

## CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH KÊNH TIÊU DÙNG

### A. PHẠM VI ÁP DỤNG

Chính sách bảo hành này được áp dụng cho các sản phẩm chiếu sáng nhãn hiệu **Philips, Philips Hue, Ecolink, Wiz** do Công ty TNHH Signify Việt Nam (viết tắt Signify Việt Nam) phân phối. Chính sách này **chỉ áp dụng cho khách hàng mua trực tiếp** (tức là các nhà phân phối - NPP) từ Signify Việt Nam. Được áp dụng cho NPP kênh tiêu dùng của công ty Signify Việt Nam (bao gồm ngành hàng bán lẻ, ngành hàng siêu thị, ngành đèn trang trí).

### B. THỜI GIAN BẢO HÀNH

- Được tính từ ngày sản xuất (thông tin này được thể hiện trên sản phẩm) hoặc ngày giao hàng/xuất hóa đơn.
- Trường hợp ngày giao hàng và ngày sản xuất cách nhau hơn sáu (06) tháng, thời gian bảo hành sẽ được tính dựa trên ngày giao hàng/xuất hóa đơn - Khuyến cáo NPP thông báo lại với Signify ngay sau khi nhận hàng nếu phát hiện ngày giao hàng và ngày sản xuất cách nhau hơn sáu (06) tháng.
- Signify Việt Nam chỉ sửa chữa, thay mới hoặc miễn công nợ đối với sản phẩm đã hết thời hạn bảo hành nếu sản phẩm đó bị lỗi liên tục ngày càng tăng và vượt quá mức cho phép tối đa hai (02) lần.

Kênh Tiêu dùng	Thời hạn
Bóng đèn LED, bộ đèn LED tuổi thọ $\geq 25.000$ hours	<b>3 năm/ 13.140 giờ</b>
Bóng đèn LED, bóng đèn Hue, bộ đèn LED, EcoLink	<b>2 năm/ 8.760 giờ</b>
Các loại bóng truyền thống	<b>1.5 năm/ 6.570 giờ</b>
Ballast các loại dùng cho bóng đèn huỳnh quang, bóng đèn cao áp	<b>2 năm/ 8.760 giờ</b>
Các bộ đèn: ConTempo, Batten T5, T8 (không áp dụng bóng đèn kèm theo)	<b>2 năm/ 8.760 giờ</b>
UV-C, Wiz	<b>1 năm/ 4.380 giờ</b>
Switches & Sockets - Công tắc & Ổ cắm	<b>2 năm/ 40.000 lần</b>

### C. PHƯƠNG THỨC BẢO HÀNH

Phương thức bảo hành được áp dụng theo thứ tự ưu tiên như sau:

- Sửa chữa sản phẩm hay linh kiện bị hư hỏng.
- Thay thế sản phẩm hay linh kiện bị hư hỏng, trường hợp sản phẩm hay linh kiện thay thế không còn sản xuất nữa hay không nằm trong danh mục thương mại hay không thể tìm kiếm được thì sản phẩm tương đương có thiết kế và đặc tính kỹ thuật tương tự hoặc sản phẩm cùng nhóm sẽ được thay thế.
- Cần trừ công nợ - Hoàn trả số tiền theo giá bán cho NPP (dựa vào chứng từ giao dịch) trong trường hợp các phương thức trên không đủ điều kiện để thực hiện. NPP xuất hóa đơn cho Signify Việt Nam. Dựa vào hóa đơn này, Signify Việt Nam sẽ cần trừ công nợ cho NPP.

Signify sẽ gửi báo cáo + đề xuất quy đổi cho NPP sau 05 ngày làm việc kể từ ngày Signify đến NPP thực hiện bảo hành, NPP phải phản hồi lại cho Signify trong 02 ngày làm việc sau đó. Sau 02 ngày nếu vẫn không nhận được phản hồi, Signify sẽ tiến hành trả hàng như đã đề xuất

### D. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

- Thời gian bảo hành được tính toán áp dụng trong điều kiện sử dụng bình thường:
  - Việc lắp đặt thực hiện đúng theo hướng dẫn.
  - Sử dụng đúng yêu cầu kỹ thuật, tiêu chuẩn kỹ thuật như TCVN hay IEC (điện áp, môi trường sử dụng, trong nhà hay ngoài trời,...).
  - Thời gian sử dụng trung bình tối đa 12 giờ/ngày hay 4380 giờ/năm. Nếu sử dụng 24/7 thời gian bảo hành giảm 50% thời gian.
  - Số lần bật tắt không quá 10 lần/ngày.

- Việc sử dụng các bộ đèn, bóng đèn cho mục đích chiếu sáng khẩn cấp hay bộ sạc sẽ không được bảo hành nếu như không có thông tin tự vấn hay chấp thuận từ Philips. Các trường hợp bất khả kháng sẽ không được bảo hành: cháy nổ, chập điện, sét đánh, mưa bão hay lũ lụt,...
- Sản phẩm phải được đưa vào sử dụng càng sớm càng tốt, nhưng không được lâu hơn 2 năm kể từ ngày sản xuất (ngoại trừ những trường hợp có hướng dẫn riêng biệt)
- Đối với các sản phẩm chiếu sáng thông dụng nhưng lại sử dụng cho mục đích chiếu sáng đặc biệt như gắn kèm bộ sạc cho chiếu sáng khẩn cấp thì không được áp dụng trừ phi có sự chấp nhận bằng văn bản từ Signify Việt Nam. Các linh kiện như pin hay bình ắc quy được cung cấp đính kèm sản phẩm thì chỉ có thời hạn bảo hành 6 tháng. Khách hàng lưu ý sử dụng các bộ đèn này theo đúng hướng dẫn về việc sạc điện.
- Trong trường hợp khách hàng phát hiện bề vỡ do vận chuyển, khách hàng từ chối nhận hàng. Nếu trường hợp phát hiện sau đó, khách hàng báo cho Signify trong vòng 4 ngày sau khi nhận hàng và giữ nguyên tình trạng bao bì, không mở ra.
- Các sản phẩm giả nhãn hiệu Philips, Philips Hue, Ecolink, Wiz sẽ không được bảo hành và phải được giữ lại để phục vụ cho công tác điều tra sau này.

## E. THỦ TỤC BẢO HÀNH

- Signify Việt Nam chỉ thực hiện việc bảo hành đến các khách hàng trực tiếp là các NPP.
- Các NPP thực hiện việc bảo hành đến các khách hàng của mình.
- Bất cứ lúc nào phát sinh yêu cầu bảo hành cho sản phẩm của Signify, đầu tiên quý khách cung cấp đầy đủ thông tin vào phiếu đề nghị Bảo Hành như file excel đính kèm (Report template). Nội dung yêu cầu bảo hành cần có các thông tin tối thiểu như sau: **Thông tin người liên lạc, tên dự án và người liên hệ dự án (nếu có), tên sản phẩm bảo hành (tên và 12NC), số lượng hư hỏng, thời gian xảy ra sự cố và mô tả sự cố.**

- **Tiếp theo**, quý NPP gửi yêu cầu Bảo Hành này đính kèm file excel ở trên đến địa chỉ email:

To [support.vietnam@signify.com](mailto:support.vietnam@signify.com)

Cc [nguyen.thi.lan.anh@signify.com](mailto:nguyen.thi.lan.anh@signify.com); [nguyen.dao.canh@signify.com](mailto:nguyen.dao.canh@signify.com)

- Sau khi nhận được yêu cầu trên, CS Signify sẽ thông báo đến quý khách hàng hoặc **kiểm tra hàng lỗi tại kho của khách hàng** hoặc **yêu cầu quý khách hàng gửi sản phẩm lỗi về một trong hai kho** bên dưới sao cho tiện nhất đối với quý khách.

**Hà Nội** Attn: **Lê Quốc Hưng, 0946751680**

Số 9 Ngõ 4, phố Ô Cách, Long Biên, Hà Nội

**Bình Dương** Attn: **Đoàn Phương Nam, 0972152997**

Tổng kho ICD TBS Tân Vạn - kho số 3 Damco, Số 9 đường ĐT 743, Bình Thắng, Huyện Dĩ An, Bình Dương

- Signify sẽ gửi báo cáo + đề xuất quy đổi cho NPP sau 05 ngày làm việc kể từ ngày Signify đến NPP thực hiện bảo hành, NPP phản hồi lại cho Signify trong 02 ngày làm việc sau đó. Sau 02 ngày nếu vẫn không nhận được phản hồi, Signify sẽ tiến hành trả hàng như đã đề xuất.
- Đối với hàng đang có sẵn trong kho: Sau khi nhận được phản hồi, Signify sẽ tiến hành trả hàng trong vòng bảy (07) ngày làm việc kế tiếp;
- Đối với hàng không có sẵn trong kho: Signify sẽ tiến hành đặt hàng, thời gian có hàng (lead time) thông thường từ 10 đến 12 tuần; Thời gian giao hàng dự kiến sẽ được thông báo cho NPP trong vòng ba (03) ngày làm việc kể từ ngày Signify nhận được phản hồi của NPP về phương thức đổi trả bảo hành.
- Đối với yêu cầu kỹ sư ra công trường kiểm tra: Kỹ sư sẽ có mặt tại công trường cùng với NPP/đại lý trong vòng ba (03) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu.

TP. Hồ Chí Minh, 07 tháng 03 năm 2024



**NGUYỄN ĐẠO CẢNH**