

# Chính sách bảo hành Pentair

Pentair Residential Filtration, LLC, sau đây được gọi là “chúng tôi”, sản xuất các sản phẩm của mình (“Sản phẩm”) và các bộ phận linh kiện (“Linh kiện”) bằng công nghệ sản xuất và vật liệu chất lượng. Theo đó, chúng tôi đảm bảo với người mua ban đầu (tức là bên đã mua Sản phẩm trực tiếp từ chúng tôi), sau đây được gọi là “Bạn”, rằng Sản phẩm và Linh kiện của chúng tôi được liệt kê dưới đây sẽ không có khuyết về vật liệu và công nghệ sản xuất khi sử dụng bình thường và dịch vụ bắt đầu vào ngày mua hàng từ chúng tôi, là ngày ghi trong hoá đơn mua hàng hợp lệ (chúng tôi có quyền yêu cầu bằng chứng mua hàng), ngoại trừ những trường hợp được lưu ý bên dưới, và tiếp tục trong thời gian bảo hành tương ứng, và tùy thuộc vào các trường hợp bị loại trừ ở bên dưới.

## NGHĨA VỤ BẢO HÀNH CỦA CHÚNG TÔI

Nếu một lỗi nghiêm trọng do công nghệ sản xuất và vật liệu trong Sản Phẩm hoặc Linh Kiện được bảo hành bởi chính sách này xuất hiện rõ ràng trong thời gian bảo hành hiện hành, thì Chúng Tôi với trách nhiệm của người bán và Bạn đáp ứng đầy đủ mọi yêu cầu bảo hành, chúng tôi sẽ tùy theo tùy chọn của chúng tôi, sửa chữa hoặc thay thế Sản Phẩm hoặc Linh Kiện bị lỗi. Các điều khoản bảo hành này tuân thủ luật pháp Việt Nam.

## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

### (1) Thời gian bảo hành

- (a) Đối với máy (không bao gồm lõi lọc và vật tư tiêu hao): thời gian bảo hành là 1 năm kể từ ngày mua, là ngày ghi trong hoá đơn mua hàng hợp lệ. Trong thời gian bảo hành, Pentair (Công ty) có trách nhiệm bảo hành miễn phí các lỗi phát sinh trong quá trình vận hành và sử dụng bình thường theo hướng dẫn lắp đặt và hướng dẫn sử dụng. Pentair sẽ tính phí sửa chữa, bảo dưỡng sau khi hết hạn bảo hành.
- (b) Đối với lõi lọc nước 1 đổi 1 trong vòng 30 ngày kể từ ngày mua, khi bị chảy chậm gần tắc, hoặc bị tắc. Pentair không biết các đặc tính của nguồn cấp nước của bạn. Ngoài ra, chất lượng của nguồn cung cấp nước có thể thay đổi theo mùa, theo địa lý hoặc trong một khoảng thời gian và tỷ lệ sử dụng nước của bạn cũng có thể thay đổi. Vì những lý do này, lõi lọc nước có thể bị giảm công suất xuống so với công suất thiết kế, và thời gian thay lõi xảy ra sẽ sớm hơn. Do vậy Pentair không thể bảo hành lõi lọc nước theo đúng công suất thiết kế và không thể bảo hành lõi lọc nước trong thời gian 1 năm được.
- (c) Bảo hành không bao gồm tất cả các vật tư tiêu hao, chẳng hạn như pin, hoá chất làm sạch và vật liệu,... trong thiết bị xử lý nước.

(2) Khi yêu cầu bảo hành, Bạn cần phải cung cấp phiếu bảo hành và hóa đơn mua hàng hợp lệ để làm cơ sở cho việc bảo hành. Trong trường hợp Bạn không xuất trình được phiếu bảo hành hoặc hóa đơn mua hàng hợp lệ, Pentair sẽ coi như đã hết hạn bảo hành và sẽ tính các khoản phí liên quan.

(3) Các dịch vụ lắp đặt, bảo trì và sửa chữa sẽ do các đối tác ủy quyền của Pentair cung cấp. Trong trường hợp Bạn tự lắp đặt, thì cần phải tuân thủ đúng, đủ và chính xác theo các hướng dẫn, quy trình và quy định lắp đặt của Pentair.

(4) Bảo hành sẽ vô hiệu trong các điều kiện sau:

- Lỗi không được thông báo cho Pentair trong thời gian bảo hành;
- Trường hợp bạn không xuất trình được phiếu bảo hành hoặc hóa đơn mua hàng hoặc nội dung của hóa đơn đã bị thay đổi;
- Được lắp đặt bởi nhân viên không được Pentair ủy quyền;
- Sản phẩm bị trục trặc hoặc hư hỏng do người dùng không tuân theo các hướng dẫn được mô tả trong hướng dẫn sử dụng để vận hành hệ thống;
- Lỗi hoặc hư hỏng do người dùng tự thuê người khác/tự sửa chữa, sửa đổi thiết bị, hoặc di chuyển máy/các thiết bị qua vị trí khác mà không thông qua Pentair.
- Thiệt hại do tai nạn, hoả hoạn, lũ lụt, sử dụng trong môi trường quá nóng hoặc quá lạnh, tình huống bất khả kháng, sử dụng sai, ứng dụng sai, sao lãng trách nhiệm, hoặc do chất oxy hoá

(ví dụ Clo, Ozone, Cloramine và những chất oxy hoá khác), chất lỏng, khí, hoá chất ăn mòn, không bảo dưỡng hoặc làm sạch, lắp đặt hoặc bảo quản không đúng hướng dẫn sử dụng, sử dụng những thành phần không đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn kỹ thuật của chúng tôi.

- Lỗi hoặc hư hỏng do yếu tố con người gây ra (bao gồm nhưng không giới hạn do làm rơi, va đập, v.v.);
- Mọi sự cố do sử dụng các bộ phận không được Pentair chấp thuận (ví dụ như thay thế/bổ sung các linh, phụ kiện khác như dây van, cut nối, dây dẫn nước hay vòi...)

(5) Các bộ phận sửa chữa được thay thế trong thời gian bảo hành thuộc quyền sở hữu của Pentair.

(6) Pentair có quyền thu một khoản phí dịch vụ nhất định đối với dịch vụ bảo hành, được cung cấp tại chỗ ở các vùng sâu vùng xa.

**KHÔNG CÓ NHỮNG ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH KHÁC. ĐỐI VỚI NGOẠI LỆ ĐƯỢC PHÁP LUẬT CHO PHÉP, PENTAIR RESIDENTIAL FILTRATION, LLC TỪ CHỐI CÁC BẢO HÀNH KHÁC, DÙ RÕ RÀNG HAY NGỤ Ý, BAO GỒM NHƯNG KHÔNG GIỚI HẠN ĐỐI VỚI CÁC BẢO ĐẢM NGỤ Ý VỀ MỨC PHÙ HỢP VỚI MỤC ĐÍCH CỤ THỂ, ỨNG VỚI SẢN PHẨM, LINH KIỆN VÀ BẤT KỲ TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM NÀO KHÁC. ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH GIỚI HẠN NÀY CUNG CẤP CHO BẠN MỘT SỐ QUYỀN LỢI PHÁP LÝ.**

**KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ ĐỐI VỚI CÁC THIẾT HẠI HẬU QUẢ.**

Với tư cách là nhà sản xuất, chúng tôi không biết các đặc tính của nguồn cấp nước của bạn hoặc mục đích mà bạn mua Sản Phẩm hoặc Linh Kiện. Chất lượng của nguồn cung cấp nước có thể thay đổi theo mùa, theo địa lý hoặc trong một khoảng thời gian và tỷ lệ sử dụng nước của bạn cũng có thể thay đổi. Vì những lý do này, chúng tôi không chịu trách nhiệm về việc xác định thiết bị phù hợp cần thiết để đáp ứng yêu cầu của bạn và chúng tôi không ủy quyền cho người khác đảm nhận các nghĩa vụ đó cho chúng tôi.

(4) Bảo hành sẽ vô hiệu trong các điều kiện sau:

- Lỗi không được thông báo cho Pentair trong thời gian bảo hành;
- Trường hợp bạn không xuất trình được phiếu bảo hành hoặc hóa đơn mua hàng hoặc nội dung của hóa đơn đã bị thay đổi;
- Được lắp đặt bởi nhân viên không được Pentair ủy quyền;
- Sản phẩm bị trục trặc hoặc hư hỏng do người dùng không tuân theo các hướng dẫn được mô tả trong

hướng dẫn sử dụng để vận hành hệ thống;

- Lỗi hoặc hư hỏng do người dùng tự thuê người khác/tự sửa chữa, sửa đổi thiết bị, hoặc di chuyển máy/các thiết bị qua vị trí khác mà không thông qua Pentair.
- Thiệt hại do tai nạn, hoả hoạn, lũ lụt, sử dụng trong môi trường quá nóng hoặc quá lạnh, tình huống bất khả kháng, sử dụng sai, ứng dụng sai, sao lãng trách nhiệm, hoặc do chất oxy hoá (ví dụ Clo, Ozone, Cloramine và những chất oxy hoá khác), chất lỏng, khí, hoá chất ăn mòn, không bảo dưỡng hoặc làm sạch, lắp đặt hoặc bảo quản không đúng hướng dẫn sử dụng, sử dụng những thành phần không đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn kỹ thuật của chúng tôi.
- Lỗi hoặc hư hỏng do yếu tố con người gây ra (bao gồm nhưng không giới hạn do làm rơi, va đập, v.v.);
- Mọi sự cố do sử dụng các bộ phận không được Pentair chấp thuận (ví dụ như thay thế/bổ sung các linh, phụ kiện khác như dây van, cut nối, dây dẫn nước hay vòi...)

## **QUY ĐỊNH CHI TIẾT ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH CỦA PENTAIR**

Các sản phẩm được sản xuất ra, vì nhiều lý do khác nhau, đều có một tỷ lệ nhỏ gặp lỗi nhất định. Do vậy, theo thông lệ, để giúp cho khách hàng an tâm, không bị thiệt thòi khi rủi ro mua phải sản phẩm bị lỗi, nhà sản xuất sẽ tiến hành bảo hành sản phẩm cho khách hàng. Pentair, với tư cách là một nhà sản xuất, để bảo vệ khách hàng của mình, cũng sẽ theo thông lệ đó.

Tuy nhiên, Pentair chỉ bảo hành những sản phẩm hư hỏng do lỗi của nhà sản xuất và phải còn trong thời hạn bảo hành cũng như xuất trình được đầy đủ hoá đơn mua hàng và phiếu bảo hành sản phẩm, đồng thời phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện dưới đây:

1 - Việc lắp đặt, bảo trì và sửa chữa sẽ do các đối tác ủy quyền của Pentair cung cấp.

Quý khách không được tự ý thuê một đối tác bên ngoài vào lắp đặt máy cho Quý khách. Trong trường hợp Quý khách muốn thuê một đối tác bên ngoài vào lắp máy, thì Quý khách cần phải báo cho Pentair, hoặc đối tác ủy quyền của Pentair, và Quý khách chỉ được quyền thuê đối tác nào mà được Pentair, hoặc đối tác ủy quyền của Pentair chấp thuận bằng văn bản.

Trong trường hợp Quý khách tự lắp đặt, thì cần phải báo cho Pentair, hoặc đối tác ủy quyền của Pentair, và phải tuân thủ đúng, đủ và chính xác theo các hướng dẫn, quy trình và quy định lắp đặt của Pentair cũng như của đối tác ủy quyền của Pentair.

2 - Sau khi máy đã được lắp đặt, Quý khách không được tự ý điều chỉnh, hoặc lắp thêm, hay tháo bớt những phụ tùng phụ kiện của máy vì bất cứ lý do gì. Trong trường hợp Quý khách muốn điều chỉnh, hay lắp thêm, hay tháo bớt những phụ tùng phụ kiện nào của máy, thì cần phải báo cho Pentair, hoặc đối tác ủy quyền của Pentair, và phải tuân thủ đúng, đủ và chính xác theo các hướng dẫn, quy trình và quy định lắp đặt của Pentair cũng như của đối tác ủy quyền của Pentair.

3 - Sau khi máy đã được lắp đặt, Quý khách không được tự ý tháo máy, hay tháo các linh kiện, phụ tùng của máy để di dời qua vị trí khác. Trong trường hợp Quý khách muốn tháo máy, hay tháo các linh kiện, phụ tùng của máy để di dời qua vị trí khác, thì cần phải báo cho Pentair, hoặc đối tác ủy quyền của Pentair, và phải tuân thủ đúng, đủ và chính xác theo các hướng dẫn, quy trình và quy định lắp đặt của Pentair cũng như của đối tác ủy quyền của Pentair.

## **QUY TRÌNH BẢO HÀNH**

(Bổ sung cho chính sách bảo hành, phiếu bảo hành sản phẩm)

Để thuận tiện, cũng như công bằng cho cả hai bên, Pentair sẽ xúc tiến việc bảo hành theo quy trình như dưới đây

### **1 - Tiếp nhận thông tin yêu cầu bảo hành**

Trong giai đoạn này, Pentair sẽ tiếp nhận thông tin yêu cầu bảo hành của Quý khách.

Quý khách cần tự mình xác định sự cố đối với sản phẩm có nằm trong phạm vi bảo hành, và đáp ứng đủ các điều kiện bảo hành của Pentair hay không?

Bởi vì mỗi khi sự cố xảy ra, đều có hai khả năng:

Khả năng thứ nhất là sản phẩm bị sự cố nằm trong phạm vi bảo hành và đáp ứng đủ điều kiện bảo hành.

Khả năng thứ hai là sản phẩm bị sự cố không nằm trong phạm vi bảo hành và không đáp ứng đủ điều kiện bảo hành.

Với khả năng thứ nhất thì khách hàng đưa ra yêu cầu bảo hành là đúng.

Với khả năng thứ hai mà khách hàng đưa ra yêu cầu bảo hành là không phù hợp. Với trường hợp này khách hàng cần đưa ra yêu cầu Pentair cung cấp dịch vụ sửa chữa, xử lý sự cố và cần phải chi trả chi phí xử lý sự cố cho đối tác của Pentair.

Do vậy, khi muốn được bảo hành sản phẩm, Quý khách vui lòng cung cấp thông tin dưới hình thức đưa ra yêu cầu bảo hành rõ ràng, không cung cấp thông tin dưới hình thức than phiền, hay thông báo sự cố.

### **2 - Kiểm tra thông tin yêu cầu bảo hành**

Sau khi tiếp nhận thông tin yêu cầu bảo hành của Quý khách, Pentair sẽ tiến hành kiểm tra thông tin của sản phẩm xem sự cố của sản phẩm có nằm trong phạm vi và đáp ứng đủ điều kiện được bảo hành hay không?

Việc kiểm tra này sẽ được tiến hành qua 2 giai đoạn:

### **a - Giai đoạn 1: Kiểm tra ban đầu đối với thông tin yêu cầu bảo hành**

Pentair sẽ yêu cầu Quý khách cung cấp Hoá đơn mua hàng, Phiếu bảo hành và sau đó là thông tin về vị trí lắp đặt máy, thông tin về kết cấu máy (bao gồm thân máy, vòi, hệ thống dây dẫn nước các bộ phận hỗ trợ như bộ tiền lọc, hậu lọc...) nhằm xác định xem sản phẩm của Quý khách có đáp ứng đủ điều kiện được bảo hành hay không? Quý khách cần cung cấp thông tin chính xác, kèm theo hình chụp vị trí cũng như kết cấu của máy, để chứng minh rằng sản phẩm của Quý khách đáp ứng được điều kiện bảo hành của Pentair.

Sau đó Quý khách vui lòng cung cấp thông tin sự cố, cùng với lý do xảy ra sự cố để Pentair xác định xem sự cố đó có nằm trong phạm vi được bảo hành hay không?

Sau khi kiểm tra thông tin ban đầu, nếu sản phẩm của Quý khách đáp ứng được điều kiện bảo hành và sự cố nằm trong phạm vi bảo hành thì Pentair sẽ cử nhân sự/đối tác của mình tới nhà Quý khách để kiểm tra thực tế.

### **b - Giai đoạn 2: Kiểm tra tại chỗ đối với thông tin yêu cầu bảo hành**

Nhân sự của Pentair sẽ tới nhà Quý khách và kiểm tra thực tế, đối chiếu với thông tin mà khách hàng cung cấp ở giai đoạn 1.

Nếu thông tin ở giai đoạn này khớp với thông tin khách hàng cung cấp ở giai đoạn 1, thì nhân sự/đối tác của Pentair sẽ tiến hành kiểm tra sự cố ở bước 3.

Trong trường hợp thông tin ở giai đoạn này không khớp với thông tin khách hàng cung cấp ở giai đoạn 1, thì Pentair sẽ trao đổi lại với Quý khách để làm rõ vấn đề, và sau đó sẽ bàn bạc với Quý khách biện pháp giải quyết sao cho đảm bảo quyền lợi và mang lại sự công bằng cho cả hai bên.

### **3 - Kiểm tra sự cố, nguyên nhân và đề xuất cách khắc phục**

Ở bước này nhân sự/đối tác của Pentair sẽ tiến hành kiểm tra sự cố.

Nếu đó là sự cố nhỏ, không cần phải thay thế các linh kiện, phụ kiện và nằm trong phạm vi được bảo hành (Ví dụ như rò rỉ nước ở các khớp nối), thì nhân sự/đối tác của Pentair sẽ tiến hành khắc phục sự cố ngay cho Quý khách.

Nếu đó là sự cố lớn, cần phải thay thế các linh kiện, phụ kiện (Ví dụ như gãy vòi, bể van, đứt ống nước...), thì nhân sự/đối tác của Pentair sẽ tiến hành làm rõ nguyên nhân gây ra sự cố (sẽ cần Quý khách cung cấp thông tin về lý do xảy ra sự cố).

Sau khi đã xác định nguyên nhân gây ra sự cố, thì nhân sự/đối tác của Pentair sẽ báo lại cho Pentair, để Pentair xác định xem sự cố đó có nằm trong phạm vi được bảo hành hay không? Và sự cố đó có thể khắc phục được liền hay không?

Nếu Pentair không thể xác định được sự cố đó có nằm trong phạm vi được bảo hành hay không? và cần phải thu hồi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện về để kiểm tra thêm, thì Pentair sẽ trao đổi với Quý khách về việc tiến hành thu hồi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện về để kiểm tra. Pentair sẽ chỉ tiến hành thu hồi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện về để kiểm tra sau khi đã thống nhất được với Quý khách.

Sau khi Pentair xác định được sự cố đó nằm trong phạm vi được bảo hành, thì Pentair sẽ chuyển qua bước 4 đề xuất giải pháp khắc phục sự cố cho khách hàng.

### **4 - Đề xuất giải pháp khắc phục sự cố**

Trong bước này, Pentair sẽ đề xuất giải pháp khắc phục sự cố cho khách hàng và thảo luận, thống nhất với khách hàng cách thức xử lý sự cố. rồi chuyển qua bước 5 tiến hành khắc phục sự cố theo sự thống nhất giữa hai bên.

Lưu ý: Bước đề xuất giải pháp khắc phục sự cố có thể được tiến hành ngay tại chỗ, hoặc có thể kéo dài qua những ngày hôm sau, nếu vấn đề phức tạp.

Nếu sản phẩm, linh kiện, phụ kiện gặp sự cố đó nằm diện cần được thu hồi lại để sửa chữa, thì Pentair sẽ trao đổi với Quý khách về việc tiến hành thu hồi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện về để sửa chữa. Pentair sẽ chỉ tiến hành thu hồi sản phẩm, linh kiện, phụ kiện về để sửa sau khi đã thống nhất được với Quý khách.

## **5 - Tiến hành khắc phục sự cố**

Trong bước tiến hành khắc phục sự cố, nhân sự/đối tác của Pentair có thể tiến hành ngay, nếu vấn đề đơn giản, và hai bên thống nhất được với nhau về giải pháp khắc phục sự cố.

Nhưng nếu vấn đề phức tạp, thì nhân sự/đối tác của Pentair có thể chưa tiến hành khắc phục sự cố được ngay, và sẽ tiến hành theo giải pháp mà Pentair và Quý khách đã thống nhất với nhau ở bước 4.

### **Phần giải thích**

Các sản phẩm được sản xuất ra, vì nhiều lý do khác nhau, đều có một tỷ lệ nhỏ gặp lỗi nhất định. Do vậy, theo thông lệ, để giúp cho khách hàng an tâm, không bị thiệt thòi khi rủi ro mua phải sản phẩm bị lỗi, nhà sản xuất sẽ tiến hành bảo hành sản phẩm cho khách hàng. Pentair, với tư cách là một nhà sản xuất, để bảo vệ khách hàng của mình, cũng sẽ theo thông lệ đó.

Tuy nhiên, đối với các sản phẩm như điện thoại, máy tính, tivi.... thì khách hàng cần phải tốn công sức và thời gian mang sản phẩm đến Trung Tâm bảo hành để kiểm tra. Còn đối với sản phẩm của Pentair cung cấp, là máy lọc nước, có đặc thù riêng, khách hàng không thể tháo máy lọc nước mang đến Trung tâm bảo hành của Pentair, mà khách hàng chỉ cần thông báo cho Pentair biết và Pentair sẽ cử người đến kiểm tra cho khách hàng.

Tuy nhiên có nhiều trường hợp, vấn đề mà khách hàng yêu cầu lại không nằm trong phạm vi bảo hành, hoặc không đáp ứng được các điều kiện bảo hành của Pentair, mà khách hàng lại gửi yêu cầu bảo hành đối với Pentair, và Pentair phải cử nhân sự của mình xuống để kiểm tra. Mỗi một lần cử người xuống kiểm tra cho khách hàng, Pentair đều phát sinh chi phí cho nhân sự, nếu không phải sự cố thuộc diện được bảo hành thì sẽ rất thiệt thòi cho Pentair.