

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH KÊNH OEM

A. PHẠM VI ÁP DỤNG

Chính sách bảo hành này được áp dụng cho các sản phẩm linh kiện chiếu sáng mang thương hiệu **Philips** 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. Chính sách bảo hành này được áp dụng cho NPP, khách hàng kênh OEM của công ty Signify Việt Nam.

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 trừ 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 OEM	Thời hạn
Các loại bóng truyền thống	1.5 năm
Ballast các loại dùng cho bóng đèn huỳnh quang, bóng đèn cao áp, transformers	2 năm
Bóng đèn LED, bộ đèn LED, LED modules, capacitor.	2 năm
Bóng đèn master LED ≥ 50.000 h, CertaDrive LED drivers, Ignitor, CertaFlux High Bay	3 năm
TLED tuổi thọ lên đến 50.000hrs	5 năm
Xitanium LED drivers, Fortimo FastFlex LED board, Fortimo LLM, HBMt, High Bay Fortimo LED SLM Gen 6, Fortimo SLM (used Xitanium driver)	5 năm

C. PHƯƠNG THỨC BẢO HÀNH

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 hoặc sản phẩm cùng nhóm sẽ được thay thế. Sản phẩm quy đổi phải theo từng nhóm sản phẩm.
3. Miễn trừ công nợ - Hoàn trả số tiền theo giá bán cho NPP, khách hàng (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 miễn trừ công nợ cho NPP.

D. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

- Thời gian bảo hành được tính toán áp dụng trong điều kiện sử dụng bình thường:
 1. Việc lắp đặt thực hiện đúng theo tài liệu hướng dẫn.
 2. 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,...).
 3. Thời gian sử dụng trung bình tối đa 12 giờ/ngày hay 4.000 giờ/năm.
 4. Số lần bật tắt không quá 10 lần/ngày.

5. 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 tư vấn hay chấp thuận từ Signify.
- 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 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.
- NPP đóng gói các sản phẩm bị lỗi, cung cấp đầy đủ thông tin theo biểu mẫu, sau đó Signify sẽ có dịch vụ đến địa chỉ của NPP để thu gom các sản phẩm lỗi.
- Signify sẽ gửi báo cáo + đề xuất quy đổi cho NPP sau 05 ngày làm việc kể từ ngày Signify nhận được hàng lỗi, 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.
- 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.