

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

SẢN PHẨM CHIẾU SÁNG NHÃN HIỆU PHILIPS/ INTERACT/ COLORKINETICS/SIGNIFY CHO KHÁCH HÀNG DỰ ÁN

A- PHẠM VI ÁP DỤNG:

Chính sách bảo hành này được áp dụng cho các sản phẩm chiếu sáng có nhãn hiệu **Philips/ Interact/ ColorKinetics/ Signify/ Dynalite do Công ty TNHH Signify Việt Nam** (viết tắt Signify Việt Nam) phân phối. Các sản phẩm hay linh kiện khác trong cùng một đơn hàng hay hệ thống sẽ không nằm trong phạm vi này. Chính sách này **chỉ áp dụng cho khách hàng mua trực tiếp** (viết tắt là Khách hàng) từ Signify Việt Nam.

B- THỜI HẠN BẢO HÀNH:

Thời gian bảo hành là được căn cứ theo các phương thức như sau:

- Tính từ lúc giao hàng (dựa vào chứng từ giao hàng).
- Căn cứ vào thời gian ghi trong chứng thư bảo hành.
- Căn cứ vào thời gian sản xuất của sản phẩm (in trên nhãn đính kèm sản phẩm).

Thời gian bảo hành cho từng chủng loại sản phẩm được thể hiện trong phần phụ lục. **Thời hạn bảo hành giới hạn tính bằng năm hoặc giờ sử dụng, tùy điều kiện nào đến trước như tiêu chuẩn sản phẩm.**

C- PHƯƠNG THỨC BẢO HÀNH

Tùy theo điều kiện thực tế, các phương thức bảo hành được áp dụng theo thứ tự ưu tiên như sau:

1. Sửa chữa sản phẩm hay linh kiện bị hư hỏng.
2. 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.
3. Các điều kiện liên quan khác trong hợp đồng (nếu có)
4. Không bao gồm các chi phí phát sinh khác: chi phí thay thế (nhân công, thiết bị, vận hành), chi phí vận chuyển, chi phí phát sinh hợp đồng với bên thứ ba,...

D- ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

1. Sản phẩm phải được lắp đặt, vận hành và sử dụng đúng với các tiêu chuẩn kỹ thuật cũng như luật định (TCVN, QCVN, IEC,...), yêu cầu kỹ thuật cũng như hướng dẫn lắp đặt, sử dụng của sản phẩm. Cần lưu ý các trường hợp đặc biệt (môi trường khắc nghiệt như độ mặn cao, tính acid, khu vực gió lớn, nằm sát hay chìm trong mặt nước..) thì cần phải lựa chọn sản phẩm phù hợp dựa trên tham vấn của bộ phận phụ trách sản phẩm của Signify.
2. Thiết bị chống sét lan truyền (SPD) bị hỏng do xung điện áp thì không thuộc phạm vi bảo hành.
3. Đối với sản phẩm lắp đặt ngoài trời hay dưới nước, hệ thống cung cấp đi kèm (cáp, ống cáp, hộp nối,...) phải được làm kín phù hợp tiêu chuẩn tương ứng về chống nước xâm nhập (IP 65-IP68).
4. 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.
5. Hệ thống nối đất, chống sét phải được áp dụng cho hệ thống và các sản phẩm.

6. 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)
7. Sản phẩm được sử dụng trong điều kiện bình thường: thời gian sử dụng trung bình không vượt quá 12 giờ/ngày, tần suất bật tắt ≤ 2 lần/ngày đèn indoor, ≤ 1 lần/ngày đèn outdoor.
8. Sản phẩm và nhãn mác đính kèm phải còn nguyên vẹn, không bể vỡ hay bị tháo rời. Khách hàng có quyền từ chối nhận sản phẩm không đạt yêu cầu do các nguyên nhân liên quan tới vận chuyển (bao bì hư hỏng, sản phẩm bể vỡ, móp méo,...). Mọi khiếu nại liên quan vấn đề này phát sinh sau đó sẽ được xem xét ngoài phạm vi trách nhiệm bảo hành
9. Các trường hợp bất khả kháng hay tai nạn dẫn đến hư hỏng sẽ không được bảo hành: Sét đánh, chập điện nguồn cung cấp, mưa bão, cung cấp điện áp không đúng,...
10. Đối với các sản phẩm được sử dụng cho mục đích làm mẫu, trưng bày hay trình diễn,... mà sản phẩm phải chịu các điều kiện tháo lắp hay di chuyển nhiều thì không được bảo hành hoặc áp dụng thời gian bảo hành chỉ là 1 năm đối với sản phẩm có thời hạn bảo hành trên 1 năm.
11. Các sản phẩm đã được đồng ý bảo hành hay đổi trả thì mặc nhiên thuộc về tài sản của Signify. Các sản phẩm này phải được trả về cho Signify.

E- THỦ TỤC BẢO HÀNH

1. Khi 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. Nội dung yêu cầu bảo hành cần có các thông tin tối thiểu như sau:
 - a. Tên khách hàng, thông tin về người liên lạc. Tên dự án có liên quan.
 - b. Địa chỉ dự án cho yêu cầu bảo hành, thông tin người cần liên hệ cho dự án.
 - c. Sản phẩm yêu cầu bảo hành (tên và 12NC), số lượng lắp đặt, số lượng hư hỏng.
 - d. Thời gian xảy ra sự cố, mô tả sự cố.

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

To	support.vietnam@signify.com
Cc	nguyen.dao.canh@signify.com ; nguyen.thi.lan.anh@signify.com

Sau đó, sản phẩm lỗi xin quý khách gửi chuyển phát nhanh về kho bên dưới

Hồ Chí Minh	Attn: Đoàn Phương Nam, 0972152997 Tổng kho ICD TBS Tân Vạn - kho số 3 Damco, Số 9 đường ĐT 743, Phường Đông Hòa, TP. Hồ Chí Minh
--------------------	---

2. Người nhận yêu cầu bảo hành là nhân viên kinh doanh phụ trách Khách hàng có yêu cầu bảo hành, hoặc nhân viên Chăm sóc khách hàng.
3. Trong trường hợp có yêu cầu về khảo sát hiện trường, khách hàng chịu trách nhiệm thu xếp việc khảo sát với **sự tham gia của tất cả các bên liên quan** (chủ đầu tư, nhà thầu, vận hành, khách hàng,...) cũng như các phương tiện hỗ trợ tại hiện trường nếu cần.
4. Signify trả lời kết quả trong vòng **2 tuần** sau khi nhận mẫu hỏng hay khảo sát hiện trường. Trong trường hợp sản phẩm cần phải gửi ra nước ngoài để kiểm tra thì Signify sẽ thông báo tình trạng cho Khách hàng.
5. Signify sẽ thông báo tình trạng thanh toán bảo hành trong vòng **05 ngày** sau khi nhận được sự đồng ý của khách hàng về Phương thức bảo hành.
6. 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;
7. 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.

8. Đối với yêu cầu kỹ sư ra công trường kiểm tra: Kỹ sư sẽ có mặt công trường cùng với NPP/đại lý trong vòng ba (03) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu.

F- PHỤ LỤC 2: THỜI GIAN BẢO HÀNH BÓNG ĐÈN LED

Loại sản phẩm	Dòng sản phẩm	Bảo hành	Thời gian sử dụng trung bình
Bulb	Tuổi thọ ≤ 100,000hrs	36 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
	Tuổi thọ < 25,000hrs	24 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
	Tuổi thọ ≤ 15,000hrs	12 tháng	Tối đa 6 hrs/ngày
TLED	Tuổi thọ ≤ 100,000hrs	60 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
	Tuổi thọ < 25,000hrs	36 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
	Tuổi thọ ≤ 15,000hrs	24 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
COR CNG LED tube	Tuổi thọ 30,000hrs	24 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
Candles	Tuổi thọ ≤ 100,000hrs	36 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
	Tuổi thọ < 25,000hrs	24 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
	Tuổi thọ ≤ 15,000hrs	12 tháng	Tối đa 6 hrs/ngày
MR16	Tuổi thọ ≤ 100,000hrs	36 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
	Tuổi thọ < 25,000hrs	24 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
	Tuổi thọ ≤ 15,000hrs	12 tháng	Tối đa 6 hrs/ngày
GU10	Tuổi thọ ≤ 100,000hrs	36 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
	Tuổi thọ < 25,000hrs	24 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
	Tuổi thọ ≤ 15,000hrs	12 tháng	Tối đa 6 hrs/ngày
PAR/PR	Tuổi thọ ≤ 100,000hrs	36 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
	Tuổi thọ < 25,000hrs	24 tháng	Tối đa 12 hrs/ngày
	Tuổi thọ ≤ 15,000hrs	12 tháng	Tối đa 6 hrs/ngày

G- PHỤ LỤC 4: THỜI GIAN BẢO HÀNH CÁC BỘ ĐIỀU KHIỂN

Các bộ điều khiển	Thời hạn
Dynalite, Teletrol	24 tháng

H- PHỤ LỤC 5: THỜI GIAN BẢO HÀNH ĐÈN NĂNG LƯỢNG MẶT TRỜI

STT	Loại đèn	Thời hạn
01	Bộ đèn Sunstay, Urban Spark, RoadFlair, Tango, Xceed, UniStreet, Luma solar	36 tháng
02	Bộ đèn SmartBright solar	12 tháng

I- PHỤ LỤC 3: THỜI GIAN BẢO HÀNH CÁC BỘ ĐÈN LED

STT	Loại đèn	Thời hạn
01	Bộ đèn LED Philips ColorKinetics (loại trừ dòng Vaya)	60 tháng*
02	Bộ đèn LED Philips ColorKinetics dòng Vaya	36 tháng*
03	Bộ đèn LED tuổi thọ từ 25000 giờ trở lên (≥ 25000 giờ)	36 tháng
04	Bộ đèn LED tuổi thọ thấp hơn 25000 giờ (< 25000 giờ)	24 tháng

*Lưu ý: Lắp đặt xa bờ biển > 5km

J- PHỤ LỤC 6: PHIẾU ĐỀ NGHỊ BẢO HÀNH



PHIẾU ĐỀ NGHỊ BẢO HÀNH (WARRANTY REQUEST FORM)

Tên dự án (Project name)	:	Địa điểm: (Location)
Tên khách hàng (Customer's name)	:	Điện thoại: (Phone)
Địa chỉ khách hàng (Customer's address)	:	Người liên lạc: (Contact person)
Tên đại lý (Dealer's name)	:	Điện thoại: (Phone)
Địa chỉ đại lý (Dealer's address)	:	Người liên lạc: (Contact person)

STT (No.)	T2NC	Tên sản phẩm (Product's name)	Chủng loại s/p (Product type)	Đơn vị (Unit)	Số lượng hư (Qty failed)	Số lượng bị đặt (Qty replace d)	Mô trường hoạt động (Operation Conditions)			Tình trạng sản phẩm	
							Nhiệt độ (Temperature)	Độ ẩm (Humidity)	Chu kỳ bắt tắt (Switching Cycle)	Thời gian đi hoạt động (Operation hours)	Tình trạng (Status)
1											
2											
3											
4											
5											
6											
		TỔNG CỘNG (Total)									

Kiểm tra & đề nghị bảo hành (Checked & proposed by)	Nhà phân phối kiểm tra (Dealer's verification)
Name:	Name:
Date:	Date:

Disclaimer: Chính sách bảo hành này có thể thay đổi (hoặc cập nhật), do đó, điều kiện thương mại cho chính sách bảo hành được áp dụng cho từng dòng sản phẩm tại thời điểm ký hợp đồng (Contract) hay ký đơn đặt hàng (PO).