì đều không được chấp nhận.

7. Giới hạn và các điều kiện

- Đây là chính sách bảo hành có giới hạn, không bao gồm các điều khoản khác như lắp đặt, cung cấp thiết bị hỗ trợ (thang nâng, giàn giáo, thiết bị tháo lắp,...) cũng như các thiệt hại liên đới (thiệt hại về tài sản, lợi nhuận, chi phí khác,...)
- Công ty Duhal có quyền tiếp nhận Sản phẩm hỏng, hệ thống hoặc hiện trường để điều tra, xác định sự không phù hợp.
- Công ty Duhal **KHÔNG** chịu trách nhiệm đối với các điều kiện cung cấp điện áp quá thấp hoặc quá cao, không ổn định hay các hệ thống điều khiển dòng điện vượt quá giới hạn kỹ thuật của Sản phẩm hay các tiêu chuẩn cung cấp điện.

Nơi nhận :

- Như trên
- Lưu VP

TỔNG GIÁM ĐỐC
(đã ký)

ĐỖ LÂM