

CÔNG TY TNHH TMDV DẦU KHÍ HOÀNG GIA

ĐC: 569 Trần Hưng Đạo, P. Cầu Kho, Quận 1, HCM, VN

Tel: 08- 38364100; Fax 08-38364101; Website: dkhg.vn; email: sales@dkhg.vn

CHÍNH SÁCH BÁN HÀNG – BẢO HÀNH

Để thuận tiện cho hoạt động bán hàng hoá, giúp khách hàng hiểu rõ những thắc mắc cơ bản, Công ty DKHG xin gửi tới quý khách chính sách bán hàng như sau:

1. Báo giá

- Hiệu lực của báo giá trong thời gian 05 ngày kể từ ngày báo giá, sau thời gian trên nếu có sự thay đổi về giá cả chúng tôi xin báo lại để khách hàng được biết.
- Tất cả các báo giá chưa bao gồm VAT.
- Khách hàng mua số lượng lớn, khách hàng thân thiết sẽ có chính sách giá tốt nhất.

2. Thanh Toán

- Khách hàng thanh toán 30% khi xác nhận đặt hàng, 70% thanh toán trước khi giao hàng.
- Khách hàng thân thiết và các khách hàng mua bán theo hợp đồng thì thanh toán theo điều khoản trong hợp đồng.

3. Vận chuyển

- Giá bán của Công ty DKHG quy định là giá bán tại kho công ty, nếu quý khách có nhu cầu vận chuyển sẽ được báo cước vận chuyển theo đơn hàng cụ thể.

4. Chiết khấu cho khách hàng

- Chúng tôi luôn mong muốn báo giá tốt nhất cho khách hàng do đó gián bán sẽ không bao gồm chiết khấu cho khách hàng. Những khách hàng thân thiết và mua với số lượng lớn sẽ nhận được ưu đãi riêng cụ thể theo từng đơn hàng và đối tượng khách hàng.

5. Thời gian giao hàng

- Thời gian giao hàng sẽ được thể hiện trong báo giá hoặc hợp đồng, tùy theo khối lượng và tình hình hàng hóa hiện tại của công ty, chúng tôi luôn tuân thủ các quy định, quy trình cam kết với khách hàng về thời gian giao hàng và chất lượng hàng hóa. Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp với nhân viên kinh doanh để thỏa thuận thời gian cung cấp hàng.

6. Thay thế hàng hóa

- Những hàng hóa được thay thế mới, đền bù thiếu hụt miễn phí khi: Chúng tôi cấp hàng sai vật liệu, số lượng so với yêu cầu trong đơn đặt hàng.
- Những sản phẩm đổi lại có tính phí khi: Chúng tôi cung cấp đúng theo yêu cầu nhưng do quý khách không hiểu đúng về sản phẩm mà đặt sai kích thước, hoặc do khách quan mà sản phẩm không dùng được dẫn đến tình trạng phải đổi trả hàng hóa thì khi đổi trả quý khách phải thanh toán thêm chi phí đổi trả hàng hóa. Chi phí đổi trả sẽ được tính theo từng đơn hàng cụ thể, căn cứ theo chất lượng hàng hóa nhận lại cũng như chi phí vận chuyển và các chi phí khác.
- Những sản phẩm phi tiêu chuẩn được đặt riêng sẽ không được công ty chúng tôi đổi lại.
- Ngay sau khi nhận hàng quý khách vui lòng kiểm tra kỹ về số lượng, chất lượng cũng như quy cách hàng hóa. Quá thời gian 07 ngày kể từ ngày giao hàng chúng tôi không giải quyết các vấn đề khiếu nại liên quan đến hàng hóa (thiếu hụt, lỗi liên quan đến hình dáng, bề mặt sản phẩm...).
- Những sản phẩm có sai khác so với hợp đồng sẽ được chúng tôi thông báo bằng văn bản và khách hàng xác nhận văn bản này như là sự đồng ý hoặc không đồng ý. Việc xác nhận văn bản này được xem là một phần phụ lục hợp đồng.

7. Bảo hành

Tất cả các chủng loại hàng hóa do Công ty DKHG cung cấp đều được bảo hành trong thời gian là 12 tháng kể từ ngày giao hàng. Các hàng hóa được bảo hành khi nó làm việc đúng với thiết kế và được bảo quản trong điều kiện khô ráo, không bị ẩm ướt.

Điều kiện áp dụng bảo hành:

- Trong trường hợp của bất kỳ khiếm khuyết hoặc thiếu hụt hàng hoá, bên Mua phải thông báo cho bên Bán bằng văn bản trong thời hạn trong vòng 07 ngày (tính từ thời điểm ký biên bản giao nhận hàng hóa). Nếu thông báo được đưa ra sau ngày đã nêu ở trên, bên Bán không có nghĩa vụ (trách nhiệm) để thực hiện các biện pháp khắc phục hoặc thay thế hàng hoá, bất kỳ yêu cầu giá giảm trừ liên quan đến lỗi hình dáng, bề mặt sản phẩm hay thiếu hụt trong hàng hóa.
- Nhận giấy chứng nhận bảo hành khi nhận hàng.
- Tất cả các sản phẩm cung cấp đúng theo yêu cầu, không bị thay đổi hiện trạng hoặc số lượng trong biên bản bàn giao sản phẩm sẽ được áp dụng chính sách bảo hành như trên.

Quý khách hàng khi đến mua tại Công ty DKHG được áp dụng chính sách thay thế và bảo hành như sau:

a. Thời gian thay thế sản phẩm mới :

Thời gian thay thế trong vòng 1 -30 ngày kể từ ngày có xác nhận sản phẩm lỗi như mô tả ở mục (6) bằng văn bản , tùy vào từng sản phẩm và nhà sản xuất có quy định riêng trong đơn đặt hàng. Công ty DKHG có trách nhiệm làm rõ lỗi sản phẩm và xác nhận lỗi trong vòng 07 ngày làm việc bằng văn bản.

b. Điều kiện để thay thế sản phẩm mới – áp dụng đối với sản phẩm lỗi có văn bản xác nhận trong vòng 07 ngày kể từ ngày bàn giao sản phẩm:

- + Sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất, do quá trình sử dụng cho quá trình chạy thử nghiệm, hàng hư hỏng do vận chuyển của bên bán.
- + Sản phẩm bàn giao sai vật liệu, không đủ số lượng, không đủ bộ, sai kích thước như trong đơn hàng.

c. Hành động khắc phục và thay thế sản phẩm mới – áp dụng đối với sản phẩm lỗi có văn bản xác nhận trong vòng 07 ngày kể từ ngày bàn giao sản phẩm:

- + Khách hàng thông báo ngay cho nhân viên đã bán hàng hoặc số điện thoại của bộ phận giải quyết khiếu nại, dịch vụ của công ty hoặc đến trực tiếp văn phòng Công ty DKHG để thông báo, nói rõ cụ thể tình trạng mà mình đang gặp phải.
- + Công ty DKHG cử bộ phận chăm sóc khách hàng hỗ trợ về làm rõ sự không phù hợp hoặc lỗi sản phẩm, nguyên nhân, hành động khắc phục và thời gian bàn giao sản phẩm thay thế mới cho khách hàng bằng văn bản. Công ty DKHG sẽ gửi văn bản đề xuất hướng giải quyết về hình thức, cách thức, thời gian đổi hàng cụ thể. Khách hàng có trách nhiệm thoả thuận và kết luận hướng giải quyết khiếu nại trong vòng 3 ngày kể từ ngày nhận văn bản. Sau thời gian trên, DKHG vẫn tiến hành thực hiện hành động khắc phục như đề xuất để đảm bảo quy trình thay thế sản phẩm mới đúng theo yêu cầu trong đơn đặt hàng diễn ra đảm bảo đúng tiến trình.
- + Khách hàng không thực hiện các công việc nêu trên, các khiếu nại về hàng hoá sẽ không được áp dụng.

d. Chi phí phát sinh do thay thế hàng hoá:

- + Tất cả các chi phí sản xuất sản phẩm thay thế do lỗi sản phẩm như mô tả ở mục (6) sẽ được Công ty DKHG hỗ trợ hoàn toàn.
- + Khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả sản phẩm và vận chuyển sản phẩm lỗi về lại kho công ty DKHG bằng chi phí của khách hàng.
- + Khách hàng chịu chi phí vận chuyển sản phẩm mới từ kho công ty DKHG đến kho của khách hàng kể từ ngày có thông báo về việc thay thế sản phẩm mới đã xong.
- + Trường hợp khách hàng yêu cầu kiểm nghiệm chất lượng sản phẩm, phải thông báo cho công ty DKHG và được xác nhận bằng văn bản về việc thống nhất các phương pháp và tiêu chí kiểm nghiệm. Công ty DKHG

phải phản hồi về sự đồng ý hoặc không đồng ý về vấn đề này trong vòng 2 đến 3 ngày làm việc đến với khách hàng.

- a) Trường hợp kiểm nghiệm chất lượng sản phẩm đúng như chất lượng do tiêu chuẩn kỹ thuật của sản phẩm đó quy định sẽ không được thay thế sản phẩm mới và chi trả chi phí thử nghiệm.
- b) Trường hợp kiểm nghiệm chất lượng sản phẩm không đúng như chất lượng do tiêu chuẩn kỹ thuật của sản phẩm đó quy định sẽ được công ty DKHG thay thế sản phẩm mới trong thời gian quy định trên và thanh toán chi phí kiểm nghiệm cho đơn vị kiểm nghiệm.
- c) Trường hợp khách hàng tự ý đem sản phẩm phẩm kiểm nghiệm chất lượng mà không có xác nhận bằng văn bản của công ty DKHG thì chi phí kiểm nghiệm đó sẽ không được công ty DKHG chi trả.

8. Không bảo hành:

- + Không cho phép đổi sản phẩm không cùng chủng loại.
- + Sản phẩm yêu cầu thay thế phải còn đúng hiện trạng khi bàn giao cho khách hàng, nguyên đai, nguyên kiện, chưa bị tháo dỡ, cắt làm hỏng sản phẩm.
- + Sản phẩm phải được bảo quản trong kho có mái che, không để ngoài nắng, mưa.
- + Lỗi do quá trình sử dụng, quá trình vận hành không phù hợp của hệ thống. Khách hàng khuyến khích yêu cầu công ty DKHG hướng dẫn sử dụng nếu chưa hiểu rõ quy trình sử dụng.
- + Trường hợp khách hàng tự ý phá dỡ sản phẩm, cắt mẫu sản phẩm mà không có xác nhận bằng văn bản của Công ty DKHG sẽ không được thay thế hàng mới.
- + Trong vòng 07 ngày kể từ ngày nhận hàng, khách hàng không thông báo sản phẩm lỗi cho công ty DKHG sẽ không được yêu cầu thay thế sản phẩm mới.
- + Khách hàng không thực hiện các quy định được nêu tại điều khoản (7), các yêu cầu thay thế sau này sẽ không được áp dụng.

9. Địa điểm tiếp nhận bảo hành.

- + Khi cần giải quyết về bảo hành sản phẩm, khách hàng có thể liên hệ trực tiếp hãng bảo hành hoặc có thể nhờ bên Công ty DKHG hỗ trợ để được thực hiện quyền bảo hành sản phẩm mình đã mua.
- + Khi mua hàng khách hàng nên yêu cầu nhân viên bán hàng cho biết chính sách bán hàng và định bảo hành của công ty DKHG mà mình đang mua sản phẩm.

10. Sửa đổi và huỷ hợp đồng.

- Trong trường hợp Bên Bán thanh toán chậm không đúng thời hạn như qui định trong hợp đồng này, Bên Bán có quyền phạt Bên Mua số tiền tương đương 0,05% giá trị hàng hóa và dịch vụ thanh toán chậm cho mỗi ngày thanh toán chậm nhưng tổng số tiền phạt không vượt quá 5% giá trị Hợp đồng.
- Phạt nếu bên Mua chấp dứt hợp đồng cho các giai đoạn sau:
 - 30% giá trị hợp đồng sau ký hợp đồng.
 - 50% giá trị hợp đồng sau khi nhà máy nhận được phôi vật liệu
 - 80% giá trị hợp đồng sau khi sản phẩm hoàn thành và trước khi thực hiện testing sản phẩm
 - 100% giá trị hợp đồng sau khi hoàn thành testing sản phẩm
- Sản phẩm đã mua không được hoàn trả sản phẩm và hoàn lại tiền nếu không nhận sản phẩm.

11. Tài liệu, chứng chỉ, hoá đơn.

- Công ty DKHG cung cấp đầy đủ các tài liệu như yêu cầu trong đơn đặt hàng.
- Khách hàng có khiếu nại về tài liệu không phù hợp xin vui lòng thông báo về công ty DKHG trong vòng 7 ngày kể từ khi kí nhận biên bản bàn giao tài liệu, sau thời gian này sẽ không được hỗ trợ.

Tp, Hồ Chí Minh ngày 1 tháng 9 năm 2015

Giám Đốc (Đã kí)