

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH THIẾT BỊ CHIẾU SÁNG

CÔNG TY TNHH CHIẾU SÁNG HKĐ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 05/2026/QĐ-HKĐ ngày 29 tháng 05 năm 2026 của Giám đốc Công ty TNHH Chiếu sáng HKĐ)

Điều 1. Mục đích và Phạm vi áp dụng

Chính sách này quy định các điều khoản, điều kiện, thời hạn và quy trình xử lý bảo hành đối với toàn bộ các sản phẩm thuộc danh mục Thiết bị chiếu sáng do Công ty TNHH Chiếu sáng HKĐ (sau đây gọi tắt là HKĐ Lighting) sản xuất, nhập khẩu và phân phối chính thức tại thị trường Việt Nam.

Đối tượng áp dụng bao gồm: Nhà phân phối, Đại lý cấp 1, Đại lý cấp 2, các Cửa hàng kinh doanh thiết bị điện, các Đơn vị thầu cơ điện (M&E) và Người tiêu dùng cuối cùng sử dụng sản phẩm mang thương hiệu HKĐ Lighting.

Điều 2. Danh mục Thiết bị và Thời hạn Bảo hành

Thời gian bảo hành được tính kể từ ngày mua hàng căn cứ trên hóa đơn tài chính hợp pháp, phiếu xuất kho hoặc kể từ ngày kích hoạt hệ thống bảo hành điện tử (QR Code dán trên sản phẩm). Chi tiết thời hạn bảo hành cho từng nhóm sản phẩm như sau:

STT	Mã Nhóm Sản Phẩm	Tên Danh Mục / Nhóm Thiết Bị Chiếu Sáng	Thời Gian Bảo Hành	Phương Thức Xử Lý
1	LED-BULB	Bóng đèn LED đui E27, E14, Gu10, Gu5.3, G4, G9...	24 tháng	Đổi sản phẩm mới cùng loại
2	LED-BATTEN	Đèn LED Tube (Bóng tuýp LED bán nguyệt, tuýp T8, Batten T5)	24 tháng	Đổi sản phẩm mới cùng loại

STT	Mã Nhóm Sản Phẩm	Tên Danh Mục / Nhóm Thiết Bị Chiếu Sáng	Thời Gian Bảo Hành	Phương Thức Xử Lý
3	LED-DOWNLIG HT, LED-SPOTLIG HT	Đèn LED Downlight, Spotlight (Âm trần, ốp trần dân dụng)	24 tháng	Đổi mới sản phẩm hoặc linh kiện tương đương
4	LED-PANEL	Đèn LED Panel Tấm (Kích thước 600x600, 300x1200...)	24 tháng	Đổi mới Driver/Tấm led hoặc nguyên bộ
5	LED-Floodligh, LED-Highbay, LED Streetlight	Đèn LED Pha, Highbay, Đèn Đường	24 - 36 tháng	Sửa chữa thay linh kiện hoặc đổi mới
6	LED-STRIPS	Đèn LED dây	24 - 36 tháng	Đổi sản phẩm mới cùng loại
7	Driver	Driver dùng cho đèn LED trong nhà, ngoài trời	24 - 36 tháng	Đổi sản phẩm mới cùng loại
8	CFL	Đèn Compact, Huỳnh quang	6 tháng	Đổi sản phẩm mới cùng loại
9	Halogen	Đèn Halogen, Bóng Cao Áp	Bao Test	Không bảo hành - đổi trả tại thời điểm bán
10	Other	Sản phẩm khác, Linh kiện, Phụ kiện	N/A	Liên hệ Sales

Điều 3. Điều kiện Tiếp nhận Bảo hành Miễn phí

Sản phẩm sẽ được HKĐ Lighting bảo hành hoặc đổi mới hoàn toàn miễn phí nếu đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn kỹ thuật dưới đây:

- Sản phẩm được xác định chính xác là hàng chính hãng do HKĐ sản xuất hoặc phân phối

hợp pháp.

- Sản phẩm còn nằm trong thời hạn bảo hành hiệu lực quy định tại Điều 2.
- Tem bảo hành, tem niêm phong hoặc mã QR Code dán trên thân sản phẩm/bao bì phải còn nguyên trạng, không có dấu hiệu bị rách rời, tẩy xóa, cạo sửa hoặc dán đè.
- Thiết bị không bị tác động ngoại lực làm móp méo, biến dạng, nứt vỡ, bề cấu trúc cơ học hoặc bị ăn mòn bởi các hóa chất lạ ngoài môi trường hoạt động tiêu chuẩn.
- Sản phẩm không có dấu hiệu bị ẩm ướt, dính chất lỏng hoặc vô nước đối với các nhóm đèn sử dụng trong nhà. Đối với các nhóm đèn ngoài trời (đèn pha, đèn đường), vỏ đèn phải không có dấu hiệu bị cạy mở làm mất mất niêm phong chống nước đạt chuẩn IP65/IP66.
- Thiết bị không hoạt động đúng tính năng thiết kế khi được cấp nguồn điện tiêu chuẩn, và lỗi được phòng kỹ thuật của HKĐ giám định xác nhận do lỗi vật liệu hoặc lỗi chế tạo từ nhà sản xuất.
- Sản phẩm được thi công lắp đặt, đấu nối dòng điện và vận hành đúng quy chuẩn kỹ thuật an toàn điện Việt Nam và các tài liệu hướng dẫn đi kèm của HKĐ.

Điều 4. Các Trường hợp Loại trừ Bảo hành (Dịch vụ có tính phí)

HKĐ Lighting từ chối bảo hành miễn phí và có quyền áp dụng hình thức sửa chữa/thay thế tính phí nếu sản phẩm vi phạm một trong các điều khoản sau:

- Sản phẩm đã quá thời hạn bảo hành quy định hoặc không chứng minh được nguồn gốc do HKĐ phân phối.
- Khách hàng tự ý tháo dỡ linh kiện, tự sửa chữa, cải tiến kết cấu cơ học hoặc mạch điện tử của đèn trước khi mang đến trung tâm bảo hành của công ty.
- Sản phẩm bị hư hỏng do vận hành sai mục đích công năng, sử dụng sai điện thế, dòng điện chỉ định hoặc mạng lưới điện khu vực không ổn định (quá áp, sụt áp, xung điện do sét đánh).
- Sản phẩm bị hư hỏng do các yếu tố bất khả kháng của thiên nhiên bao gồm thiên tai, bão lũ, hỏa hoạn, cháy nổ môi trường hoặc do động vật, côn trùng xâm nhập cắn phá cấu trúc bên trong.
- Hiện tượng rỉ sét bề mặt, bạc màu sơn vỏ, hoặc các hao mòn tự nhiên đối với các bộ phận có tính chất tiêu hao (ví dụ: pin lưu trữ, lớp keo tản nhiệt) theo thời gian dài sử dụng.

** Lưu ý: Đối với các dịch vụ sửa chữa/thay thế linh kiện có tính phí, phần linh kiện thay mới sẽ được HKĐ bảo hành độc lập trong vòng 03 (ba) tháng.*

Điều 5. Quy trình và Thời gian Xử lý Đổi trả

HKĐ cam kết tối ưu hóa thời gian xử lý để không làm gián đoạn tiến độ công trình và hoạt động kinh doanh của đối tác:

1. **Đối với Người tiêu dùng/Khách hàng trực tiếp:** Xử lý giám định và áp dụng chính sách 1 đổi 1 trong vòng 07 ngày làm việc kể từ khi nhận được sản phẩm lỗi tại trung tâm chăm sóc khách hàng.
2. **Đối với Nhà phân phối / Đại lý:** Thời gian xử lý thu hồi và trả hàng đổi mới là trong vòng 7-15 ngày làm việc. Tùy thuộc vào vị trí địa lý và tiến độ của đơn hàng giao kế tiếp, thời gian cam kết tối đa không vượt quá 30 ngày kể từ ngày HKĐ chính thức ký biên bản xác nhận tiếp nhận lô hàng lỗi.

Điều 6. Hệ thống Kích hoạt và Tra cứu Bảo hành trực tuyến bằng QR Code

Nhằm hiện đại hóa dịch vụ và chống hàng giả, HKĐ Lighting áp dụng công nghệ tem bảo hành điện tử QR Code thông minh dán trực tiếp trên từng thiết bị chiếu sáng:

- **Cách thức tra cứu:** Khách hàng sử dụng ứng dụng Zalo hoặc Trình quét camera trên điện thoại thông minh để quét mã QR trên sản phẩm. Hệ thống tự động chuyển hướng về trang tra cứu trực tuyến của HKĐ.
- **Thông tin hiển thị:** Giúp người mua hàng ngay lập tức xác thực sản phẩm chính hãng, kiểm tra thời hạn bảo hành còn lại, thông số kỹ thuật chi tiết và cách thức kết nối nhanh với tổng đài CSKH của công ty khi cần khiếu nại hoặc tư vấn kỹ thuật.

Điều 7. Hiệu lực thi hành

Chính sách bảo hành này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế cho tất cả các văn bản quy định bảo hành trước đây của công ty liên quan đến ngành hàng thiết bị chiếu sáng. Mọi sửa đổi, bổ sung sẽ được HKĐ thông báo chính thức bằng văn bản trước tối thiểu 15 ngày tới toàn thể hệ thống phân phối.