

CHÍNH SÁCH
BẢO HÀNH TỬ ĐIỆN

IREX-CSBH3-00-27/11/2020



Các điều kiện bảo hành dưới đây (gọi là “Chính sách Bảo hành sản phẩm”) áp dụng với sản phẩm tử điện hệ thống (gọi là “Tủ điện”) do Công ty Cổ Phần Năng Lượng IREX bán và chỉ áp dụng đối với Người Mua trực tiếp của IREX (sau đây gọi tắt là “Người Mua”). Chính sách bảo hành sản phẩm có hiệu lực từ ngày hàng bán được thể hiện trên hóa đơn xuất cho Người Mua.

I. ĐIỀU KHOẢN CHUNG VỀ CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH:

1. Thời gian bảo hành:

Công ty Cổ Phần Năng Lượng IREX (gọi là “IREX”) đảm bảo Tủ điện không có khuyết tật đáng kể về vật liệu và tay nghề, trong điều kiện cài đặt, ứng dụng, sử dụng sản phẩm bình thường.

Thời gian bảo hành sản phẩm sẽ có hiệu lực từ ngày giao hàng tại kho IREX.

Thời gian bảo hành tủ điện BigK: 3 năm.

Thời gian bảo hành tủ điện dự án: 2 năm.

2. Sản phẩm được bảo hành miễn phí hoặc thay đổi sản phẩm có giá trị tương đương nếu sản phẩm đáp ứng đủ các điều kiện sau:

- Sản phẩm thuộc phạm vi bảo hành.
- Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành.
- Phiếu xuất kho kèm theo số sê-ri và ngày xuất hàng.
- Số sê-ri còn nguyên vẹn.

II. PHẠM VI BẢO HÀNH:

1. Điều kiện bảo hành:

Sản phẩm được bảo hành khi đáp ứng tất cả các điều kiện sau:

- Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành.
- Thông tin sản phẩm phải trùng khớp với thông tin trên phiếu xuất kho về chủng loại, quy cách, số sê-ri.
- Nhãn sê-ri phải còn nguyên vẹn, không chấp vá, bôi xóa, sửa chữa.
- Công ty chỉ chịu trách nhiệm bảo hành các lỗi từ nhà sản xuất.
- Vận hành, lắp đặt đúng hướng dẫn sử dụng và khuyến cáo của nhà sản xuất thiết bị.
- Môi trường hoạt động của hệ thống theo khuyến cáo nhà sản xuất.



2. Điều kiện không được bảo hành:

Sản phẩm không được bảo hành khi thuộc một trong các điều kiện sau:

- a. Sản phẩm hết hạn bảo hành.
- b. Số sê-ri/ model sản phẩm không đủ để chứng minh sản phẩm được cung cấp bởi IREX.
- c. Số sê-ri trên sản phẩm đã bị tẩy xóa hoặc không còn nguyên vẹn.
- d. Bị thay đổi thiết kế hay chủng loại thiết bị sau khi lắp đặt, bàn giao.
- e. Sản phẩm được lắp đặt, đi điện không đúng cách hoặc được sửa chữa không theo hướng dẫn lắp đặt hoặc bởi nhân viên, đơn vị không được ủy quyền của IREX.
- f. Người sử dụng tự ý can thiệp hoặc đã qua kiểm tra, sửa chữa thay thế các thiết bị điện bởi các đơn vị khác không phải do nhân viên, đơn vị không được ủy quyền của IREX thực hiện.
- g. Sản phẩm bị hư hỏng do các nguyên nhân bất khả kháng như bị sét đánh, thiên tai, hỏa hoạn, cháy nổ, tác động lực.
- h. Sản phẩm bị hư hỏng do côn trùng, động vật xâm nhập.
- i. Sản phẩm có vết mốc, rỉ sét hoặc bị ăn mòn, oxy hóa bởi hóa chất, nhiệt độ cao, bụi quá nhiều, môi trường xung quanh có tính ăn mòn cao.
- j. Sản phẩm do lỗi vận chuyển không phù hợp, bao gồm xử lý trong quá trình vận chuyển, lưu trữ hoặc do tai nạn.
- k. Sản phẩm phải chịu ảnh hưởng bởi dòng điện đột ngột hoặc điện áp không phù hợp.
- l. Bất kỳ yêu cầu bảo hành nào không được gửi đến IREX trong thời gian bảo hành (theo Mục III).

3. Lưu ý thực hiện:

- a. Khi nhận được sản phẩm, Người Mua chịu trách nhiệm kiểm tra và báo ngay cho IREX về hiện trạng của sản phẩm nếu có bất thường. Đồng thời, Người Mua cần phải giữ nguyên hiện trạng, chụp các hình ảnh sản phẩm liên quan để chứng minh sản phẩm có bất thường.
- b. Với những trường hợp không đủ điều kiện bảo hành, IREX sẽ thông báo và gửi kèm văn bản xác nhận.
- c. Khi xác định không đủ điều kiện bảo hành, IREX chỉ xác định hiện tượng nhìn thấy để đưa ra quyết định từ chối bảo hành mà không có nghĩa vụ xác định nguyên nhân gây ra hiện tượng đó.
- d. Thiết bị của Người Mua là sản phẩm về lĩnh vực điện, IREX khuyến cáo Người Mua cần đọc kỹ hướng dẫn sử dụng và những hướng dẫn khác của nhà sản xuất.



III. THỦ TỤC KHIẾU NẠI YÊU CẦU BẢO HÀNH:

Người Mua có trách nhiệm chứng minh rằng sản phẩm đủ điều kiện bảo hành tại Mục 1, Phần II và không thuộc bất kỳ trường hợp nào tại Mục 2, Phần II của Chính sách Bảo hành sản phẩm này.

Người Mua phải thông báo cho IREX về những khuyết tật của sản phẩm trong thời gian 15 ngày kể từ ngày phát hiện. Người Mua phải gửi thông báo bằng văn bản (phiếu khiếu nại bảo hành), bao gồm nội dung khiếu nại, số sê-ri sản phẩm, bằng chứng mua hàng như hóa đơn thương mại. Bên bán được quyền từ chối khiếu nại của Người Mua, nếu phiếu khiếu nại bảo hành đến trễ hơn thời gian nêu trên hoặc sê-ri đã bị thay đổi, làm mất. Ngày trên biên nhận hồ sơ được xác định làm cơ sở để xem xét tính hợp lệ của đơn.

IREX có quyền từ chối khiếu nại nếu Người Mua chưa cung cấp đầy đủ các hồ sơ như trên.

Tất cả các khiếu nại phải lập bằng văn bản và gửi đến địa chỉ bảo hành sau:

Công ty Cổ Phần Năng Lượng IREX

Trụ sở chính: 47 Lê Văn Thịnh, Khu phố 5, Phường Bình Trưng Đông, TP. Thủ Đức, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Nhà máy: Đường 1A, Khu công nghiệp Phú Mỹ 1, Phường Tân Phước, Thị xã Phú Mỹ, Tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu.

Hotline: (+84) 28 7300 1559

Sau khi nhận được thông tin khiếu nại, trong vòng 02 ngày làm việc, kỹ thuật viên sẽ liên hệ Người Mua để xác định sơ bộ phương án bảo hành.

*** Một số lưu ý trong quá trình bảo hành:**

- Nếu thời gian thông báo của Người Mua ngoài giờ làm việc, IREX sẽ chuyển thông tin tiếp nhận này đến ngày làm việc tiếp theo để xử lý.
- Nếu việc hỗ trợ từ xa không giải quyết được, Người Mua vui lòng gửi sản phẩm về địa chỉ bảo hành của IREX.
- Thời gian sửa chữa bảo hành, tùy thuộc vào mức độ hư hỏng của thiết bị (có thông báo sơ bộ cho Người Mua):
 - Trong một số trường hợp, IREX có thể hướng dẫn Người Mua tự khắc phục.
 - Trong trường hợp cần thay thế những phụ tùng không có sẵn, thời gian khắc phục sản phẩm sẽ tùy thuộc vào mức độ hư hỏng của thiết bị (có thông báo sơ bộ cho Người Mua).
- IREX sẽ không chấp nhận bất kỳ việc hoàn lại sản phẩm nào, trừ khi đã được sự chấp thuận trước của IREX.
- Bất kỳ sản phẩm thay thế nào cũng thuộc quyền sở hữu của IREX.
- Trong trường hợp sản phẩm đó không còn sản xuất, IREX có quyền thay thế sản phẩm khác (về kích cỡ, màu sắc, hình dạng hoặc công suất). Việc sửa chữa, thay thế sản phẩm hoặc bổ sung thêm sản phẩm không áp dụng các điều khoản quy định tại Chính sách bảo hành sản phẩm.



IV. TRANH CHẤP:

Tất cả vấn đề pháp lý liên quan đến việc bảo hành này được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam. Công ước Viên và các nguyên tắc chọn luật khác sẽ không được áp dụng.

Cả hai bên sẽ nỗ lực giải quyết tranh chấp thông qua biện pháp thương lượng, hòa giải. Trường hợp đã qua thời gian thương lượng và hòa giải nhưng tranh chấp vẫn không được giải quyết, cả hai bên thống nhất mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến yêu cầu bảo hành sẽ được giải quyết bằng trọng tài tại Trung Tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam (VIAC) tại Thành phố Hồ Chí Minh theo Quy tắc tố tụng trọng tài của Trung tâm này.

Các tranh chấp liên quan đến kỹ thuật phải được gửi đến chuyên gia để yêu cầu chuyên gia đánh giá. “Tranh chấp liên quan đến kỹ thuật” được hiểu là các tranh chấp liên quan đến việc vận hành hoặc lỗi vận hành của sản phẩm của tử điện.

Các bên phải hợp tác để chuyên gia được chỉ định nhanh chóng hoàn thành nhiệm vụ. Nếu kết quả kiểm tra chứng minh khiếu nại do Người Mua thực hiện là đúng, Công ty Cổ Phần Năng Lượng IREX phải chịu chi phí thực hiện cuộc kiểm tra. Nếu kết quả ngược lại, Người Mua phải chịu toàn bộ chi phí này.

V. ĐIỀU KHOẢN KHÁC:

Nếu bất kỳ điều khoản nào bị tuyên bố vô hiệu, không thể thực thi hoặc vi phạm pháp luật, hiệu lực của các điều khoản còn lại vẫn được giữ nguyên.



www.irex.vn

CÔNG TY CỔ PHẦN NĂNG LƯỢNG IREX

Địa chỉ: Đường 1A, Khu công nghiệp Phú Mỹ 1,
Phường Tân Phước, Thị xã Phú Mỹ, Tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu.

Hotline: (+84) 28 7300 1559