



## CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH & ĐỔI TRẢ SẢN PHẨM TỰ ĐỘNG HÓA VÀ ĐIỀU KHIỂN THANG MÁY

DAT Group là Tổng đại diện của INVT tại Việt Nam, là nhà nhập khẩu, phân phối, dịch vụ, và phát triển giải pháp về Tự động hóa, Điều khiển thang máy, Điện năng lượng mặt trời và Tiết kiệm năng lượng.

## 1. Thời gian bảo hành (dài hạn)

DAT Group cam kết bảo hành cho sản phẩm INVT với thời gian bảo hành theo từng nhóm sản phẩm như sau:

Sản phẩm	Thời gian bảo hành (tháng)	Sản phẩm	Thời gian bảo hành (tháng)
Biến tần hạ thế	24	Cuộn cảm Reactor	24
Biến tần trung thế GD5000	18	Bộ lọc Filter	24
Biến tần phòng nổ BPJ1	16	Tủ điều khiển thang máy EC3000 Series	24
Servo	18	Biến tần cửa thang máy EC20	24
PLC và HMI	15	Phụ kiện thang máy (Elevator accessories)	24
Bộ hãm động năng DBU	24	Các sản phẩm đặt riêng theo yêu cầu khách hàng	12
Bộ hãm tái sinh RBU	18		

Các sản phẩm không nằm trong các nhóm danh mục sản phẩm trên: Thời hạn bảo hành được quy định riêng tùy loại sản phẩm.

Các sản phẩm không được mua trực tiếp tại DAT Group hoặc đại lý phân phối chính thức của DAT chỉ được bảo hành khi có đầy đủ chứng từ chứng minh nguồn gốc xuất xứ của sản phẩm và được hãng INVT xác nhận (Vui lòng kiểm tra thông tin nguồn gốc sản phẩm và hạn bảo hành trên app DAT Portal).

## 2. Quy trình bảo hành (nhANH chóng, thuận tiện)

Thời gian hoàn thành việc bảo hành tại DAT Group (không kể thứ 7, chủ nhật và ngày lễ) kể từ khi nhận hàng:

- 24h cho các sản phẩm biến tần hạ thế thông dụng: GD200A, GD20, GD27, GD270, GD350A có công suất  $\leq 500\text{kW}$ ; servo, sản phẩm nhóm điều khiển thang máy EC3000 Series, EC20 và các sản phẩm PLC, HMI.
- Không quá 30 ngày cho các sản phẩm khác.

DAT Group giải quyết sự cố nhanh chóng với quy trình bảo hành được gói gọn trong 5 bước



Tiếp nhận sản phẩm cần bảo hành



Vệ sinh sản phẩm, kiểm tra xác định lỗi



Thay thế linh kiện mới



Kiểm tra vận hành theo chuẩn chất lượng INVT



Trả sản phẩm bảo hành & hướng dẫn khắc phục

## 3. Điều kiện và quy định bảo hành

- Đối với những sản phẩm biến tần có công suất  $\leq 2.2\text{kW}$  bị hư hỏng phần công suất thuộc điều kiện bảo hành sẽ được đổi sản phẩm mới 100% (ngoại trừ quạt, bàn phím, board điều khiển bị hỏng sẽ được thay thế quạt, bàn phím, board điều khiển mới).
- Sản phẩm biến tần công suất  $\geq 4\text{ kW}$  và các sản phẩm servo drive, servo motor nếu bị hư hỏng thuộc điều kiện bảo hành sẽ được thay thế linh kiện mới chính hãng của INVT.
- Sản phẩm PLC, HMI bị hư hỏng thuộc điều kiện bảo hành sẽ được đổi sản phẩm mới 100%.
- Áp dụng chính sách 1 đổi 1 với các sản phẩm GD27 bị lỗi sản phẩm, tất cả dải công suất.
- Áp dụng chính sách 1 đổi 1 với các sản phẩm GD270 bị lỗi sản phẩm, dải công suất 0.75-7.5kw

### 3.1 Nguyên tắc bảo hành

- Tất cả các sản phẩm còn trong thời gian bảo hành, thỏa điều kiện bảo hành và do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất được bảo hành đổi mới hoặc sửa chữa - thay thế linh kiện mới hoàn toàn miễn phí.
- Khi sản phẩm được bảo hành bằng hình thức đổi mới thì hạn bảo hành được tính theo thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm được thay thế.
- Áp dụng cho tất cả sản phẩm INVT còn số series.

### 3.2 Điều kiện bảo hành

Bảo hành áp dụng cho các sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành và thỏa tất cả các điều kiện sau:

- Các lỗi hỏng hóc, sự cố do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất.
- Số series của sản phẩm và số series của tất cả các board mạch bên trong còn nguyên vẹn, không bị cạo xóa/ sửa đổi.
- Sản phẩm phải còn nguyên vẹn, không bị rơi vỡ, móp méo, cong

vênh, ẩm mốc, bị hoá chất/chất lỏng hay côn trùng xâm nhập vào hoặc do tác động nhiệt từ bên ngoài.

- Sản phẩm không bị can thiệp, thay đổi kết cấu bên trong bởi bất cứ cá nhân, đơn vị mà không thuộc uỷ quyền bảo hành của DAT Group và INVT.
- Thời gian bảo hành được tính từ thời điểm giao hàng (ghi trên hóa đơn/ phiếu giao hàng). Trường hợp nếu có phát sinh việc bảo hành rơi vào thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm  $\leq 1$  tháng thì DAT Group sẽ bảo hành sản phẩm đó với thời gian 2 tháng kể từ ngày giao hàng bảo hành.

### 3.3 Các sản phẩm không thuộc điều kiện bảo hành

- Sản phẩm bị chỉnh sửa hoặc mất số series chính và số series các board mạch bên trong.
- Sản phẩm còn hạn bảo hành nhưng có bằng chứng sử dụng không đúng theo tài liệu hướng dẫn kỹ thuật của nhà sản xuất gây ra hư hỏng hoặc tự ý sửa chữa, thay đổi cấu trúc bên trong.

- Những lỗi xảy ra do sử dụng không đúng với quy cách quy định của nhà sản xuất (lắp đặt sai điện áp, công suất, đấu nối sai...). Các sản phẩm bị hỏng hóc do lỗi người dùng mà không phải do lỗi của nhà sản xuất.
- Các sản phẩm, phụ kiện còn hạn bảo hành nhưng bị hỏng do tác động của lực cơ học hoặc rơi vỡ làm cho biến dạng. Sản phẩm bị hỏng do ẩm ướt, hóa chất ăn mòn, hoen rỉ, chất lỏng, hoặc bị động vật, côn trùng xâm nhập vào. Thiết bị, sản phẩm bị hỏng do thiên tai, hỏa hoạn, cháy nổ chập điện bên ngoài gây hỏng sản phẩm sản phẩm.
- Sản phẩm không thể xác định được nguồn gốc trong hệ thống DAT Group và INVT tại Việt Nam. Các thiết bị có số series không trùng khớp với số series trong hệ thống chứng từ gốc như phiếu giao hàng, phiếu bảo hành, hoặc dữ liệu xuất kho của hệ thống DAT Group.

### 3.4 Quy định đổi, trả hàng

#### A. Quy định đổi hàng

DAT Group quy định chính sách cho đổi hàng miễn phí chỉ áp dụng cho các đơn hàng có tổng giá trị hàng đổi dưới 100 triệu đồng và phải do trường hợp hai bên mua và bán có sai sót mã hàng trong quy trình xử lý đơn hàng giao. Trường hợp khách hàng đặt hàng sai công suất so với công suất yêu cầu sử dụng thực tế hoặc do các nguyên nhân khác sẽ đổi hàng với giá trị tối đa 80% giá trị đơn hàng.

Sản phẩm khi mua từ hệ thống phân phối của DAT Group chỉ được đổi hàng trong vòng 15 ngày kể từ ngày giao hàng (theo Phiếu giao hàng).

#### B. Quy định trả hàng

Đối với các trường hợp yêu cầu trả hàng DAT Group chỉ chấp nhận cho đơn hàng có tổng giá trị dưới 100 triệu, áp dụng trong vòng 7 ngày kể từ ngày giao hàng và được hoàn tiền lại tối đa 80% giá trị sản phẩm trả hàng trên hợp đồng.

#### Điều kiện chung

Sản phẩm khi đổi, trả phải còn nguyên vẹn, nguyên thùng vỏ hộp, chưa sử dụng, không trầy xước, đầy đủ phụ kiện, tài liệu và bao bì.

Trường hợp sản phẩm không còn nguyên vẹn, trầy xước, không còn nguyên thùng, phụ kiện... sẽ tính thêm phí tùy theo mức độ không nguyên vẹn của sản phẩm. Mức độ hoàn tiền tối đa trong trường hợp trả hàng khi sản phẩm không còn nguyên vẹn là 40% giá trị đơn hàng.

Bên mua chịu chi phí vận chuyển.

#### 3.5 Cách thức bảo hành

Tất cả các sản phẩm sẽ được bảo hành tại trung tâm dịch vụ bảo hành INVT (trụ sở tại DAT Group) và các chi nhánh trung tâm dịch vụ bảo hành INVT toàn quốc. Sản phẩm cần bảo hành có thể gửi trực tiếp về các trung tâm dịch vụ bảo hành hoặc gửi về bất kỳ nhà phân phối và đại lý của DAT Group.

## 4. Dịch vụ sửa chữa trọn đời

Tất cả các sản phẩm do hệ thống phân phối của DAT Group cung cấp khi hết bảo hành vẫn được DAT Group bảo trì và sửa chữa trong suốt vòng đời sản phẩm. Trường hợp hư hỏng cháy nổ buộc phải thay thế linh kiện mới, Quý khách sẽ được ưu đãi về giá khi mua linh kiện thay thế và được bảo hành linh kiện mới.

### Quy trình sửa chữa sản phẩm INVT tại DAT Group bao gồm



Tiếp nhận sản phẩm



Vệ sinh sản phẩm, kiểm tra xác định lỗi & nguyên nhân



Báo giá (nếu có)



Sửa chữa, thay thế linh kiện mới và chạy kiểm tra vận hành theo chuẩn chất lượng INVT



Trả lại hàng đã được sửa chữa cho khách hàng, báo cáo nguyên nhân sự cố và khuyến cáo để phòng ngừa

DAT Group áp dụng chính sách cho mượn sản phẩm (có điều kiện) khi khách hàng cần gấp để chạy thay thế trong thời gian chờ sửa chữa bảo hành sản phẩm. Ngoài ra, Hệ thống phân phối của DAT có nhận hợp đồng bảo trì, bảo dưỡng định kỳ cho sản phẩm thiết bị INVT trên toàn quốc.

## 5. Địa điểm bảo hành - sửa chữa

Khi Quý khách có nhu cầu bảo hành, sửa chữa hoặc các dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật khác, vui lòng liên hệ Trung tâm Dịch vụ INVT tại Việt Nam theo địa chỉ hoặc số điện thoại sau đây:

### TRUNG TÂM DỊCH VỤ BẢO HÀNH INVT TẠI VIỆT NAM - CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN DAT

Địa chỉ: 716/6 Nguyễn Văn Quá, Phường Đông Hưng Thuận, Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh

Email: service@dattech.com.vn | Website: www.dattech.com.vn & www.invt.com | Hotline: 1800 6567

### Hoặc liên hệ các trung tâm dịch vụ bảo hành do DAT Group ủy nhiệm:

#### 1. HỒ CHÍ MINH / TRỤ SỞ CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN DAT

Địa chỉ: 12 Đông Hưng Thuận 10, Khu phố 3, Phường Đông Hưng Thuận, Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh

Điện thoại: 0908 226 285 (Mr. Cầu) | Fax: (028) 283 891 6586 | Email: info@datgroup.com.vn

#### 2. HÀ NỘI / CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN DAT - CHI NHÁNH HÀ NỘI

Địa chỉ: Lô 05-10A, KCN Hoàng Mai, Phường Hoàng Văn Thụ, Quận Hoàng Mai, Thành phố Hà Nội

Điện thoại: 0909 534 330 (Mr. Lãm) | Fax: (024) 243 253 5000 | Email: info@datgroup.com.vn

#### 3. CẦN THƠ / CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN DAT - CHI NHÁNH CẦN THƠ

Địa chỉ: 45-47 Bùi Quang Trinh, Phường Phú Thứ, Quận Cái Răng, Thành phố Cần Thơ

Điện thoại: (0292) 3917 137 | Fax: (0292) 3917 337 | Email: info@datgroup.com.vn

Hy vọng với những thông tin chi tiết về chính sách bảo hành - đổi hàng và dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật của hệ thống phân phối INVT - DAT Group trên đây có thể giúp Quý khách yên tâm hơn trong quá trình sử dụng sản phẩm.

Xin chân thành cảm ơn Quý khách.



Ứng dụng tra cứu hạn bảo hành  
sản phẩm chính hãng

# DAT PORTAL

## THÔNG TIN TRONG TẦM TAY BẠN

DAT Portal là một công cụ rất tiện ích do chính DAT Group tự nghiên cứu và phát triển giúp đối tác và khách hàng đang sử dụng sản phẩm chính hãng do DAT Group phân phối dễ dàng quản lý, kiểm tra nguồn gốc hàng hóa, lịch sử xuất – nhập kho và thời hạn bảo hành. Chỉ với một chiếc điện thoại thông minh, khách hàng có thể dễ dàng cài đặt và thực hiện các bước tra cứu một cách nhanh chóng.



### BƯỚC 1

Tải app DAT Portal trên Apple Store (IOS) hoặc Google Play (Android)



### BƯỚC 2

Mở app DAT Portal, chọn “Kiểm tra hạn bảo hành” để quét mã barcode hoặc nhập SeriNo sản phẩm



### BƯỚC 3

Quay lại phần “Danh mục” để truy cập website

## CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN DAT

### • Trụ sở chính

12 Đông Hưng Thuận 10, KP.3,  
P. Đông Hưng Thuận, Q. 12, TP. HCM

Phone (+84) 283 715 7567

Fax (+84) 283 891 6586

### • Chi nhánh Hà Nội

Lô 05-10A, KCN Hoàng Mai,  
P. Hoàng Văn Thụ, Q. Hoàng Mai, Hà Nội

Phone (+84) 243 252 5000

Fax (+84) 243 253 5000

### • Chi nhánh Cần Thơ

45-47 Bùi Quang Trinh, P. Phú Thứ,  
Q. Cái Răng, Cần Thơ

Phone (+84) 292 391 7137

Fax (+84) 292 391 7337