

**CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH
HIỆU NĂNG SẢN PHẨM**

**NHÔM THANH ĐỊNH HÌNH
SƠN TĨNH ĐIỆN**



SOẠN THẢO	KIỂM TRA	KIỂM TRA	KIỂM TRA	PHÊ DUYỆT
Họ tên: Võ T Kim Nguyên Chức vụ: CV. QLCL	Họ tên: Vũ Quốc Sơn Chức vụ: TP. QLCL	Họ tên: Nguyễn T Bích Ngọc Chức vụ: TP. KTQT	Họ tên: Nguyễn Quý Trị Chức vụ: GD Biz Unit ALP	Họ tên: Diệp Hạ Hằng Chức vụ: Tổng Giám đốc
Ngày ký: 11/06/2024	Ngày ký: 11/06/2024	Ngày ký:/...../2024	Ngày ký: 26/06/2024	Ngày ký:/...../2024

1. MỤC ĐÍCH:

- Nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và thể hiện sự tuân thủ các yêu cầu luật định hiện hành của Nhà nước Việt Nam theo Luật số: 19/2023/QH15 – **“Luật bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng”** áp dụng tại công ty An Lập Phát (ALP).
- Nhằm cam kết đảm bảo uy tín chất lượng sản phẩm và dịch vụ do công ty ALP chúng tôi cung cấp trên thị trường đến với tay khách hàng/ tiêu dùng sẽ bảo hành sản phẩm thông qua văn bản này sẽ thực hiện sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm nếu thuộc các điều kiện trong chính sách này công bố.
- Nhằm đảm bảo các khách hàng của công ty ALP nắm đủ và rõ thông tin bảo hành sản phẩm để giúp khách hàng thực hiện đúng quyền lợi **“Quyền yêu cầu bảo hành”** của quý đối tác/khách hàng khi sử dụng các sản phẩm/dịch vụ của công ty ALP.

2. ĐỊNH NGHĨA

Dựa trên mục đích của chính sách bảo hành này, một số khái niệm được định nghĩa rõ như sau:

- 2.1 **“Bảo hành”**: là cam kết của người bán hàng hóa hoặc dịch vụ về việc sửa chữa hoặc thay thế trong trường hợp hàng hóa hoặc dịch vụ hỏng hóc hoặc do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất theo quy định cụ thể về điều kiện bảo hành trong một khoản thời gian được xác định.
- 2.2 **“Người mua”**: đơn vị mua sản phẩm.
- 2.3 **“Bên bảo hành”**: bên bán sản phẩm cho người mua, được hiểu là công ty An Lập Phát.
- 2.4 **“Khách hàng”**: người dùng cuối (chủ nhà).
- 2.4 **“Khiếu nại”**: yêu cầu sửa chữa bất kỳ sai hỏng nào của sản phẩm.
- 2.5 **“Thời gian bảo hành”**: Được tính từ ngày sản xuất theo mã Laser; trong trường hợp hàng bán cho công trình/dự án cụ thể thì ngày hiệu lực tính từ ngày xuất bán trên hóa đơn, nhưng không vượt quá 1 năm tính từ ngày sản xuất theo mã Laser.
- 2.6 **“Sai hỏng”**: những khuyết tật, xuống cấp của sản phẩm vượt quá mức độ tiêu chuẩn được quy định trong Chính sách bảo hành này.
- 2.7 **“Sản phẩm”**: sản phẩm được vận chuyển đến công trình để thi công.
- 2.8 **“Sửa chữa”**: sửa chữa những sai hỏng lớp sơn theo khuyến nghị của Bên bảo hành, bao gồm sử dụng sơn nước, sơn tĩnh điện hoặc những nguyên liệu khác.

3. PHẠM VI BẢO HÀNH

- 3.1 Bên bảo hành cung cấp sản phẩm thay thế và hoàn tiền cho chi phí lắp đặt và sửa chữa sai hỏng.
- 3.2 Bảo hành này sẽ có hiệu lực bắt đầu vào thời điểm xác nhận khung thời gian bảo hành”.

3.3 Bảo hành sẽ hết hạn theo khoản thời gian cam kết bảo hành từ **điều 3.2** đã ghi nhận. Trong trường hợp công trình được chuyển nhượng hoặc bán đi, bảo hành này sẽ hết hiệu lực vào ngày giao dịch, và Bên bảo hành được giải phóng khỏi mọi nghĩa vụ bảo hành được quy định trong đây, trừ trường hợp Bên bảo hành đồng ý bằng văn bản rằng sẽ tiếp tục thực thi bảo hành này.

Thời hạn bảo hành không kéo dài thêm trong trường hợp sửa chữa được định nghĩa trong bảo hành này.

3.4 Bên bảo hành bảo đảm rằng sản phẩm tuân theo Bảng thông số kỹ thuật sản phẩm (Technical Data Sheet) tại thời điểm giao hàng. Bên bảo hành cũng đảm bảo rằng sản phẩm đạt được những yêu cầu kỹ thuật của tiêu chuẩn AAMA/Qualicoat theo bảng sau:

TIÊU CHUẨN ÁP DỤNG	THỜI GIAN BẢO HÀNH
Tiêu chuẩn bột sơn Polyester	2 Năm
Tiêu chuẩn AAMA 2603/Qualicoat Class 1	5 Năm và 10 Năm
Tiêu chuẩn AAMA 2604/Qualicoat Class 2	15 Năm và 20 Năm

3.5 Hình thức quy định mốc thời gian bảo hành sản phẩm:

- Dựa tiêu chuẩn chất lượng để sản xuất sản phẩm, công ty ALP sẽ áp dụng mốc thời gian bảo hành riêng biệt cho từng dòng sản phẩm.
- Các mốc thời gian áp dụng bảo hành cho từng sản phẩm sẽ được thông báo trong chính sách bán hàng.

3.6 Sai hỏng xuất hiện khi những thông số trong bảng sau vượt quá giới hạn:

THÔNG SỐ	TIÊU CHUẨN	THÔNG SỐ CHẤP NHẬN
Độ bóng còn lại	ISO 16474-3	Còn lại ít nhất 30% so với mẫu màu chuẩn. Độ bóng được đo trên bề mặt sơn ở mặt chính và đã được làm sạch khỏi mọi vết bẩn như dầu, mỡ, ... Độ bóng được so sánh với mẫu màu chuẩn, theo tiêu chuẩn ASTM D2457.
Kết dính	ISO 4628-4	Không có vết nứt/bong tróc nhìn thấy được từ khoảng cách 5m.
Ăn mòn	ISO 9227	Độ ăn mòn ít hơn 10%, phương pháp test 8.9.1.5.2 AAMA 2603/AAMA 2604.
Phấn hóa	ISO 4628-7	Lớp sơn tĩnh điện không bị phấn hóa quá mức độ No.8 dựa trên ASTM D4214, phương pháp test A.
Độ giữ màu	ISO 7724-3	Sự thay đổi màu sắc trên sản phẩm không lớn hơn 5ΔE, được tính theo ASTM 2244, phần 6.3. Độ thay đổi màu sắc được đo đặc và so sánh với mẫu màu chuẩn trên phần sơn lộ thiên của sản phẩm, được lau sạch khỏi mọi vết bẩn (như dầu, mỡ, bụi bẩn).

585
 NG
 NH
 AT T
 AU T
 N L
 V ANH



(*) **Lưu ý:** Đối với môi trường C4, C5, CX độ bóng, phấn hóa và độ giữ màu có thể bị ảnh hưởng. Sản phẩm cho công trình không báo giá theo yêu cầu chỉ được áp dụng với môi trường C1,C2,C3

3.7 Bảng phân nhóm môi trường

(*) Lưu ý Cấp độ ăn mòn	Khu vực môi trường	
	Ngoài trời	Trong nhà
C1 Rất thấp	Không áp dụng	Khu vực trong nhà bầu không khí sạch: văn phòng, cửa hàng, trường học, khách sạn, ...
C2 Thấp	Môi trường ô nhiễm thấp, chủ yếu là khu vực nông thôn	Tòa nhà không nóng, có thể có độ ẩm vừa phải như nhà kho, và phòng tập.
C3 Trung bình	Vùng đô thị và công nghiệp, ô nhiễm sulfur dioxide ở mức độ vừa phải, vùng ven biển có độ mặn thấp	Trong nhà với độ ẩm cao, và độ ô nhiễm không khí vừa phải như nhà máy thực phẩm, phòng giặt ủi, nhà máy bia, sữa.
C4 Cao	Vùng công nghiệp, vùng ven biển có mức độ muối trung bình.	Trong nhà máy hóa chất, hồ bơi, trong các con tàu ven bờ, khu sửa chữa tàu ...
C5 Rất cao	Vùng công nghiệp độ ẩm và tính ăn mòn cao, vùng ven biển ở mức độ muối cao.	Trong nhà ngưng tụ liên tục và ô nhiễm cao, ...
CX Cực kỳ cao	Ngoài khơi có mức độ muối cao, khu công nghiệp có độ ẩm và môi trường ăn mòn cực cao, môi trường cận nhiệt đới & nhiệt đới.	Trong khu công nghiệp có độ ẩm và môi trường ăn mòn cực kỳ cao...

4. KHIẾU NẠI

- 4.1 Mọi khiếu nại về chất lượng sản phẩm phải được gửi đến ALP bằng văn bản/email (trong vòng 30 ngày kể từ khi khách hàng phát hiện sai hỏng. Báo cáo cần bao gồm mô tả cụ thể, hình ảnh, hoặc một phần sản phẩm bị sai hỏng gửi về ALP. Mọi khiếu nại chậm trễ không chính đáng sau 30 ngày đều bị khước từ bởi ALP.
- 4.2 Sau khi khiếu nại được phản hồi bởi Bên bảo hành, Người mua/Khách hàng phải tạo điều kiện cho Bên bảo hành tiến hành khảo sát phần công trình bị sai hỏng và hạn chế những

hư hại diễn ra trầm trọng hơn trong vòng 45 ngày. Nếu Bên bảo hành không được tạo điều kiện khảo sát trong thời hạn trên, mọi khiếu nại đều bị vô hiệu hóa.

4.3 Chi phí của việc khảo sát phát sinh (nếu có) sẽ được bên phía bảo hành chi trả trong trường hợp khiếu nại là chính đáng. Ngược lại, chi phí này sẽ do bên Người mua/Khách hàng chịu trách nhiệm.

4.4 Sự chấp thuận hoặc từ chối đối với một khiếu nại được Bên bảo hành thông báo bằng văn bản.

5. NGHĨA VỤ CỦA BÊN BẢO HÀNH

5.1 Xem xét, khiếu nại trong vòng 14 ngày làm việc từ thời điểm nhận khiếu nại.

5.2 Phản hồi bên được bảo hành về thời hạn giải quyết khiếu nại.

5.3 Có nghĩa vụ sửa chữa sản phẩm trong trường hợp sản phẩm được xác định là lỗi của ALP. Thời hạn bảo hành không kéo dài thêm với sản phẩm đã được sửa chữa.

5.4 Bên bảo hành có trách nhiệm bồi thường những thiệt hại trực tiếp do những sai hỏng của sản phẩm gây ra, bao gồm cung cấp sản phẩm thay thế và chi phí lắp đặt.

6. NGHĨA VỤ CỦA BÊN ĐƯỢC BẢO HÀNH

6.1 Thực thi đầy đủ các khuyến nghị sử dụng sản phẩm của bên bảo hành, bao gồm việc bảo quản, lắp đặt, bảo trì sản phẩm, ...

6.2 Tạo điều kiện cho bên bảo hành khảo sát sản phẩm bị khiếu nại, và bảo quản sản phẩm tránh hư hại trong quá trình vận chuyển về bên bảo hành.

6.3 Bảo quản sản phẩm tránh những hư hại thêm tại hiện trường, công trình, kho bãi trong trước khi bên bảo hành đến khảo sát.

7. CHI PHÍ SỬA CHỮA VÀ GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

7.1 Tổng chi phí sửa chữa và/hoặc chi phí sản phẩm thay thế không vượt quá giá trị hóa đơn của sản phẩm bị hư hỏng, chưa bao gồm VAT, chi phí vận chuyển và các chi phí liên quan khác.

7.2 Bên bảo hành không có trách nhiệm cho những chi phí thiệt hại gián tiếp mà bên được bảo hành phải chịu như: xử lý hồ sơ khiếu nại, thay thế phụ kiện, vận chuyển, thuê thiết bị, bồi thường hợp đồng, doanh thu, ... của Người mua/Khách hàng.

7.3 Bảo hành này chỉ duy nhất bảo đảm quyền lợi cho Người mua/Khách hàng, không bao gồm bên thứ ba. Người mua/Khách hàng đảm bảo cho Bên bảo hành khỏi những khiếu nại về mọi sự thiệt hại, chi phí phát sinh nếu có của bên thứ ba.

Tùy thuộc vào điều kiện và những giới hạn được đặt ra bởi bảo hành này, Bên bảo hành chấp thuận chi trả những chi phí Sửa chữa và/hoặc thay thế sản phẩm theo công thức sau và các chi phí này không được quy đổi thành tiền mặt. (Xem đối chiếu thông tin quy định tại mục 3.5; 3.6 và 3.7 của chính sách này).

BAO HÀNH 2 NĂM		BAO HÀNH 5 NĂM		BAO HÀNH 10 NĂM		BAO HÀNH 15 NĂM		BAO HÀNH 20 NĂM	
Năm	Bảo Hành	Năm	Bảo Hành	Năm	Bảo Hành	Năm	Bảo Hành	Năm	Bảo Hành
≤ 1	100%	≤ 1	100%	≤ 2	100%	≤ 2	100%	≤ 2	100%
≤ 2	70%	≤ 2	70%	≤ 4	80%	≤ 4	90%	≤ 4	90%
> 2	0%	≤ 3	40%	≤ 6	60%	≤ 6	70%	≤ 6	80%
		≤ 5	20%	≤ 8	40%	≤ 8	50%	≤ 8	60%
		> 5	0%	≤ 10	20%	≤ 10	30%	≤ 10	50%
				> 10	0%	≤ 15	20%	≤ 15	30%
						> 15	0%	≤ 20	20%
								> 20	0%

8. LOẠI TRỪ TRÁCH NHIỆM

Sản phẩm sẽ không được bảo hành do các nguyên nhân sau:

Hư hại	
1	Sản phẩm bị hư hại do tác động vật lý và hóa học.
Ăn mòn và tác động hóa học mạnh	
1	Sử dụng sản phẩm không đúng mục đích của sản phẩm.
2	Hư hại do tiếp xúc với hợp chất hóa học hoạt động mạnh: acid, kiềm, ... và tiếp xúc thường trực với hơi nước, muối, các loại oxide và bụi bẩn, ...
3	Hư hại do phản ứng điện hóa bắt nguồn từ việc lắp đặt hai kim loại khác tính chất.
Lão hóa và hao mòn tự nhiên	
1	Màng sơn lão hóa tự nhiên, được đánh giá nằm trong giới hạn tiêu chuẩn được mô tả ở mục 3.
Lưu trữ và vận chuyển	
1	Lưu trữ và vận chuyển không đúng quy cách.
2	Sản xuất, lắp đặt không đúng khuyến nghị, tiêu chuẩn, bản vẽ.
3	Hư hại do tác động vật lý được bên được bảo phát hiện nhưng không báo cáo trong khi nhận hàng.
4	Do những nhân tố nằm ngoài tầm kiểm soát (thảm họa thiên nhiên, cháy nổ, ...)
5	Lưu trữ trong môi trường ẩm thấp, nhiệt độ cao, môi trường ăn mòn...
6	Lưu trữ quá hạn khuyến nghị trước khi đưa vào sử dụng.

Sơn phủ và xử lý liên quan	
1	Sản phẩm được sơn, anod hóa (điện phân nhôm) bởi bên được bảo hành và các nhà cung cấp khác.
2	Sản phẩm được uốn cong sau quá trình sơn và anod hóa (điện phân nhôm).
3	Sự khác biệt màu sắc và cấu trúc nhỏ.
4	Sự sai khác về màu sắc và kích thước được phát hiện nhưng không được báo cáo trước khi sử dụng và lắp đặt.
5	Sự khác biệt trong màu sắc màng sơn giữa sản phẩm của bên bảo hành và hãng khác.
6	Sự khác biệt màu sắc giữa hình ảnh mang tính minh họa sản phẩm và sản phẩm thực tế.
7	Bên bảo hành có quyền đặt ra giới hạn cho sự sai lệch màu sắc giữa các lô hàng sản xuất tại các thời điểm khác nhau.
8	Khi khách hàng yêu cầu sơn lại sản phẩm.
9	Hư hại do việc sơn sửa, sơn dặm thực hiện bởi khách hàng.
10	Hư hại do sử dụng các loại băng dính.
Thi công và sử dụng	
1	Khách hàng thi công, lắp đặt sản phẩm trái với các tiêu chuẩn kỹ thuật của bên bảo hành.
2	Bất kỳ sự gia công, can thiệp, sửa chữa sản phẩm của người không có thẩm quyền.
3	Hư hại bị gây ra bởi sự sử dụng không đúng cách hoặc từ sự trì hoãn sửa chữa không chính đáng, dẫn đến sự hư hại ở mức độ lớn hơn.
4	Khách hàng phát hiện nhưng vẫn chấp nhận sản phẩm bị sai hỏng tại thời điểm nhận hàng.
5	Bên bảo hành có quyền từ chối bảo hành nếu bên khách hàng sử dụng phụ kiện không tương thích với sản phẩm của bên bảo hành.
6	Sản phẩm được lắp đặt và sử dụng khác với chức năng được mô tả trong catalogue (thông tin sản phẩm) của bên bảo hành.

9. HƯỚNG DẪN VỆ SINH VÀ BẢO TRÌ

Những bề mặt sơn tĩnh điện cần được vệ sinh và bảo trì định kỳ thường xuyên bởi dịch vụ chuyên nghiệp, bao gồm những ghi nhận cụ thể về lịch trình. Yêu cầu tối thiểu về tần suất vệ sinh được quy định như sau:

Hạng mục	Cấp độ ăn mòn	Tần suất tối thiểu
Vệ sinh và bảo trì bề mặt sơn	1	Mỗi 12 tháng
	2	Mỗi 12 tháng
	3	Mỗi 12 tháng
	4	Mỗi 3 tháng
	5	Mỗi 3 tháng
1	Trong trường hợp bên được bảo hành không tuân thủ tần suất vệ sinh, chính sách bảo hành cho sản phẩm sẽ hết hiệu lực.	
2	Sản phẩm phải được vận chuyển bởi phương tiện được che chắn, khô ráo, ngăn sự dịch chuyển gây hư hỏng.	
3	Sản phẩm phải được bảo vệ khỏi tiếp xúc với hóa chất, acid, kiềm, xi măng, vữa...	
4	Những sản phẩm như: silicon, sealing, keo trám kính, ... phải được xác định là có pH trung tính, không chứa hóa chất gây hại cho màng sơn tĩnh điện.	

