



**CÔNG TY TNHH KỸ THUẬT  
CÔNG NGHỆ NAM SƠN**

Mã tài liệu: KTH-QD02-V0  
Lần ban hành:  
Lần sửa đổi: 01  
Ngày hiệu lực: 01/04/2021

**CHÍNH SÁCH  
BẢO HÀNH TIÊU CHUẨN NAMSON**

<b>Soạn thảo</b>	<b>Xem xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
Lê Chí Dũng	Đinh Thị Thanh Loan	Đặng Ngọc Quý
Trưởng phòng Kỹ thuật	Giám đốc BP SmardID	Giám đốc điều hành

*Tài liệu này và các thông tin trong nó là tài sản của Công ty TNHH Kỹ Thuật – Công Nghệ Nam Sơn.  
Mọi hành vi sao chép, in ấn dưới bất kỳ hình thức nào nếu không có sự cho phép trước của người có  
thẩm quyền là vi phạm nội quy của Công ty TNHH Kỹ Thuật – Công Nghệ Nam Sơn.*



## MỤC LỤC

I.	ĐIỀU KHOẢN CHUNG .....	4
	<i>GENERAL TERM</i> .....	4
II.	THỜI HẠN BẢO HÀNH TIÊU CHUẨN.....	4
	<i>THE STANDARD LIMITED WARRANTY</i> .....	4
III.	LIÊN HỆ BẢO HÀNH.....	5
	<i>WARRANTY CONTACT CENTER</i> .....	5
IV.	QUY CÁCH THỰC HIỆN BẢO HÀNH.....	6
	<i>WARRANTY METHOD</i> .....	6
V.	CÁC NỘI DUNG KHÔNG THUỘC PHẠM VI BẢO HÀNH .....	7
	<i>EXCLUDE WARRANTY TERMS</i> .....	7
VI.	CHÍNH SÁCH THU HỒI PHỤ TÙNG CŨ/LỖI: .....	8
	<i>OLD PARTS / ERROR RECOVERY POLICY:</i> .....	8
	LƯU ĐỒ QUY TRÌNH HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG.....	9
	<i>SUPPORT PROCESS</i> .....	9

# **CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH TIÊU CHUẨN NAMSON**

## ***THE LIMITED WARRANTY POLICY NAMSON***

### **I. ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

#### ***GENERAL TERM***

Việc cài đặt, đào tạo và dịch vụ sửa chữa, bảo hành phải được thực hiện bởi đội ngũ kỹ thuật Nam Sơn, hoặc Nhà phân phối được ủy quyền của Nam Sơn, hoặc Kỹ thuật viên do Nam Sơn chỉ định.

*Installation, training and repair service must be carried out by Nam Son technical team, Nam Son Authorized Distributor, or Nam Son appointed Technician.*

Bất kỳ hư hỏng, thay đổi hoặc chỉnh sửa nào đối với sản phẩm, máy móc, bao gồm làm hỏng, sửa đổi hoặc loại bỏ biển số sê-ri sẽ làm mất hiệu lực mọi bảo hành.

*Any damage, alteration or modification to the product or the machine including damaging, modifying, or removing serial number plates will void any warranty.*

### **II. THỜI HẠN BẢO HÀNH TIÊU CHUẨN**

#### ***THE STANDARD LIMITED WARRANTY***

Thời gian bảo hành tiêu chuẩn được tính từ ngày bàn giao máy/sản phẩm cho khách hàng và được thể hiện trong phiếu bảo hành được khách hàng ký xác nhận, khi bàn giao máy/sản phẩm cho khách hàng; hoặc có sự thỏa thuận giữa Nam Sơn và khách hàng (được ghi nhận bằng văn bản).

*The Standard Limited Warranty period is effective from the date of handing over the machine / product to the customer and is shown on customer signed warranty card including the machine / product; or depending on documented agreement between Nam Son and customer.*

Thời hạn bảo hành đối với linh kiện, phụ tùng thay thế tùy thuộc vào nhóm phụ tùng được sử dụng và thể hiện trên bảng báo giá. Việc thay thế các phụ tùng ở bất kỳ thời điểm nào cũng không làm thay đổi thời hạn bảo hành của thiết bị được thể hiện ở đây.

*Warranty period of spare parts and replaced parts depend on spare part group which is chosen to replace and shown on quotation. The installation of any replacement part at any time during the warranty period does not change the device warranty period provided herein.*

Sản phẩm của Nam Sơn được thiết kế để vận hành tối đa 112 đến 168 giờ/ tuần và trong vòng

16 đến 24 giờ liên tục (tùy thuộc vào từng dòng máy cụ thể). Việc sử dụng máy vượt quá thời gian vận hành tiêu chuẩn sẽ dẫn đến việc tăng tỷ lệ thay thế bộ phận tiêu hao, yêu cầu bảo trì thiết bị chung, độ hao mòn gia tăng trên các thành phần của thiết bị. Yêu cầu thay thế, làm tăng chi phí bảo trì và dịch vụ là trách nhiệm của khách hàng.

*Nam Son products are designed to operate up to 112 to 168 hours per week and within 16 to 24 continuous hour working operation (depend on product line). If the use of the machine exceeds standard operation hours will result in increased consumable part replacement rates, general equipment maintenance requirements, and increased wear on equipment components. Requests for replacement, which increase maintenance and service costs are the responsibility of the customer.*

### **III. LIÊN HỆ BẢO HÀNH**

#### ***WARRANTY CONTACT CENTER***

Toàn bộ yêu cầu bảo hành chính thức sẽ được ghi nhận trên hệ thống quản lý thẻ hỗ trợ kỹ thuật Nam Son. Các hình ảnh, kết quả xử lý, phương án đề xuất và nhân sự phụ trách sẽ được thể hiện đầy đủ trên báo cáo kỹ thuật và thông tin đến khách hàng thông qua email cung cấp.

*All official warranty claims will be recorded on the Nam Son technical support ticket management system. Images, processing results, proposed plans and personnel in charge will be fully displayed on the technical report and informed to customers via email provided.*

#### **❖ Địa điểm liên hệ bảo hành:**

*Warranty center*

- Công ty TNHH Kỹ Thuật Công Nghệ Nam Son, địa chỉ: 51-53 Phô Quang, Phường 2, Quận Tân Bình, TP HCM

*Namson Technology and engineering limited company, Address: 51 – 53 Pho Quang Street, Ward 2, Tan Binh District, Ho Chi Minh City, Vietnam.*

<b>Bộ phận liên hệ</b> <i>Service department</i>	<b>Số điện thoại</b> <i>Telephone/Hotline</i>	<b>Email liên hệ</b> <i>Email</i>
Công ty <i>Company</i>	(84-8) 3997 4421	info@namson.com.vn
Bộ phận kỹ thuật <i>Technical team</i>	(84-8) 88 606 306	kythuat@namson.com.vn
Bộ phận dịch vụ khách hàng <i>Customer service</i>	(84) 909 961 535 (84) 909 961 715	info@namson.com.vn

- ❖ **Thời gian giao dịch:** Tất cả các cuộc gọi dịch vụ trong giờ làm việc sẽ được đáp ứng chậm nhất là 02 giờ.

*Working time: All service calls during working time will be served under two hours*

- ❖ **Thời gian làm việc:** Từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần: sáng từ 08:00 đến 12:00, chiều từ 13:00 đến 17:00; riêng ngày thứ 7 sáng từ 08:00 đến 12:00

*Working time: From Monday to Friday every week: from 8h00 -12h00 AM, 13h00- 17h00. On Saturday morning: from 8h00-12h00 AM.*

#### **IV. QUY CÁCH THỰC HIỆN BẢO HÀNH**

##### ***WARRANTY METHOD***

- Việc bảo hành được thực hiện tại văn phòng Nam Sơn hoặc tận nơi lắp đặt máy/sản phẩm dựa trên sự thỏa thuận giữa Nam Sơn với khách hàng (được ghi nhận bằng văn bản hoặc thể hiện trong phiếu bảo hành).

*The warranty is performed at Nam Son office or the location of installed machine / product based on an agreement between Nam Son and the customer (recorded in writing or shown in the warranty card).*

- Biện pháp bảo hành bao gồm nâng cấp phần mềm, chương trình (nếu có), sửa chữa, thay thế linh kiện, phụ tùng hoặc các biện pháp khác theo quyết định của Nam Sơn.

*Warranty method includes of any software upgrading, programs (if any), repairing, replacing components, spare parts or other measures at Nam Son's discretion.*

- Để việc bảo hành được xử lý trong thời gian nhanh nhất, Nam Sơn có quyền sử dụng bất cứ hình thức sửa chữa miễn phí nào mà không cần báo trước cho khách hàng. *In order for the warranty to be handled in the fastest time, Nam Son reserves the right to use any form of repair for free without prior notice to the customer.*

- Nếu khách hàng có yêu cầu khác, vui lòng thông báo khi yêu cầu sửa chữa bảo hành dưới sự thỏa thuận của cả hai bên.

*If customer has other request, please notify when requesting warranty repair under the agreement of both parties.*

- Việc bảo hành không bao gồm việc: sửa chữa hay tìm lỗi máy tính, cài đặt hệ điều hành, tìm hiểu hoặc sửa lỗi phần mềm, ứng dụng không phải do Nam Sơn cung cấp, hướng dẫn sử dụng phần mềm thiết kế đồ họa, hay thiết kế các mẫu theo yêu cầu của khách hàng,...

*The warranty does not cover: repair or faulty of the computer, install the operating system, find out or fix bugs of software, applications not provided by Nam Son, instructions for use of graphic design software, or design samples according to customer requirements, ...*

- Trong trường hợp việc bảo hành cần thay thế linh kiện, phụ tùng,... Nam Son có quyền sử dụng bất cứ linh kiện, phụ tùng nào phù hợp theo tiêu chuẩn của Nam Son để thay thế.

*In case the warranty requires replacing components, spare parts, ... Nam Son has the right to use any components, spare parts that are compliant with Nam Son's standards for replacement.*

- Trong thời gian bảo hành, Nam Son sẽ bảo hành nguồn laser trong trường hợp nguồn năng lượng bị giảm 20% so với ban đầu. Ví dụ: Công suất ban đầu 3W, nếu công suất bị giảm xuống còn 2,4W trong thời gian bảo hành thì sẽ được xem xét áp dụng bảo hành

*The Power for warranty: During the time of warranty, the power drop that considered as abnormal/defect is 20% of listing power. For example: in the case of 3W machine, if it drom to 2.4W at output power during warranty time, it can be consider for warranty apply.*

## **V. CÁC NỘI DUNG KHÔNG THUỘC PHẠM VI BẢO HÀNH**

### ***EXCLUDE WARRANTY TERMS***

Nam Son bảo hành tất cả các trường hợp hư hỏng xảy ra do lỗi của nhà sản xuất và các trường hợp ngoài các điều khoản không nằm trong phạm vi bảo hành.

*Nam Son warrants all damage caused by the fault of the manufacturer and other cases beyond the terms not covered by the warranty.*

#### **❖ Các điều khoản không nằm trong phạm vi bảo hành:**

*The terms are not covered by the warranty*

- Cháy nổ, hỏa hoạn, thiên tai, lũ lụt, sét đánh, va đập, động vật, côn trùng phá hoại,...

*Fire, explosion, fire, natural disasters, floods, lightning, impact, destructive insects,..*

- Sử dụng sai điện áp, nguồn điện không ổn định.

*Misuse of voltage, unstable power source*

- Môi trường hoạt động không phù hợp (nhiệt độ làm việc quá cao, ẩm thấp, bụi bặm nhiều).

*The operating environment is not suitable (working temperature is too high, humid, and dusty).*

- Vận hành máy không đúng theo quy trình đính kèm của nhà phân phối, nhà sản xuất.

*Improper operation of the machine according to the manufacturer or distributor's procedure.*

- Không làm vệ sinh, bảo trì, bảo dưỡng máy ảnh hưởng tới các hệ thống truyền động.

*Do not clean, maintain, or maintain the machine affecting the drive systems.*

- Khách hàng tự ý thiết kế thêm các bộ phận trong máy mà không có sự đồng ý của nhà cung cấp, nhà sản xuất.

*Customers arbitrarily design more parts in the machine without the consent of the supplier, the manufacturer.*

- Không bảo hành cho các phụ kiện kèm theo như cáp nguồn, cáp usb, dụng cụ vệ sinh,...

*There is no warranty for attached accessories such as power cable, usb cable, cleaning tools,*

*...*

- Đối với dòng máy in thẻ: không bảo hành đầu in nếu bị trầy xước vật lý, vỡ, ... *For card printers: the print head is not warranted if it is physically scratched, broken, ...*

- **Đối với dòng máy laser: không bảo hành với các chi tiết hao mòn theo thời gian**

***For laser machines: no warranty for details worn over time***

## **VI. CHÍNH SÁCH THU HỒI PHỤ TÙNG CŨ/LỖI:**

### ***OLD PARTS / ERROR RECOVERY POLICY:***

Với chính sách bảo hành tiêu chuẩn của Nam Sơn và nhà sản xuất thiết bị do Nam Sơn cung cấp, đáp ứng định hướng phát triển bao gồm quy định bảo mật công nghệ và tiêu chuẩn sản xuất bảo vệ môi trường, giảm rác thải điện tử, tất cả các phụ tùng, linh kiện, phụ kiện cũ, lỗi được bảo hành hoặc được thay thế đều phải được thu hồi bởi Nam Sơn. Theo đó, chi phí và giá thành của phụ tùng linh kiện thay thế cũng như dịch vụ sửa chữa bảo hành mặc nhiên đã bao gồm chính sách thu hồi phụ tùng cũ, lỗi.

*With The Standard limited warranty of Nam Son and the equipment manufacturer provided by Nam Son, aim to development orientation including technology security regulations and production standards including protecting the environment, reducing electronic waste, all old parts, components, accessories that are under warranty or replaced must be returned to Nam son. Accordingly, the price of spare parts as well as the cost of warranty repairing service automatically includes the policy of recalling old and defective parts.*

Tất cả các phụ tùng thay thế cho bảo hành đều phải được thu hồi lại với điều kiện phụ tùng lỗi không được sửa chữa hoặc tác động gì tới hình dạng và chức năng của phụ tùng đó bởi khách hàng sử dụng.

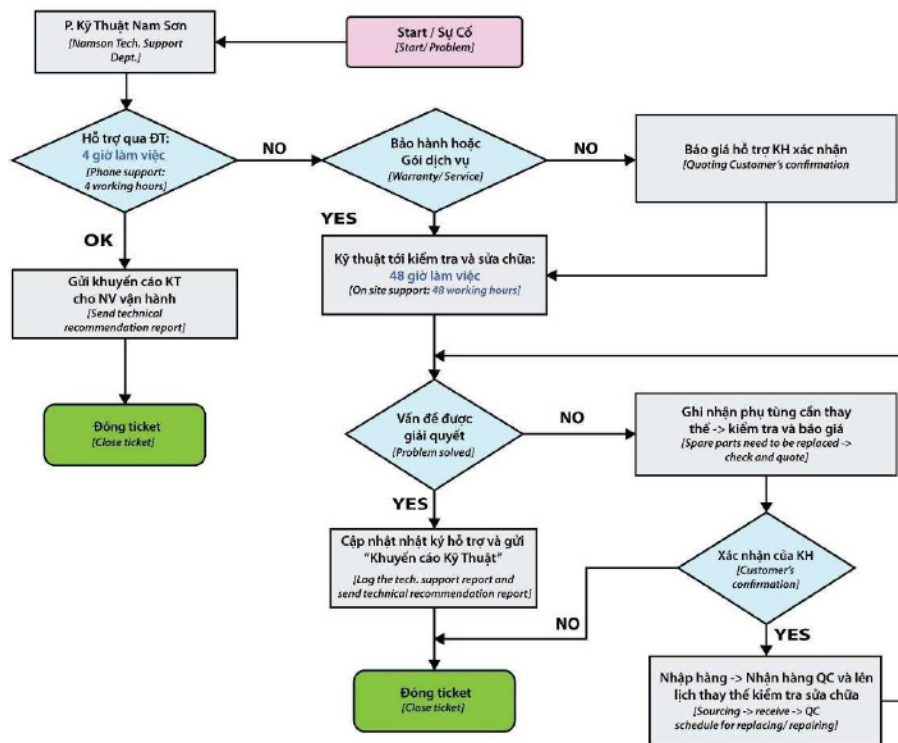
*All warranty replacement parts are to be recalled provided that the defective part is not repaired or otherwise affects the appearance and function of the spare part by the customer.*



Nếu khách hàng tự ý sửa chữa thì Nam Son có quyền từ chối bảo hành cho máy/sản phẩm đó.

*If customer repairs by its sole discretion, Nam Son has the right to refuse warranty for that machine / product.*

## LƯU ĐỒ QUY TRÌNH HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG SUPPORT PROCESS



TP. Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 04 năm 2021

**GIÁM ĐỐC**