

# WINQS CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

## Chính sách bảo hành có kỳ hạn cho các sản phẩm thiết bị vui chơi trẻ em, thiết bị công viên:

- Bảo hành 25 năm cho những hư hỏng vì nguyên nhân: lỗi, thiếu sót trong bất kỳ bộ phận thép và thép không gỉ nào (cầu trượt...) cấu thành trực tiếp nên bộ sản phẩm.
- Bảo hành 20 năm cho những hư hỏng vì nguyên nhân: lỗi, thiếu sót trong bất kỳ bộ phận HPL và tấm HDPE nào cấu thành trực tiếp nên bộ sản phẩm.
- Bảo hành 15 năm cho những hư hỏng vì nguyên nhân: bộ phận trụ gỗ mềm hoặc gỗ cứng bị mục rửa nặng; lỗi, thiếu sót trong thành phần thép cấu thành trực tiếp nên các bộ trò chơi năng động như Mobilus, Titan...
- Bảo hành 10 năm cho những hư hỏng vì nguyên nhân: lỗi, thiếu sót trong các trụ gỗ mềm không trực tiếp cấu thành nên bộ sản phẩm; và lỗi, thiếu sót trong tất cả các bộ phận thép, kim loại đã được mạ điện (không sơn); bộ trò chơi Robinia bị mục rửa nặng.
- Bảo hành 5 năm cho những hư hỏng vì nguyên nhân: lỗi, thiếu sót trong lò xo thú nhún, các bộ phận kim loại đã được sơn (nhưng những chi tiết thiết yếu đã bị ăn mòn), các chi tiết làm bằng nhựa và các loại lưới.
- Bảo hành 2 năm cho những hư hỏng vì các nguyên nhân: lỗi, thiếu sót trong các bộ phận chuyển động trong bộ trò chơi, bao gồm cả những bộ phận làm bằng cao su (như ghế xích đu, lốp xe cao su...) và tất cả những bộ phận tổng hợp khác.

## Chính sách bảo hành có kỳ hạn cho các sản phẩm thiết bị thể dục thể thao:

- Bảo hành trọn đời cho những hư hỏng vì các nguyên nhân: lỗi, thiếu sót trong các bộ phận làm bằng thép trực tiếp cấu thành nên bộ sản phẩm Arena multi-sport (ngoại trừ Arena Duo).
- Bảo hành 20 năm cho những hư hỏng vì các nguyên nhân: lỗi, thiếu sót trong các bộ phận làm bằng sắt trực tiếp cấu thành nên bộ sản phẩm Fitness.
- Bảo hành 10 năm cho những hư hỏng vì các nguyên nhân: lỗi, thiếu sót trong các bộ phận có thể tháo lắp được như phần càng bám, phần trục quay; lỗi, thiếu sót trong các bộ phận làm bằng thép trực tiếp cấu thành nên bộ sản phẩm Arena Duo.
- Bảo hành 5 năm cho những hư hỏng vì các nguyên nhân: lỗi, thiếu sót trong các bộ phận làm bằng nhựa, các tấm đệm, những chi tiết kim loại đã được sơn nhưng bị ăn mòn.
- Bảo hành 1 năm cho những hư hỏng vì các nguyên nhân: lỗi, thiếu sót trong các bộ phận chuyển động, bao gồm cả các bộ phận làm bằng cao su (bộ đệm, trục quay...) và những bộ phận tổng hợp khác.

## Chính sách bảo hành không áp dụng cho các trường hợp:

- Những vết rách, vết mòn thường xảy ra trong quá trình sử dụng, chẳng hạn như những vết xước trên bề mặt, tay cầm bị ăn mòn, tróc sơn, mờ chữ...
- Sản phẩm bị sử dụng sai mục đích, bị bẻ, uốn, phá hoại một cách cố ý.
- Sản phẩm tiếp xúc với thời tiết không được dự báo trước (các điều kiện thời tiết cực như sương muối, thiên tai...)
- Sản phẩm được sử dụng, lắp đặt cùng với những sản phẩm khác không được chấp thuận bởi các kỹ sư của WINQS
- Sản phẩm không được bảo quản, chăm sóc theo đúng như hướng dẫn sử dụng (download từ website của WINQS hoặc yêu cầu cung cấp trực tiếp). Tất cả những yêu cầu về bảo quản đều cần phải được thực hiện chẵn chu và thường xuyên xuyên suốt vòng đời sản phẩm
- Sản phẩm được lắp đặt sai quy cách, ngược với những hướng dẫn của WINQS
- Sản phẩm tiếp xúc trực tiếp với nước muối. Nếu như sản phẩm nằm cách bờ biển khoảng 200m, thời gian bảo hành sẽ được giảm xuống một nửa bởi ảnh hưởng của quá trình ăn mòn

- Nếu người mua không yêu cầu WINQS giải quyết những vấn đề bảo hành mình gặp phải kịp thời, tất cả những chính sách bảo hành sẽ được tiến hành như trên mà không tuân theo bất cứ yêu cầu nào
- Những vấn đề thường gặp phải ở các bộ phận làm từ gỗ như các vết nứt nhỏ (không làm ảnh hưởng đến kết cấu chung của bộ trò chơi hay sự an toàn của người chơi), nhựa cây hay các mắt gỗ bị thủng... Mặc dù chúng tôi đã kiểm định rất gắt gao nguyên vật liệu trước khi đưa vào sản xuất, gỗ là một phạm trù tự nhiên nên sẽ có những biến đổi chẳng hạn như việc giãn nở qua thời gian hay hình thành những lớp vỏ mới theo mùa.
- Người mua không theo dõi những hướng dẫn sử dụng, lưu ý về các vấn đề về bảo hành và an toàn được cung cấp bởi WINQS và/hoặc bởi những doanh nghiệp được ủy quyền.

Người mua phải gửi yêu cầu bảo hành cho WINQS qua email [info@winqs.net](mailto:info@winqs.net) hoặc viết thư gửi tới địa chỉ tầng 8, tòa nhà Sacombank, số 130 Bạch Đằng, phường Hải Châu 1, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng, Việt Nam hoặc liên hệ với doanh nghiệp được WINQS ủy quyền, trong vòng 3 tháng kể từ khi phát hiện sản phẩm có lỗi, bị hỏng. Người mua phải trình ra được hợp đồng hợp lệ bản gốc hoặc chứng chỉ bảo hành bản gốc cùng với yêu cầu của mình. Ngoài ra, trước khi gửi yêu cầu, người mua phải gửi cho WINQS bản sao các loại giấy tờ thể hiện quá trình bảo dưỡng, kiểm tra đã được tiến hành trong suốt quá trình sử dụng. Điều quan trọng hơn cả, các bộ phận bị hư hỏng, không hoạt động phải được gửi về cho WINQS trước khi người mua gửi yêu cầu bảo hành.

Nếu bất kỳ sản phẩm nào bị lỗi hoặc không hoạt động trong điều kiện bình thường và trong thời gian bảo hành nêu trên, WINQS sẽ sắp xếp cho đội ngũ kỹ thuật đến điều chỉnh, sửa chữa, thay thế những bộ phận bị lỗi trong thời gian hợp lý nhất và nhanh chóng nhất. Chính sách bảo hành có kỳ hạn của WINQS không bao gồm chi phí nhân công tháo dỡ các bộ phận bị hỏng và chi phí lắp đặt những bộ phận thay thế. Nếu như mẫu màu hoặc mẫu thiết kế/mẫu sản phẩm mà người mua đang sử dụng đã không còn được sản xuất nữa, WINQS sẽ tư vấn cho người mua những màu sắc, mẫu sản phẩm phù hợp nhất để thay thế các bộ phận bị lỗi.

Tất cả các khoảng thời gian bảo hành của WINQS bắt đầu được tính kể từ ngày ký hợp đồng. Những bộ phận được sửa chữa hay thay thế như trong chính sách bảo hành đều nằm trong giới hạn chi phí bảo hành đã được quy định trong hợp đồng bản gốc. Tất cả các chính sách bảo hành tăng thêm chỉ dành cho những khách hàng mua sản phẩm từ WINQS hoặc những doanh nghiệp được ủy quyền. Chủ sở hữu không có quyền chuyển nhượng bảo hành cho người/đơn vị khác.

Tất cả những chính sách bảo hành chỉ được áp dụng cho các sản phẩm do WINQS cung cấp, lắp đặt theo đúng hướng dẫn của WINQS; và những sản phẩm đó phải được bảo dưỡng và kiểm tra theo đúng hướng dẫn của WINQS.

Nếu có bất cứ vấn đề bất cập nào phát sinh liên quan đến chính sách bảo hành của WINQS, chúng tôi sẽ định ra ngày giờ và địa điểm cụ thể để giải quyết.