

TIÊU CHUẨN BẢO HÀNH

Tiêu chuẩn bảo hành kỹ thuật này bao gồm 4 điều khoản. Tiêu chuẩn bảo hành kỹ thuật này sẽ được giao cho những đại lý được ủy quyền của Autonics tại Việt Nam và những nhà phân phối sẽ quản lý tiêu chuẩn bảo hành này.

1. Bảo hành

- ① Bảo hành được giới hạn cho những trường hợp phù hợp với đặc tính kỹ thuật như cách sử dụng, đặc tính kỹ thuật của sản phẩm, hướng dẫn sử dụng sản phẩm được mô tả trong nhãn sản phẩm và tài liệu hướng dẫn sử dụng cho người dùng.
- ② Thời hạn bảo hành là trong vòng 2 năm kể từ ngày sản xuất hoặc trong vòng 1 năm kể từ ngày mua hàng.
- ③ Sự hỗ trợ kỹ thuật sẽ được cung cấp miễn phí hoặc có tính phí.
- ④ Autonics có quyền quyết định dịch vụ bảo hành miễn phí hoặc có tính phí.
- ⑤ Trong trường hợp sản phẩm bị hỏng hóc do lỗi của khách hàng, thì nguyên nhân cuối cùng gây ra hỏng hóc là do lỗi của khách hàng trừ khi khách hàng chứng minh mình không có lỗi về kỹ thuật.

2. Miễn phí dịch vụ kỹ thuật

2.1 Miễn phí dịch vụ kỹ thuật

- ① Dịch vụ kỹ thuật miễn phí được áp dụng chỉ trong thời gian bảo hành.
- ② Dịch vụ kỹ thuật miễn phí được áp dụng cho những sản phẩm có những phụ tùng khiếm khuyết khi sản xuất.
- ③ Dịch vụ kỹ thuật miễn phí được áp dụng cho những sản phẩm có thể được tháo rời và lắp ráp lại để sửa chữa.
- ④ Dịch vụ kỹ thuật miễn phí thậm chí có thể được áp dụng sau cả thời gian bảo hành nếu đang dùng những phụ tùng khiếm khuyết.
- ⑤ Trong trường hợp sản phẩm bị hỏng hóc là do lỗi sản xuất, nếu phụ tùng thay thế không thể chữa được hỏng hóc, sẽ được đổi bằng sản phẩm khác cùng loại.
- ⑥ Nếu việc sửa chữa không tốn bất cứ chi phí nào, thì thậm chí sản phẩm bị hỏng hóc do lỗi của khách hàng cũng sẽ được sửa chữa miễn phí.

2.2 Những trường hợp không áp dụng cho dịch vụ miễn phí

- ① Thảm họa thiên nhiên như sấm, chớp, bão lụt, động đất

- ② Trong trường hợp thiết bị PCB pattern of power/input/output bị hỏng do lỗi của khách hàng.
 - ③ Trong trường hợp sản phẩm bị tháo rời hoặc hư hỏng do lỗi của khách hàng.
- 2.3 Hỗ trợ dịch vụ miễn phí không áp dụng cho những hàng hóa sau đây:
- ① Những cảm biến được sản xuất đúc chặt hoặc dính chặt mà không thể tháo rời hay lắp lại được.
 - (Cảm biến tiệm cận, Cảm biến quang (Trừ: BX series), Cảm biến áp suất
 - ② Bộ điều khiển không thể mở để sửa chữa: Động cơ bước
 - ③ PCB pattern bị hỏng hóc (PCB pattern of Input/Output/Power device bị hỏng)
 - ④ Cả CPU-IC và PCB mainboard bị hỏng cùng lúc (lỗi hỏng này do khách hàng gây ra)
- 2.4 Thời gian sửa chữa và thông báo
- ① Dịch vụ kỹ thuật miễn phí sẽ được hoàn tất trong vòng 5 ngày sau khi nhận sản phẩm hỏng và sẽ thông báo kết quả cho khách hàng. Trong trường hợp không có sẵn phụ tùng, thời gian sửa chữa có thể dài hơn với sự đồng ý của khách hàng.
 - ② Các đại lý được ủy quyền sẽ thông báo kết quả chính xác đến khách hàng như thông báo nhận từ Autonics.

3. Dịch vụ kỹ thuật có tính phí

3.1 Dịch vụ kỹ thuật có tính phí

- ① Phí dịch vụ sẽ được tính cho những sản phẩm đã hết thời hạn bảo hành.
- ② Hỗ trợ kỹ thuật sẽ dành cho những sản phẩm có thể mở và lắp ráp để sửa chữa.
- ③ Dịch vụ kỹ thuật có tính phí được áp dụng cho những sản phẩm bị hỏng hóc do thảm họa thiên nhiên, hoặc do lỗi của khách hàng mà khách hàng yêu cầu sửa chữa. (Loại trừ việc thay thế PCB)
- ④ Nếu sau khi đổi CPU-IC chính tại Việt Nam, mà việc sửa chữa vẫn phải thực hiện tại Hàn Quốc thì khách hàng phải chịu tiền chi phí vận chuyển.
 - i) Cho những sản phẩm: series TZ, TZN, MT

3.2 Những trường hợp không áp dụng cho dịch vụ kỹ thuật có tính phí

- ① Những cảm biến được sản xuất đúc chặt hoặc dính chặt mà không thể tháo rời hay lắp lại được.
 - (Cảm biến tiệm cận, Cảm biến quang (Loại trừ BX series), Cảm biến áp suất

- ② Bộ điều khiển không thể mở để sửa chữa: Động cơ bước
 - ③ PCB pattern bị hỏng hóc (PCB pattern of Input/Output/Power device bị hỏng)
 - ④ Cả CPU-IC và PCB pattern bị hỏng cùng lúc (lỗi hỏng này do khách hàng gây ra)
- 3.3 Thời gian sửa chữa của dịch vụ kỹ thuật có tính phí
- ① Sản phẩm hỏng hóc của khách hàng sẽ được sửa chữa trong vòng 5 ngày sau khi nhận.
 - ② Các đại lý được ủy quyền sẽ thông báo kết quả chính xác đến khách hàng như thông báo nhận từ Autonics.

4. Quyền sở hữu sản phẩm

- 4.1 Tất cả những sản phẩm mà Autonics nhận bảo hành miễn phí hoặc có tính phí đều thuộc quyền sở hữu của khách hàng.
- 4.2 Sau khi sản phẩm đã được sửa chữa hoàn tất, khách hàng sẽ đến nhận lại sản phẩm trong vòng 10 ngày sau khi nhận được thông báo. Trong trường hợp sản phẩm không sửa chữa được, khách hàng có thể yêu cầu hủy sản phẩm hoặc trả lại sản phẩm bằng văn bản trong vòng 5 ngày sau khi nhận được thông báo kết quả. Nếu khách hàng không có phản hồi nào trong vòng 30 ngày, thì Autonics sẽ hủy sản phẩm và khách hàng sẽ không khiếu nại về việc phá hủy này.

Autonics Vietnam

Ban hành ngày : 01 July, 2013

