

QUY ĐỊNH

(Về việc bảo hành sản phẩm lốp 12.00-24/54L(L5S) và lốp Đặc chủng qui cách từ 14.00-24 trở lên)

Để thực hiện chính sách bảo hành sản phẩm, đảm bảo uy tín thương hiệu và quyền lợi người tiêu dùng, TGD Công ty cổ phần cao su Đà Nẵng quy định bảo hành sản phẩm lốp ô tô đặc chủng theo các điều sau:

I. Điều kiện được bảo hành:

Đối với lốp đặc chủng :

- Lốp loại 1 (có dấu chất lượng loại 1), không mất logo DRC, số chìm hoặc bị sửa chữa khác làm ảnh hưởng chất lượng lốp.
- Chưa quá hạn 3 năm tính từ ngày sản xuất.
- Sản phẩm bị lỗi do Nhà sản xuất.

Đối với sản phẩm đặc chủng (Không bảo hành đối với yếm kín khí):

- Loại 1, không bị tẩy xóa logo DRC.
- Chưa quá hạn 1 năm tính từ ngày sản xuất.
- Sản phẩm bị lỗi do Nhà Sản xuất.

II. Mức được bảo hành

Đối với lốp đặc chủng:

- Nếu lốp đảm bảo các điều kiện nêu trên, mức bảo hành được xác định căn cứ tỉ lệ % chiều cao hoa lốp còn lại so với chiều cao hoa lốp mới cùng loại (đo bình quân tại 03 vị trí khác nhau quy định trên lốp) và được quy định như sau:

* Nếu tỉ lệ % hoa lốp còn lại > 80% (hoa lốp mòn chưa quá vạch bảo hành số 1) : Công ty bảo hành 100%

* Nếu tỉ lệ % hoa lốp còn lại > 30% và ≤ 80% (hoa lốp mòn đến vị trí từ vạch bảo hành số 1 và vạch bảo hành số 2) : Công ty bảo hành theo tỉ lệ % còn lại.

* Nếu tỉ lệ % hoa lốp còn lại ≤ 30% (Hoa lốp mòn quá vạch bảo hành số 2) : Công ty không bảo hành

Đối với Sản yếm :

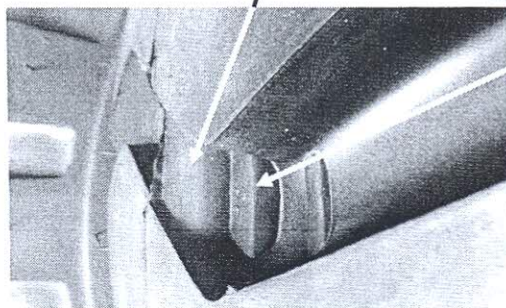
- Nếu sản yếm ô tô đảm bảo các điều kiện nêu trên Công ty bảo hành bằng một sản phẩm mới cùng loại.

III. Qui định về cách đo chiều cao hoa lốp còn lại và tính tỉ lệ % hoa lốp còn lại

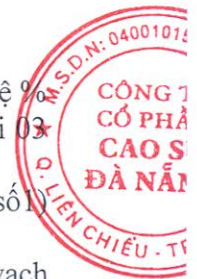
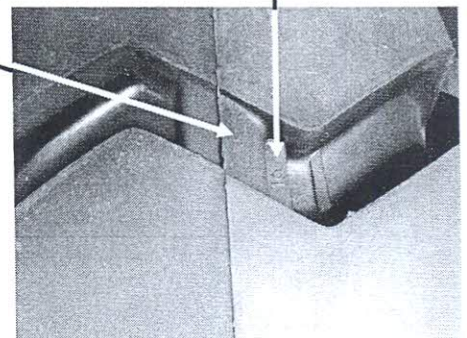
1/Vị trí đo:

- Đối với lốp đặc chủng có hoa lốp (mã hoa 53L, 54C...) đo tại vị trí sát chân vạch bảo hành (nhận biết nhờ dấu Δ hoặc TWI trên vai lốp)

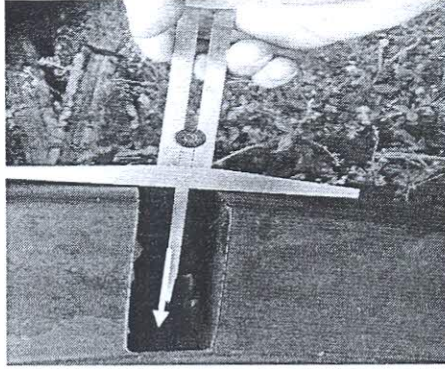
Vị trí vạch bảo hành 1



Vị trí vạch bảo hành 2



- Đối với lớp đặc chủng không có hoa lớp (L5S) đo tại vị trí quy định trên vai lốp



2/Cách tính tỉ lệ % hoa lớp còn lại:

Theo công thức sau: Tỉ lệ% hoa lớp còn lại $B = 100 \times C2 / C1$. trong đó :

C1: Là chiều sâu hoa lớp mới tại vị trí đo quy định.

C2: Là chiều sâu hoa lớp đo tại vị trí quy định vào thời điểm xem xét bảo hành.

IV. Địa điểm khiếu nại bảo hành:

Khi phát hiện sản phẩm có lỗi, đảm bảo điều kiện bảo hành khách hàng theo một trong các phương thức sau:

- Tại NPP chính của DRC đối với khách hàng đã mua sản phẩm tại NPP (chính thức hoặc thứ cấp)
- Trực tiếp tại Công ty cổ phần cao su Đà Nẵng đối với khách hàng có hợp đồng mua sản phẩm tại DRC.

V. Thời gian giải quyết khiếu nại:

1. Đối với khách hàng khiếu nại qua NPP:

- Từ 7-15 ngày tùy theo vùng thị trường kể từ ngày nhận sản phẩm lỗi

2. Đối với khách hàng có hợp đồng mua sản phẩm trực tiếp tại Công ty:

- Theo nội dung hợp đồng, tuy nhiên không vượt quá 15 ngày kể từ ngày nhận thông tin.

VI. Tư vấn bảo hành:

Khách hàng có thể yêu cầu hướng dẫn chế độ bảo hành tại các Nhà phân phối chính, hoặc tại các địa điểm sau :

- CN DRC MIỀN BẮC : 01 Đào Duy Anh, Q. Đống Đa, HN ĐT: 04 38582090
- VPĐD MIỀN TRUNG : 354 Điện Biên Phủ, TP Đà Nẵng ĐT: 02363 648995
- CN DRC MIỀN NAM : 90 Trần Đình Xu, TP HCM ĐT: 08 39202811
- PHÒNG KCS DRC : Lô G, Đường Tạ Quang Bửu- ĐN ĐT : 02363771708

VII. Hiệu lực:

Quy định này có hiệu lực từ ngày kí và thay thế các quy định bảo hành liên quan đến sảm lốp ô tô đặc chủng trước đây.

Nơi nhận:

- NPP SL Ôtô DRC, CN- VPĐD DRC
- Phòng CS, R&D, BH, XK, XN sản xuất.
- Lưu KS, VT.

TỔNG GIÁM ĐỐC
KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

CÔNG TY CỔ PHẦN CAO SU ĐÀ NẴNG
 Q. LIÊN CHIẾU - TP. ĐÀ NẴNG

Nguyễn Mạnh Sơn

