



CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ SƠN VŨ SON VU TECHNOLOGY CORPORATION

Trụ sở văn phòng: 29 Đường số 6, KP3, P. An Lạc, Q. Bình Tân, Tp. HCM — ĐT: 028-2262 9898 / 090 818 2124
Xưởng sản xuất: B11/10, KP2, TT. Tân Túc, H. Bình Chánh, Tp. HCM — ĐT: 028-2253 0362 / 0986 498 124
Website: www.SonVuCnc.com | Email: sales@sonvucnc.com

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

MÁY CẮT LASER FIBER — SƠN VŨ CNC

I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

Chính sách này quy định thời hạn, điều kiện và trách nhiệm bảo hành áp dụng cho toàn bộ dòng máy cắt laser fiber (cắt tấm, cắt ống) do Công ty Cổ phần Công nghệ Sơn Vũ ("Sơn Vũ") cung cấp, không phân biệt model hay thương hiệu linh kiện (Raycus, Max, JPT, IPG, Boci, WSX, BOCHU, Cypcut...). Chính sách là một phần không tách rời của Hợp đồng mua bán / Báo giá đã được hai bên xác nhận, và có hiệu lực kể từ ngày nghiệm thu bàn giao thiết bị.

Mục tiêu của chính sách là đảm bảo quyền lợi chính đáng của khách hàng đối với các lỗi thuộc về nhà sản xuất, đồng thời quy định rõ ràng các trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành nhằm hạn chế tranh chấp phát sinh do khách hàng sử dụng sai cách hoặc không tuân thủ hướng dẫn vận hành, bảo trì đã được Sơn Vũ cung cấp khi bàn giao máy.

II. NGUYÊN TẮC CHUNG

- Bảo hành là việc sửa chữa hoặc thay thế miễn phí các bộ phận bị lỗi do khuyết tật của nhà sản xuất trong điều kiện vận hành, bảo trì đúng theo hướng dẫn đã bàn giao — không áp dụng cho hao mòn tự nhiên, vật tư tiêu hao, hoặc hư hỏng do nguyên nhân khách quan/chủ quan từ phía người sử dụng.
- Đối với các linh kiện nhập khẩu (nguồn laser, đầu cắt, servo, CNC...), Sơn Vũ bảo hành theo đúng chính sách của nhà sản xuất gốc; Sơn Vũ đóng vai trò cầu nối hỗ trợ khách hàng làm việc với hãng khi cần giám định hoặc thay thế.
- Thời gian bảo hành được tính liên tục kể từ ngày hai bên ký Biên bản nghiệm thu bàn giao thiết bị, không phụ thuộc vào tần suất sử dụng thực tế.
- Việc xác định một hư hỏng có thuộc phạm vi bảo hành hay không dựa trên kết quả khảo sát/giám định kỹ thuật thực tế của Sơn Vũ (hoặc nhà sản xuất linh kiện liên quan); kết luận giám định là căn cứ cuối cùng để xử lý.

III. THỜI GIAN BẢO HÀNH THEO HẠNG MỤC

STT	HẠNG MỤC	THỜI GIAN	GHI CHÚ
1	Khung máy, bàn máy, kết cấu cơ khí	24 tháng	Sơn Vũ
2	Nguồn laser fiber (Raycus/Max/JPT/IPG tùy model)	24 tháng	Theo chính sách hãng sản xuất — không bao gồm sợi cáp quang và đầu nối (xem Mục IV)
3	Đầu cắt laser (Boci/WSX/Precitec tùy model)	12 tháng	Theo chính sách hãng sản xuất — không bao gồm thấu kính, ceramic ring, béc cắt (vật tư tiêu hao)
4	Bộ điều khiển CNC & phần mềm	12 tháng	Theo chính sách hãng (BOCHU/Cypcut...)
5	Động cơ servo, driver, hộp số	12 tháng	Theo chính sách hãng (Yaskawa, Motoreducer...)
6	Hệ thống giải nhiệt (chiller)	12 tháng	Không bao gồm hư hỏng do không thay nước cắt định kỳ
7	Ray trượt, thanh răng, thanh dẫn hướng	12 tháng	Không bao gồm hao mòn tự nhiên theo thời gian sử dụng
8	Tủ điện, thiết bị điện chính (CB, relay, contactor...)	12 tháng	Không bao gồm hư hỏng do điện áp không ổn định / sét đánh

Thời gian bảo hành cụ thể cho từng model được nêu chính xác trong Báo giá / Hợp đồng tương ứng; bảng trên áp dụng khi không có quy định khác.

IV. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH RIÊNG ĐỐI VỚI SỢI CÁP QUANG

Theo quy định chung của tất cả các nhà sản xuất nguồn laser trên thế giới (Raycus, Max, JPT, IPG, Trumpf...), nguồn laser được bảo hành 24 tháng nhưng KHÔNG bao gồm sợi cáp quang và các đầu nối. Sợi cáp quang có giá trị rất cao (tham khảo khoảng 10.000 USD/sợi tùy loại) nhưng thường không dễ hư hỏng nếu khách hàng sử dụng đúng cách. Để tránh các trường hợp đáng tiếc, khách hàng cam kết tuân thủ đầy đủ các quy tắc sau trong suốt quá trình sử dụng máy:

- 1. Không để chuột hoặc côn trùng cắn sợi cáp quang.
- 2. Không để bất kỳ vật gì đè lên hoặc cản đường di chuyển của sợi cáp quang.
- 3. Không được tự ý tháo mô cắt laser ra.
- 4. Tuyệt đối không được gấp/quấn sợi cáp quang thành vòng tròn có đường kính nhỏ hơn 200mm, hoặc vặn xoắn sợi cáp quang quá 90 độ.
- 5. Đảm bảo môi trường xung quanh mô cắt laser luôn sạch sẽ, không để bụi bám vào hoặc chui vào mô cắt — lõi sợi cáp quang rất nhỏ (khoảng 100-600 μm), nếu bụi bám vào đầu sợi sẽ làm tia laser phản xạ ngược gây cháy sợi cáp quang.

Sợi cáp quang và đầu nối bị hư hỏng do vi phạm một trong các điều trên (hoặc do nguyên nhân tương tự không thuộc lỗi nhà sản xuất) không thuộc phạm vi bảo hành; chi phí thay thế do khách hàng chi trả theo báo giá thực tế tại thời điểm phát sinh.

V. CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG THUỘC PHẠM VI BẢO HÀNH

NHÓM LOẠI TRỪ	CHI TIẾT
Vật tư tiêu hao	Béc cắt, thấu kính bảo vệ/hội tụ/phân kỳ, ceramic ring, dây cảm biến, gương phản xạ, lõi lọc khí, nước làm mát, dầu bôi trơn, dây curoa, chổi than...
Sử dụng, vận hành sai quy trình	Vận hành không đúng hướng dẫn kỹ thuật đã bàn giao; để nhân sự chưa qua đào tạo của Sơn Vũ vận hành máy.
Tự ý can thiệp thiết bị	Tự ý tháo lắp, sửa chữa, thay thế linh kiện, can thiệp phần cứng/phần mềm khi chưa có sự đồng ý của Sơn Vũ hoặc hãng sản xuất; sử dụng linh kiện/vật tư thay thế không chính hãng hoặc không do Sơn Vũ chỉ định.
Điều kiện nguồn điện, môi trường không đạt yêu cầu	Không sử dụng ổn áp/thiết bị chống sét theo khuyến nghị; đầu nối tiếp địa không đúng chuẩn; môi trường vận hành quá bụi, quá ẩm, nhiệt độ ngoài dải cho phép của thiết bị.
Không bảo trì định kỳ theo lịch	Không thay nước cắt chiller đúng chu kỳ khuyến nghị (3-6 tháng/lần), không vệ sinh đầu cắt/thấu kính/đường ray theo hướng dẫn, không lưu hồ sơ bảo trì khi được yêu cầu.
Sự kiện bất khả kháng / tác động bên ngoài	Va đập, cháy nổ, hỏa hoạn, ngập nước, thiên tai, chuột/côn trùng xâm nhập cắn phá, điện áp đột biến do sét đánh khi không có thiết bị bảo vệ.
Di dời, lắp đặt lại không có giám sát kỹ thuật	Tự ý di dời máy sang mặt bằng/vị trí khác, tháo lắp lại hệ thống mà không có sự giám sát và xác nhận của kỹ thuật Sơn Vũ.

VI. TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG ĐỂ DUY TRÌ HIỆU LỰC BẢO HÀNH

- Tuân thủ đầy đủ hướng dẫn vận hành, bảo trì trong tài liệu kỹ thuật đã được Sơn Vũ bàn giao cùng máy.
- Chỉ bố trí nhân sự đã được Sơn Vũ đào tạo (hoặc đã tự đào tạo lại theo đúng tài liệu hướng dẫn) để vận hành thiết bị.
- Thực hiện bảo trì định kỳ (thay nước cắt chiller, vệ sinh đầu cắt/thấu kính, kiểm tra ray trượt, bôi trơn...) và lưu lại hồ sơ/nhật ký bảo trì.
- Đảm bảo điều kiện nguồn điện, mặt bằng, môi trường lắp đặt theo đúng khuyến nghị kỹ thuật đã được Sơn Vũ tư vấn khi bàn giao.
- Thông báo ngay cho Sơn Vũ khi phát hiện dấu hiệu bất thường; không tự ý sửa chữa hoặc để bên thứ ba không có thẩm quyền can thiệp vào thiết bị.

VII. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ BẢO HÀNH

BƯỚC	NỘI DUNG
Bước 1 — Thông báo sự cố	Khách hàng liên hệ hotline/email Sơn Vũ, mô tả hiện tượng lỗi, kèm hình ảnh/video (nếu có) để hỗ trợ chẩn đoán ban đầu.
Bước 2 — Hỗ trợ từ xa	Kỹ thuật Sơn Vũ phản hồi và hỗ trợ khắc phục từ xa trong vòng 10 phút kể từ khi nhận được thông báo.
Bước 3 — Khảo sát hiện trường (nếu cần)	Trường hợp không xử lý được từ xa, Sơn Vũ cử kỹ thuật đến hiện trường để khảo sát, xác định nguyên nhân (lỗi nhà sản xuất hay nguyên nhân khác).
Bước 4 — Kết luận & xử lý	Nếu thuộc phạm vi bảo hành: sửa chữa/thay thế miễn phí. Nếu không thuộc phạm vi bảo hành: Sơn Vũ báo giá chi phí sửa chữa/thay thế, chỉ tiến hành sau khi khách hàng xác nhận đồng ý.

Ngoài phạm vi bảo hành, Sơn Vũ vẫn hỗ trợ bảo trì định kỳ 2 lần/năm miễn phí và hỗ trợ kỹ thuật trọn đời máy; sau thời gian bảo hành, khách hàng thanh toán chi phí linh kiện/dịch vụ theo giá của nhà sản xuất/Sơn Vũ tại thời điểm phát sinh.

VIII. ĐIỀU KHOẢN CHUNG

- Chính sách này áp dụng thống nhất cho toàn bộ khách hàng của Sơn Vũ, là căn cứ đối chiếu khi phát sinh tranh chấp liên quan đến bảo hành thiết bị.
- Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý với chính sách này khi ký Hợp đồng mua bán / Biên bản nghiệm thu bàn giao thiết bị.
- Sơn Vũ có quyền cập nhật, điều chỉnh chính sách này để phù hợp với quy định của từng nhà sản xuất linh kiện hoặc từng model cụ thể; thông tin chi tiết cho từng đơn hàng được nêu trong Báo giá/Hợp đồng tương ứng.

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 09 năm 2022

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ SƠN VŨ



Nguyễn Hồng Sơn