Quy định bảo hành ắc quy VRLA SLA

Warranty Policy | Bản chi tiết

WP-01A | Phiên bản 2026.2 | Ngày hiệu lực 07/11/2026

Minh Huy tiếp nhận và giải quyết bảo hành dựa trên hồ sơ mua bán, phép đo có thể đối chiếu và nguyên nhân hư hỏng. Tài liệu này hướng dẫn rõ điều kiện, thời hạn, cách đánh giá và chi phí để bên mua biết trước cách xử lý khi có sự cố.

1 Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho ắc quy chì axit điều chỉnh bằng van thuộc nhóm VRLA/SLA do Minh Huy cung cấp trực tiếp hoặc qua kênh được Minh Huy xác nhận. Phạm vi ứng dụng và thông số vận hành của từng model phải phù hợp với tài liệu kỹ thuật của nhà sản xuất.

Đối tượng giao dịch chủ yếu là đại lý, nhà thầu và đơn vị mua để kinh doanh. Người tiêu dùng là người mua, sử dụng cho nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan hoặc tổ chức và không vì mục đích thương mại. Phải xét mục đích thực tế, không chỉ tư cách cá nhân hoặc công ty; quyền bắt buộc của người tiêu dùng được áp dụng khi giao dịch thuộc phạm vi luật điều chỉnh.

Bộ tài liệu sử dụng cùng nhau

Mã tài liệu	Nội dung và cách dùng
QG-01A 2026.2	Quick Guide — bản kết hợp rút gọn về sử dụng và bảo hành.
WP-01A 2026.2	Warranty Policy — quy trình và điều kiện bảo hành chi tiết trong tài liệu này.
UG-01A 2026.2	User Guide — hướng dẫn kỹ thuật và các phiếu ghi nhận khi sử dụng.

WP và UG trình bày chi tiết QG-01A phiên bản 2026.2, không thu hẹp cam kết trong QG. Khi có cách diễn đạt chưa thống nhất, áp dụng quy định bắt buộc của pháp luật, thỏa thuận có hiệu lực của giao dịch và cam kết trong QG; Minh Huy làm rõ bằng văn bản trước khi áp dụng nội dung còn khác biệt.

Cam kết cần nhớ

- Nhóm model thường xuyên có sẵn tại kho Minh Huy: hoàn tất xử lý không quá 07 ngày liên tục theo lịch; thông thường cố gắng hoàn tất trong 03 ngày.
- Model đặt riêng theo dự án, không tồn kho: thống nhất thời hạn cụ thể khi tiếp nhận, có thể lâu hơn 07 ngày.
- Đánh giá theo nguyên nhân và dữ liệu; không kết luận chỉ bằng điện áp, nội trở hoặc một tỷ lệ dung lượng.

Điều kiện tính thời gian và hoàn tất xử lý ở Mục 3. Chi phí ở Mục 8. Hiệu lực và chuyển tiếp ở Mục 10.

2 Xác định điều kiện của giao dịch

Thời hạn và thời điểm bắt đầu bảo hành

Số tháng bảo hành, thời điểm bắt đầu và nhóm hàng thường xuyên có sẵn hoặc đặt riêng theo dự án phải được xác nhận trong hợp đồng, báo giá, đơn hàng hoặc chứng từ giao dịch được chấp thuận trước khi bán. Tài liệu này không quy định một số tháng chung cho mọi thương hiệu, model và ứng dụng.

Ngày sản xuất không tự động được xem là ngày bắt đầu bảo hành. Ngày giao cho đơn vị vận chuyển, ngày người mua nhận hàng, ngày xuất hóa đơn và ngày đưa vào sử dụng có thể khác nhau; áp dụng đúng mốc các bên đã thỏa thuận. Nếu hồ sơ chưa rõ, Minh Huy đối chiếu dữ liệu và xác nhận, không tự chọn mốc làm giảm quyền lợi đã cam kết.

Đối với giao dịch thương mại, thời hạn còn lại hoặc thời hạn mới của hàng sửa chữa, thay thế phải được ghi rõ theo thỏa thuận có hiệu lực. Quyền bắt buộc về tính lại thời hạn bảo hành của người tiêu dùng được thực hiện theo Mục 7.

Thứ tự đối chiếu hồ sơ

Ưu tiên quy định bắt buộc của pháp luật; tiếp theo là hợp đồng và phụ lục có hiệu lực, báo giá hoặc đơn hàng đã được chấp thuận, phiếu bảo hành, chính sách Minh Huy áp dụng cho giao dịch và chính sách nhà sản xuất. Sửa đổi hợp lệ chỉ thay thế nội dung thuộc phạm vi sửa đổi; bản phát hành mới hơn không tự thay thế thỏa thuận đã có.

Email, Zalo hoặc thông điệp dữ liệu khác được lưu làm căn cứ khi xác định được các bên, nội dung, thời điểm và sự chấp thuận. Không phải mọi trao đổi đều là phụ lục hợp đồng đã ký hoặc đáp ứng hình thức mà pháp luật hay hợp đồng yêu cầu.

Chứng minh nguồn gốc

Có thể đối chiếu số serial, mã QR, dấu nhận diện, phiếu giao hàng, hóa đơn, số đơn hàng, hợp đồng hoặc hồ sơ bán hàng của Minh Huy. Không yêu cầu đồng thời tất cả các chứng từ này. Mất tem hoặc thiếu hóa đơn không tự động làm mất bảo hành nếu còn căn cứ đáng tin cậy để truy xuất.

Minh Huy sử dụng trước thông tin đã có trong hồ sơ của mình. Khách hàng chỉ bổ sung thông tin cần thiết còn thiếu; phiếu tiếp nhận phải nêu rõ cần thông tin gì và để xác minh nội dung nào.

Căn cứ kỹ thuật theo đúng model

Thông số sạc, dòng sạc, điện áp ngắt tải, mô-men siết, tư thế lắp và giới hạn môi trường lấy từ tài liệu đúng model, phiên bản và ứng dụng. Tài liệu kỹ thuật cập nhật được dùng để hướng dẫn an toàn và đánh giá nguyên nhân; việc cập nhật không tự thay đổi thời hạn, chi phí hoặc phiên bản bảo hành đã thỏa thuận.

Nếu thông số của ắc quy và UPS hoặc bộ sạc không tương thích, phải xác minh trước khi lắp đặt. Không tùy ý chọn thông số thuận tiện hơn khi tài liệu của ắc quy và thiết bị có yêu cầu khác nhau.

3 Tiếp nhận và thời hạn xử lý

Thông tin tiếp nhận

Khách hàng liên hệ Minh Huy, cung cấp model, số lượng, thông tin nhận dạng hoặc giao dịch, hiện tượng và thời điểm phát sinh. Hình ảnh, lịch sử UPS, tải, môi trường và số đo được bổ sung khi có hoặc khi cần để xác định nguyên nhân. Không yêu cầu khách hàng đo kiểm không an toàn để bổ sung hồ sơ.

Minh Huy hướng dẫn nơi nhận và cách gửi phù hợp, lập phiếu tiếp nhận hoặc xác nhận điện tử có mã hồ sơ, tình trạng sản phẩm, số lượng, thông tin còn thiếu, nhóm hàng, thời điểm bắt đầu và hạn hoàn tất. Tiếp nhận để kiểm tra chưa đồng nghĩa với chấp thuận bảo hành.

Nhóm hàng	Thời hạn và nguyên tắc
Thường xuyên có sẵn	Không quá 07 ngày liên tục theo lịch; thông thường cố gắng hoàn tất trong 03 ngày. Thời hạn này bao gồm thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ.
Đặt riêng theo dự án	Có thể vượt 07 ngày. Xác nhận thời hạn cụ thể và cách cập nhật tiến độ khi tiếp nhận; gia hạn cần thỏa thuận hợp lệ hoặc căn cứ pháp luật.

Cách tính thời gian

Thời gian xử lý bắt đầu khi Minh Huy nhận sản phẩm và thông tin tối thiểu thực sự cần thiết để đánh giá; không tính thời gian vận chuyển hai chiều. Phiếu tiếp nhận ghi rõ ngày, giờ bắt đầu và hạn hoàn tất. Không kéo dài thời điểm bắt đầu bằng việc yêu cầu lại thông tin Minh Huy đã có hoặc hồ sơ không liên quan.

Nhóm hàng được xác nhận theo giao dịch. Việc tạm hết kho khi phát sinh bảo hành không tự chuyển model thường xuyên có sẵn thành hàng dự án và không tự kéo dài cam kết 07 ngày. Khối lượng công việc tăng hoặc nhà sản xuất phản hồi chậm cũng không tự kéo dài cam kết này.

Thế nào là hoàn tất

Với trường hợp được bảo hành, hoàn tất là sản phẩm đã được khắc phục hoặc thay thế, kiểm tra đạt và sẵn sàng bàn giao; hoặc đã hoàn trả tiền theo thỏa thuận hoặc pháp luật. Chỉ kiểm tra, báo kết quả, gửi nhà sản xuất hoặc đề nghị phương án chưa được chấp thuận chưa được xem là hoàn tất.

Nếu sản phẩm thuộc bảo hành không thể phục hồi và kho có hàng phù hợp, Minh Huy đổi ngay, giải quyết cho khách trước rồi làm việc với nhà sản xuất sau. Nếu không thuộc bảo hành, trong thời hạn áp dụng phải có kết luận nêu căn cứ và sản phẩm sẵn sàng hoàn trả.

Sản phẩm mất an toàn được hướng dẫn cách tiếp nhận riêng. Tạm dừng chỉ khi có căn cứ pháp luật hoặc thỏa thuận hợp lệ, ghi rõ lý do, phạm vi và thời gian; thông báo đơn phương hay việc khách hàng khiếu nại không tự làm dừng thời hạn.

4 Kiểm tra kỹ thuật và chọn phép thử

Đánh giá cả sản phẩm và hệ thống

Minh Huy ghi nhận ngoại quan, đầu cực, dấu rò rỉ hoặc phát nhiệt, điện áp, nội trở hoặc độ dẫn điện khi phù hợp; kiểm tra cấu hình, mối nối, tải, bộ sạc, UPS và lịch sử vận hành có liên quan. Với sự cố nhiều bình, đánh dấu vị trí từng bình và đối chiếu cả chuỗi, không chỉ chọn một bình để suy ra toàn hệ thống.

Sự cố UPS có thể làm nhiều bình hư hỏng theo, nhưng không mặc nhiên là lỗi sản phẩm hoặc lỗi sử dụng. Phải làm rõ trình tự sự cố, dữ liệu sạc, nhiệt độ, cảnh báo và hư hỏng liên quan trước khi xác định trách nhiệm.

Dữ liệu	Giá trị sử dụng và giới hạn
Điện áp	Cho biết trạng thái tại thời điểm đo. Điện áp nghỉ bình thường không chứng minh đủ dung lượng; phải ghi đang sạc, nghỉ hay mang tải.
Nội trở hoặc độ dẫn điện	Hỗ trợ so sánh xu hướng khi cùng phương pháp, thiết bị và điều kiện. Không tự quy đổi số đo thành phần trăm Ah hoặc dùng riêng để từ chối bảo hành.
Phóng điện có kiểm soát	Đánh giá Ah, Wh hoặc thời gian duy trì một mức tải đã xác định. Phải ghi điều kiện và lý do dừng.
Dữ liệu hệ thống	Giúp tìm nguyên nhân và phạm vi ảnh hưởng. Thời gian UPS lưu điện còn phụ thuộc tải, hiệu suất, ngưỡng dừng và các bình khác.

Thiết bị và an toàn

Minh Huy sử dụng tải điện tử B&K Precision 8614 để phóng kiểm tra trong phạm vi phù hợp. Giới hạn danh định của model này là 120 V, 240 A và 1.500 W; phải đồng thời tuân thủ giới hạn điện áp, dòng, công suất và vùng làm việc theo tài liệu thiết bị. Không hiểu ba trị số cực đại là có thể sử dụng đồng thời.

Chuỗi UPS vượt giới hạn phải được người có chuyên môn cô lập và chia thành các phần để thử theo phương án an toàn, hoặc dùng thiết bị khác hay thuê đơn vị thử nghiệm phù hợp. Không đấu nguyên chuỗi cao áp vào 8614. Kiểm tra dây dẫn, đầu nối, cực tính, bảo vệ DC và điều kiện tản nhiệt trước phép thử.

Thiết bị đo phải được ghi rõ trong hồ sơ và có kiểm tra tình trạng hoạt động, kiểm soát độ chính xác phù hợp. Không ghi “đã hiệu chuẩn” nếu không có hồ sơ. Khi nghi ngờ thiết bị, dây đo hoặc tiếp xúc, phải khắc phục và đo lại trước khi dùng kết quả.

Chỉ thực hiện thử nghiệm an toàn, cần thiết cho hồ sơ bảo hành. Phép thử có nguy cơ phá hủy hoặc phải mở kết cấu bình cần thống nhất phạm vi, bảo toàn bằng chứng và quyền lợi khách hàng trước khi thực hiện.

5 Mẫu bình mới và tiêu chí 80 phần trăm

Lập dữ liệu tham chiếu từ bình mới thực tế

Căn cứ so sánh chính là kết quả phóng của bình mới cùng model đang có tại kho Minh Huy, được xác nhận đủ điều kiện kỹ thuật. Phải lưu thông tin nhận dạng mẫu, serial hoặc lô, ngày nhập hoặc tình trạng lưu kho, ngày thử, thiết bị và dữ liệu gốc để có thể đối chiếu. Bình mới để lâu, thiếu sạc hoặc có dấu hiệu bất thường không được tự động dùng làm chuẩn.

Ghi rõ số mẫu đã thử, kết quả từng mẫu và cách chọn giá trị tham chiếu trước khi đánh giá bình bảo hành. Nếu chỉ có một mẫu, phải thể hiện đúng giới hạn đó; không coi kết quả một bình là đặc tính đã xác nhận của mọi lô. Khi mẫu lệch nhiều, cần kiểm tra hoặc bổ sung mẫu, không chọn riêng giá trị làm thay đổi kết luận theo hướng bất lợi cho khách.

Điều kiện phải tương đương

- Cùng model và đặc tính kỹ thuật liên quan; cùng cách sạc đầy, thời gian nghỉ và mức nhiệt độ được kiểm soát.
- Cùng chế độ phóng, mức dòng hoặc công suất, điện áp ngắt và điều kiện dừng; ghi các sai khác cùng ảnh hưởng có thể có.
- Cùng đại lượng và đơn vị so sánh. Giữ dữ liệu gốc, cách tính và phiên bản hồ sơ tham chiếu dùng cho hồ sơ bảo hành.

Không thay mẫu bằng model khác chỉ vì cùng điện áp hoặc Ah. Khi thiếu mẫu cùng model hoặc dữ liệu không tương đương, phải ghi chưa đủ căn cứ cho phép so sánh này và chọn cách kiểm tra phù hợp có giải thích; không suy đoán tỷ lệ để từ chối bảo hành.

Cách tính và cách kết luận

Tỷ lệ (%) = Kết quả bình kiểm tra / Kết quả bình mới tham chiếu × 100

Có thể so Ah với Ah trong cùng chế độ; Wh với Wh; hoặc thời gian duy trì tải với thời gian tại cùng mức tải. Ví dụ minh họa: 7,0 Ah so với 9,0 Ah cho tỷ lệ khoảng 77,8%; đây chưa phải kết luận nguyên nhân hay quyết định bảo hành. Không lấy Ah chia cho Wh hoặc so thời gian ở hai tải khác nhau.

Mốc 80% theo QG-01A được dùng để xem xét mức suy giảm. Từ 80% trở lên không có nghĩa mọi hư hỏng đều nằm ngoài phạm vi bảo hành; dưới 80% phải tiếp tục xác định nguyên nhân. Tiêu chí riêng của nhà sản xuất áp dụng cho model phải được ghi rõ nguồn, điều kiện và phạm vi, không tự coi 80% là quy tắc bảo hành chung của mọi hãng.

Kết quả gần ngưỡng hoặc chịu ảnh hưởng đáng kể của sai số, nhiệt độ, sạc chưa đủ hay cách gá đo phải được xem xét, thử lại hoặc đánh giá bổ sung. Dữ liệu bình mới thực tế không được dùng để hạ thông số, chất lượng hoặc khả năng đáp ứng tải đã cam kết khi bán.

6 Xác định nguyên nhân và phạm vi bảo hành

Điều kiện được xem xét bảo hành

Sản phẩm xác minh được nguồn cung thuộc phạm vi của Minh Huy, còn thời hạn áp dụng hoặc có yêu cầu hợp lệ phát sinh trong thời hạn, và có lỗi thiết kế, vật liệu, chế tạo, sản phẩm hoặc nguyên nhân khác thuộc trách nhiệm bảo hành. Việc xác định phải dựa trên dữ liệu và điều kiện của giao dịch.

Các nhóm nguyên nhân cần kiểm tra

Nhóm dấu hiệu hoặc tác động	Nội dung phải đối chiếu
Sạc hoặc phóng không phù hợp	Thông số đúng model, cài đặt thực tế, nhật ký bộ sạc, độ sâu và thời gian phóng, thời điểm sạc lại. Không mặc định mức dòng 0,3C cho tất cả VRLA.
Nhiệt độ và lưu kho	Nhiệt độ thực tế, thông gió, thời gian lưu kho, lịch kiểm tra và sạc bổ sung.
Cơ khí và đấu nối	Va đập, rò rỉ, lực lên cọc, lỏng mối nối, cực tính, dây dẫn, bảo vệ, mức đồng đều của chuỗi.
Hệ thống hoặc môi trường	Hư hỏng UPS, bộ sạc, ngập nước, hóa chất, cháy hoặc tác động bên ngoài và mối liên hệ với hư hỏng bình.
Can thiệp sản phẩm	Việc mở van, châm hóa chất, sửa đổi kết cấu, phục hồi sai hướng dẫn hoặc thay đổi nhận dạng đã ảnh hưởng gì đến sản phẩm và bằng chứng.

Khô điện phân, sulfate hóa, phồng vỏ, điện áp thấp hoặc giảm dung lượng là tình trạng cần tìm nguyên nhân, không tự động chứng minh lỗi sử dụng. Nếu có nhiều tác động, hồ sơ phải tách yếu tố đã chứng minh, yếu tố còn nghi ngờ và phần trách nhiệm liên quan.

Các trường hợp không thuộc phạm vi

- Đã hết thời hạn bảo hành và không thuộc yêu cầu hợp lệ được bảo lưu, quyền bắt buộc hoặc cam kết riêng còn hiệu lực.
- Không xác minh được nguồn gốc thuộc phạm vi Minh Huy sau khi đã đối chiếu các bằng chứng có thể sử dụng.
- Có căn cứ xác định hư hỏng do sai ứng dụng, sạc, phóng, lắp đặt, bảo quản, môi trường hoặc tác động bên ngoài không thuộc trách nhiệm bảo hành.
- Can thiệp trái hướng dẫn gây hư hỏng, hoặc làm mất khả năng đánh giá theo điều kiện loại trừ đã được thỏa thuận hợp lệ và pháp luật cho phép.

Mỗi quyết định không bảo hành phải nêu tình trạng, bằng chứng, nguyên nhân và điều kiện áp dụng. Không dùng danh sách loại trừ chung thay cho việc giải thích từng trường hợp; không áp dụng hồi tố điều kiện bất lợi mới.

7 Kết quả xử lý và bàn giao

Thông báo kết quả có căn cứ

Minh Huy thông báo sản phẩm thuộc hay không thuộc bảo hành; số đo và điều kiện quan trọng; nguyên nhân đã xác định hoặc nội dung chưa đủ dữ liệu để kết luận; phương án khắc phục, đổi, hoàn tiền hoặc hoàn trả; thời hạn và chi phí được áp dụng. Khách hàng có thể yêu cầu giải thích, kiểm tra lại hoặc đối chiếu dữ liệu liên quan đến sản phẩm của mình.

Khắc phục và thay thế

Biện pháp khắc phục phải phù hợp hướng dẫn nhà sản xuất và an toàn của bình. Không phải bình VRLA nào cũng có thể mở sửa hoặc phục hồi. Sau xử lý phải kiểm tra kết quả trước khi bàn giao; không trả bình mất an toàn với kết luận đã bảo hành xong.

Nếu không phục hồi được và có hàng phù hợp, Minh Huy đổi ngay trong phạm vi đã chấp thuận bảo hành. Trường hợp đề xuất khác model, khác cấu hình, hoàn tiền hoặc giải pháp thay thế phải có sự đồng ý hợp lệ của khách hàng hoặc căn cứ pháp luật; không tự đổi sang model chỉ trùng điện áp và dung lượng.

Việc gửi nhà sản xuất hoặc đơn vị chuyên môn có thể hỗ trợ xác định nguyên nhân, nhưng không chuyển trách nhiệm thực hiện cam kết của Minh Huy sang đơn vị đó. Với nhóm cam kết 07 ngày, việc gửi đến đơn vị khác hoặc thiếu hàng tạm thời không tự gia hạn; Minh Huy phải chủ động thống nhất giải pháp và thực hiện nghĩa vụ trong thời hạn áp dụng.

Quyền bắt buộc đối với người tiêu dùng

- Có xác nhận tiếp nhận và thời gian bảo hành. Thời gian thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành của sản phẩm.
- Khi thay linh kiện, phụ kiện hoặc đổi sản phẩm mới, thời hạn bảo hành của linh kiện, phụ kiện hoặc sản phẩm đó được tính lại từ thời điểm thay, đổi theo luật.
- Trong thời gian bảo hành, cung cấp sản phẩm tương tự dùng tạm hoặc giải pháp phù hợp theo thỏa thuận.
- Nếu hết thời gian thực hiện bảo hành mà không khắc phục được lỗi, hoặc đã bảo hành từ 03 lần trở lên trong thời hạn mà vẫn không khắc phục được lỗi, thực hiện đổi mới tương tự hoặc thu hồi, trả lại tiền theo luật.
- Minh Huy chịu chi phí sửa chữa và vận chuyển hai chiều giữa nơi ở hoặc nơi sử dụng của người tiêu dùng với nơi bảo hành; vẫn chịu trách nhiệm khi thuê hoặc ủy quyền đơn vị khác thực hiện.

Hồ sơ bàn giao

Ghi mã hồ sơ, sản phẩm hoặc serial trả về và thay mới, kết quả kiểm tra, ngày sẵn sàng giao, ngày giao nhận, thời hạn bảo hành tiếp theo và hướng dẫn cần thực hiện trước khi lắp lại. Khi lỗi UPS hoặc bộ sạc chưa được xử lý, phải thông báo rõ điều kiện an toàn để tránh hư hỏng lặp lại.

8 Chi phí và hỗ trợ trong thời gian xử lý

Giao dịch phục vụ mục đích thương mại

Khi đã có thỏa thuận rõ ràng trước khi chốt giao dịch, bên mua chịu cước gửi sản phẩm đến nơi bảo hành và cước trả sản phẩm về, kể cả cước gửi hàng đổi bảo hành. Bên mua hoặc bên gửi bảo hành cần nhận được nội dung này qua hợp đồng, báo giá, đơn hàng hoặc trao đổi được chấp thuận và lưu lại.

Thỏa thuận về cước vận chuyển không tự bao gồm mọi khoản phí khác. Chi phí kiểm tra, nhân công, vật tư, đi lại, tháo lắp, thuê đơn vị thử nghiệm hoặc chi phí khác chỉ do bên mua chịu khi đã có thỏa thuận cụ thể, hợp lệ. Nếu không có thỏa thuận khác, áp dụng nghĩa vụ chi phí bảo hành của bên bán theo pháp luật.

Trách nhiệm xử lý hàng giao sai, thiếu, lỗi đóng gói hoặc hư hỏng thuộc trách nhiệm giao hàng được xác định theo hợp đồng và pháp luật; không tự chuyển trách nhiệm này sang bên mua bằng điều khoản cước bảo hành.

Giao dịch với người tiêu dùng

Áp dụng nghĩa vụ chi phí tại Mục 7. Thỏa thuận thương mại về bên mua chịu cước hoặc chi phí không được dùng để loại trừ quyền bắt buộc của người tiêu dùng. Việc bên mua là công ty không tự loại giao dịch khỏi phạm vi bảo vệ người tiêu dùng.

Hỗ trợ ngoài phạm vi bảo hành

Có thể gồm tư vấn, đo kiểm, sạc hoặc phục hồi có kiểm soát khi nhà sản xuất cho phép, thay thế sản phẩm và dịch vụ tại hiện trường. Minh Huy báo phạm vi, giá, khả năng thành công và thời hạn để khách hàng chấp thuận trước khi làm. Không cam kết phục hồi được mọi trường hợp; không tự phát sinh phí kiểm tra, lưu kho hoặc xử lý ngoài thỏa thuận.

Việc hỗ trợ không tự xác nhận lỗi sản phẩm, cũng không làm mất quyền yêu cầu xem xét lại kết luận bảo hành. Khi khách hàng không đồng ý dịch vụ có phí, thống nhất hoàn trả an toàn; không tự tiêu hủy hoặc định đoạt sản phẩm.

Hàng mượn và dịch vụ tại hiện trường

Với giao dịch thương mại, hàng mượn phụ thuộc khả năng cung ứng và thỏa thuận. Ghi rõ model, số lượng, tình trạng, thời gian, địa điểm hoàn trả và chi phí nếu có. Với người tiêu dùng, bảo đảm nghĩa vụ cung cấp hàng tương tự hoặc giải pháp đã thỏa thuận theo Mục 7.

Khách hàng sử dụng đúng mục đích, bảo quản và trả đúng hạn; không tự thay đổi, chuyển giao, cho thuê hoặc cho mượn lại. Nếu mất hoặc hư hỏng, xác định nguyên nhân, thiệt hại thực tế, giá trị còn lại và trách nhiệm theo thỏa thuận hợp lệ; không tự áp giá một sản phẩm mới trong mọi trường hợp.

Kiểm tra tại hiện trường, tháo lắp và vận chuyển đặc biệt được thống nhất riêng về phạm vi, thời gian, điều kiện an toàn và phí. Hàng mượn không tự làm chấm dứt hoặc gia hạn nghĩa vụ bảo hành chính.

9 Phản ánh và trách nhiệm liên quan

Tiếp nhận và xử lý phản ánh

Khách hàng gửi mã hồ sơ, nội dung cần xem xét và dữ liệu bổ sung qua số điện thoại hoặc email ở cuối trang. Minh Huy xác nhận tiếp nhận trong 03 ngày làm việc, cử người phụ trách, kiểm tra hồ sơ và trả lời có căn cứ. Thời hạn xác nhận không thay thế thời hạn hoàn tất bảo hành đã áp dụng.

Khi chưa thống nhất kết quả, các bên có thể đo đối chiếu hoặc chọn đơn vị chuyên môn phù hợp, thống nhất đối tượng thử, phương pháp, bảo toàn bằng chứng, thời gian và chi phí. Kết luận của Minh Huy là kết quả xử lý theo chính sách, không tự có giá trị như kết luận giám định tư pháp hoặc ràng buộc bên thứ ba.

Với yêu cầu thương lượng của người tiêu dùng, Minh Huy tiếp nhận và tiến hành thương lượng trong 07 ngày làm việc theo luật. Mốc này khác với cam kết 07 ngày theo lịch để xử lý bảo hành. Quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền, hòa giải, trọng tài hoặc Tòa án theo pháp luật vẫn được bảo lưu.

Giới hạn trách nhiệm phải có căn cứ

Trong giao dịch thương mại, việc giới hạn trách nhiệm ở giá trị sản phẩm bị ảnh hưởng hoặc loại trừ thiệt hại gián tiếp chỉ áp dụng trong phạm vi đã được thỏa thuận hợp lệ và pháp luật cho phép. Việc công bố chính sách sau khi bán không tự tạo ra giới hạn này.

Không tự phân loại mọi khoản mất doanh thu, lợi nhuận hoặc gián đoạn là thiệt hại gián tiếp. Trách nhiệm bồi thường phải xem xét hành vi vi phạm, thiệt hại thực tế, quan hệ nhân quả, chứng cứ, nghĩa vụ hạn chế tổn thất và các điều kiện pháp luật tương ứng. Việc sửa hoặc đổi bình không tự xóa mọi nghĩa vụ khác còn có căn cứ.

Không loại trừ trách nhiệm bắt buộc liên quan đến an toàn, sản phẩm có khuyết tật, tính mạng, sức khỏe, quyền người tiêu dùng hoặc nghĩa vụ pháp luật khác không cho phép thỏa thuận loại trừ.

Sự kiện bất khả kháng

Bên viện dẫn phải chứng minh đủ điều kiện pháp luật và ảnh hưởng thực tế đến nghĩa vụ, thông báo kịp thời, cung cấp căn cứ và thực hiện biện pháp hạn chế hậu quả. Nhà sản xuất chậm trả lời, kho tạm hết hàng hoặc công việc nhiều không tự được xem là bất khả kháng.

Ảnh hưởng đến thời hạn và phương án xử lý được xác định theo pháp luật hoặc thỏa thuận hợp lệ. Việc thông báo thời hạn mới không có nghĩa khách hàng đã đồng ý.

Dữ liệu và hồ sơ

Giữ dữ liệu gốc đủ để đối chiếu hồ sơ bảo hành và phiên bản chính sách đã áp dụng. Khi chia sẻ lịch sử phóng điện để tham khảo, phải nêu điều kiện thử, giới hạn của mẫu và loại bỏ thông tin nhận dạng khách hàng hoặc thông tin giao dịch cần bảo mật. Dữ liệu công khai không thay thế hồ sơ riêng và cam kết của từng giao dịch.

10 Hiệu lực và điều khoản chuyển tiếp

Ban hành bộ chi tiết

WP-01A phiên bản 2026.2 có hiệu lực từ ngày 07/11/2026 sau khi được người có thẩm quyền ký ban hành và công bố. Tài liệu thay thế phần quy định bảo hành QĐBH-01A phiên bản 2026.1 đối với hợp đồng được giao kết và giao dịch được xác lập từ ngày 07/11/2026 theo điều kiện áp dụng dưới đây.

Bộ chi tiết này trình bày cụ thể nội dung trong QG-01A phiên bản 2026.2 đã công bố. Minh Huy cung cấp tài liệu hoặc đường dẫn để bên mua có thể truy cập, lưu và chấp thuận trước khi chốt giao dịch. Việc ký hoặc đăng bản chi tiết sau thời điểm một giao dịch đã được xác lập không tự bổ sung điều kiện bất lợi cho giao dịch đó; cam kết QG và thỏa thuận đã có tiếp tục được tôn trọng.

Giữ nguyên phiên bản cho giao dịch cũ

Hợp đồng được giao kết hoặc giao dịch được xác lập trước ngày 07/11/2026 tiếp tục áp dụng phiên bản, điều kiện đã thỏa thuận, gồm QĐBH-01A và HDSD-01A phiên bản 2026.1 khi được dẫn chiếu, cho đến hết hiệu lực bảo hành. Yêu cầu hợp lệ phát sinh trong thời hạn bảo hành tiếp tục được giải quyết dù việc xử lý kết thúc sau ngày hết hạn.

Ngày giao hàng, xuất hóa đơn hoặc yêu cầu bảo hành sau ngày 07/11/2026 không tự chuyển hợp đồng cũ sang bản mới. Ngày ghi trên bản dự thảo chưa tự chứng minh thời điểm giao kết. Thay đổi chỉ áp dụng khi có thỏa thuận sửa đổi hợp lệ hoặc căn cứ pháp luật và không làm giảm quyền bắt buộc.

Nếu hồ sơ trước đây dùng tên tiếng Anh WP-01A hoặc UG-01A phiên bản 2026.1, phải đối chiếu đúng tài liệu đã dẫn chiếu và chấp thuận trong giao dịch; không mặc nhiên hiểu đó là hai bản chi tiết 2026.2 mới ban hành.

Chữ ký điện tử và lưu trữ

Minh Huy ưu tiên bản điện tử được ký số hoặc bằng chữ ký điện tử đáp ứng điều kiện pháp luật bởi người có thẩm quyền. Lưu nguyên file đã ký, thông tin xác thực và bằng chứng công bố; không sửa nội dung sau ký. Không bắt buộc ký giấy lại chỉ vì văn bản đã được ký điện tử hợp lệ.

Luudien.vn là nơi công bố và lưu phiên bản áp dụng. Bản cũ được giữ để tra cứu. Mỗi báo giá, hợp đồng hoặc xác nhận đơn hàng mới cần ghi rõ mã, phiên bản tài liệu và điều kiện riêng; quyền sửa đổi chính sách về sau không tự thay đổi giao dịch đã xác lập.

Căn cứ đối chiếu

Luật Thương mại — Điều 49, 294–305 và quy định liên quan; Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng — Điều 3, 30, 31, 57; Luật Giao dịch điện tử — quy định về thông điệp dữ liệu và chữ ký điện tử. Nguồn tra cứu ở trang cuối.

ĐẠI DIỆN CÓ THẨM QUYỀN CỦA MINH HUY
Ký điện tử hoặc ký và ghi rõ họ tên
Ngày ký theo thông tin xác thực của văn bản

11 Dữ liệu cần có trong hồ sơ bảo hành

Có thể ghi bằng phiếu điện tử hoặc biểu mẫu đang dùng của Minh Huy. Các trường dưới đây giúp khách hàng và nhân viên kỹ thuật cùng đối chiếu; chỉ thu thập phần cần thiết cho hồ sơ bảo hành, không buộc khách hàng lập lại dữ liệu Minh Huy đã có.

Nhóm dữ liệu	Nội dung ghi nhận
Giao dịch và sản phẩm	Mã hồ sơ; số hóa đơn hoặc đơn hàng; khách hàng và người liên hệ; model, serial hoặc lô, số lượng; phiên bản chính sách; thời hạn và mốc bắt đầu bảo hành.
Tiếp nhận và hẹn trả	Hiện trạng; ngày nhận bình; thông tin còn thiếu và lý do; nhóm thường xuyên có sẵn hoặc dự án; thời điểm bắt đầu, hạn hoàn tất; thỏa thuận phí và vận chuyển.
Bối cảnh sự cố	Vị trí trong chuỗi; UPS hoặc bộ sạc; tải; nhiệt độ; thời điểm phát sinh; cảnh báo và thao tác đã thực hiện; ảnh và dữ liệu gốc nếu có.
Mẫu bình mới	Đúng model; nhận dạng và số mẫu; tình trạng lưu kho; kiểm tra đủ điều kiện; ngày thử; kết quả từng mẫu; cách chọn và phiên bản tham chiếu.
Điều kiện phép thử	Sạc đầy và nghỉ; nhiệt độ; thiết bị; CC hoặc CW; dòng hoặc công suất; điện áp ngắt; giới hạn thời gian, Ah; dây đo; lý do dừng và bất thường.
Kết quả và quyết định	Ah, Wh hoặc thời gian theo đại lượng đã chọn; tỷ lệ so sánh; giới hạn phép đo; nguyên nhân và bằng chứng; phương án xử lý; ý kiến khách hàng.
Bàn giao và theo dõi	Model, serial trả hoặc đổi; kiểm tra sau xử lý; ngày sẵn sàng giao và ngày giao; thời hạn tiếp theo; hướng dẫn lắp lại; phản ánh còn cần giải quyết.

Nguồn tra cứu chính thức

QG-01A phiên bản 2026.2 đã công bố

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng — VBHN 47/VBHN-VPQH ngày 17/03/2026

Luật Thương mại — VBHN 113/VBHN-VPQH năm 2025

Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15

B&K Precision 8614 — thông số chính thức

B&K Precision 8600 Series — mục Battery Test Function và giới hạn thiết bị

Tài liệu nhà sản xuất dùng đúng model và phiên bản liên quan. Hồ sơ thử phải ghi điều kiện thực tế; đường dẫn tham khảo không thay thế dữ liệu đo của hồ sơ bảo hành.

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN ĐIỆN ĐIỆN TỬ TIN HỌC MINH HUY

Digitally signed by CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN ĐIỆN ĐIỆN TỬ TIN HỌC MINH HUY
DN: C=VN, S=TP Hồ Chí Minh, L=Quận Tân Phú, O=CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN ĐIỆN ĐIỆN TỬ TIN HỌC MINH HUY, CN=CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN ĐIỆN ĐIỆN TỬ TIN HỌC MINH HUY, OID.0.9.2342.19200300.100.1.1=MST:0309395522
Reason: I am approving this document with my legally binding signature
Location: 23 Nguyễn Xuân Khoát, Phường Tân Sơn Nhì, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
Date: 2026.11.07 09:49:16+07'00'
Foxit PDF Reader Version: 2025.2.0