



RHEEM VIETNAM GUARANTEE POLICY CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CỦA RHEEM VIỆT NAM

Effective Date of Implementation: January 1st 2024

Ngày thực hiện có hiệu lực: 01/01/2024

1. DEFINITIONS AND INTERPRETATION

ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH

- 1.1. **End Users** : mean the individuals or entities that purchases the Product for use and not for resale.
Người Sử Dụng Cuối : nghĩa là các cá nhân hoặc tổ chức mua Sản Phẩm để sử dụng chứ không phải để bán lại.
- 1.2. **ASGC** : Authorized Guarantee Service Center.
TTDVBHĐUQ : Trung Tâm Dịch Vụ Bảo Hành Được Ủy Quyền.
- 1.3. **warranty** : Assurance that a good or service is, among other things, (1) fit for use as represented, (2) free from defective material and workmanship, and (3) meets legal statutory and/or other specifications. A warranty describes the conditions under, and period during, which the Manufacturer or Authorised Guarantee Centre will repair, replace, or other compensate for, the defective item without cost to the End User. It also delineates the rights and obligations of both parties in the event of a claim or dispute.
Bảo hành : Đảm bảo rằng một hàng hóa hoặc dịch vụ, trong số những điều khác, (1) phù hợp để sử dụng như đã được đại diện, (2) không có vật liệu và tay nghề bị lỗi, và (3) đáp ứng các quy định pháp lý và/hoặc các thông số kỹ thuật khác. Bảo hành mô tả các điều kiện và thời gian mà Nhà sản xuất hoặc Trung Tâm Dịch Vụ Bảo Hành Được Ủy Quyền sẽ sửa chữa, thay thế hoặc bồi thường cho mặt hàng bị lỗi cho Người dùng cuối. Nó cũng phân định quyền và nghĩa vụ của cả hai bên trong trường hợp có khiếu nại hoặc tranh chấp.

1. TERMS OF RHEEM VIETNAM'S GUARANTEE POLICY AND EXCLUSIONS TO IT

ĐIỀU KHOẢN CỦA CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CỦA RHEEM VIỆT NAM VÀ CÁC OẠI TRỪ

- 1.1. The decision of whether to repair or replace a faulty component is at Rheem Vietnam's sole discretion.
Rheem Việt Nam có toàn quyền quyết định về việc có sửa chữa hoặc thay thế một bộ phận bị lỗi hay không.
- 1.2. If End User requests Rheem Vietnam to check the Product and Rheem Vietnam finds that the fault is not covered by the Rheem Vietnam's Guarantee Policy, the End User will be responsible to pay the standard call out charge to Rheem Vietnam. If the End User wishes to have the relevant component repaired or replaced by an AGSC, that service will be provided at an additional cost to the End User.
Nếu Người Sử Dụng Cuối yêu cầu Rheem Việt Nam tới kiểm tra Sản Phẩm và Rheem Việt Nam nhận thấy lỗi đó không thuộc đối tượng được bảo hành theo Chính Sách Bảo Hành Của Rheem Việt Nam, thì Người Sử Dụng Cuối có trách nhiệm thanh toán cho Rheem Việt Nam khoản phí gọi tiêu chuẩn. Nếu Người Sử Dụng Cuối muốn một TTDVBHĐUQ sửa chữa hoặc thay thế bộ phận có liên quan, thì Người Sử Dụng Cuối sẽ phải tự chịu chi phí cho dịch vụ đó
- 1.3. Where a failed component or cylinder is replaced under this Rheem Vietnam's Guarantee Policy, the remaining guaranteed time [providing in the original warranty certificate] will remain effective. The replacement of components does not carry a new warranty period for the End User.
Khi một bộ phận hoặc bình chứa bị hỏng được thay thế theo Chính Sách Bảo Hành Của Rheem Việt Nam này, thời hạn bảo hành còn lại [được ghi nhận trên giấy bảo hành ban đầu] sẽ vẫn tiếp tục có hiệu lực. Việc thay thế linh kiện không mang đến cho Người Sử Dụng Cuối một thời hạn bảo hành mới
- 1.4. Where the water heater is installed in a position that does not allow safe or ready access, the cost of that access, including the cost of additional materials handling and/or safety equipment, shall be the owner (i.e. End User)'s responsibility. In other words, the cost of dismantling or removing cupboards, doors or walls, the cost of any special equipment required to bring the water heater to floor or ground level or to a serviceable position, and the cost of reassembling any cupboards or fixtures is not covered by the Rheem Vietnam's Guarantee Policy.
Trong trường hợp máy nước nóng được lắp đặt ở vị trí không cho phép tiếp cận an toàn hoặc sẵn sàng để tiếp cận được, chi phí cho việc tiếp cận đó, bao gồm chi phí xử lý vật liệu bổ sung và/hoặc thiết bị an toàn, sẽ là trách nhiệm của chủ sở hữu (tức Người Sử Dụng Cuối). Nói cách khác, chi phí tháo dỡ hoặc tháo các tủ, cửa hoặc tường và chi phí cho bất kỳ thiết bị đặc biệt nào bắt buộc phải có để đưa máy nước nóng lên sàn hoặc mặt đất hoặc đến vị trí có thể sửa chữa, và chi phí lắp ráp lại bất kỳ tủ hoặc đồ đạc nào đều không được bảo hành theo quy định của Chính Sách Bảo Hành Của Rheem Việt Nam.
- 1.5. The Rheem Vietnam's Guarantee Policy only applies to the original and genuine Products of Rheem Vietnam in its original installed location and any genuine replacement parts of Rheem Vietnam.

CÔNG TY TNHH RHEEM VIỆT NAM

Factory: Lot 3.1, Road D5, Dong An 2 Industrial Park, Hoa Phu Ward, Thu Dau Mot City, Binh Duong Province, Vietnam

Office: Room 1, 18th Floor, Pearl Plaza Building, 561A Dien Bien Phu Street, Ward 25, Binh Thanh District, Ho Chi Minh City, Vietnam

incorporated under the Permit No. 462045000962 by Binh Duong Industrial Zones Authority on 9 January 2013

www.rheem.com.vn

Sales and Support: 1800 556 843



Chính Sách Bảo Hành Của Rheem Việt Nam chỉ áp dụng cho Các Sản Phẩm gốc và chính hãng của Rheem Việt Nam tại vị trí lắp đặt ban đầu của nó và bất kỳ bộ phận thay thế chính hãng nào của Rheem Việt Nam.

- 1.6. The anode rod (magnesium) in the tank is not covered by the warranty as it is a natural consumable material that protects the tank and heating element. The sacrificial anode must be maintained throughout operation. Maintenance and replacement should be performed by a Rheem technician or an Authorized Guarantee Service Center and must strictly follow the instructions in accordance with the user manual, and using only Rheem genuine parts.

Thanh điện cực (Magie) trong bình chứa sẽ không được bảo hành vì là vật liệu hao mòn tự nhiên có tác dụng bảo vệ bình chứa và thanh nhiệt. Thanh điện cực luôn phải luôn được duy trì trong quá trình vận hành. Việc bảo trì và thay thế nên được thực hiện bởi Kỹ thuật viên của Rheem hoặc các trung tâm Bảo hành Ủy quyền và phải tuân thủ chính xác theo hướng dẫn trong sách hướng dẫn sử dụng và chỉ sử dụng linh kiện chính hãng.

- 1.7. The Rheem Vietnam's Guarantee Policy does not cover faults that are a result of:

Chính Sách Bảo Hành Của Rheem Việt Nam không bao gồm các lỗi là kết quả của:

- 1.7.1. Accidental damage to the water heater or any component (for example: (i) Acts of God such as floods, storms, fires, lightning strikes and the like; and (ii) third party acts or omissions).
Thiệt hại do tai nạn đối với máy nước nóng hoặc bất kỳ bộ phận nào (ví dụ: (i) Thiên tai như lũ lụt, bão, hỏa hoạn, sét đánh và tương tự; và (ii) hành vi hoặc thiếu sót của bên thứ ba).
- 1.7.2. Damage, problems or unsatisfactory performance resulting from improper storage, incorrect installation or improper operation of the Products;
Hư hỏng, sự cố hoặc hiệu suất không đạt yêu cầu do bảo quản không đúng cách, lắp đặt hoặc vận hành Các Sản Phẩm không đúng cách
- 1.7.3. Misuse or abnormal use of the Product.
Sử dụng Sản Phẩm sai cách hoặc sử dụng Sản Phẩm theo cách không bình thường.
- 1.7.4. Installation not in accordance with the owner's guide and installation instructions that are provided with the Products or with relevant statutory and local requirements in the Province or Territory in which the Product is installed.
Việc lắp đặt không tuân thủ hướng dẫn chủ sở hữu và hướng dẫn lắp đặt được cung cấp kèm theo Các Sản Phẩm hoặc với các yêu cầu theo luật định và địa phương có liên quan tại Tỉnh Thành hoặc Lãnh Thổ nơi Sản Phẩm được lắp đặt.
- 1.7.5. Connection at any time to a water supply that does not comply with the water supply guidelines as outlined in the owner's guide and installation instructions that are provided with the Products.
Kết nối bất cứ lúc nào với nguồn cấp nước không tuân thủ các nguyên tắc cấp nước như được nêu trong hướng dẫn chủ sở hữu và hướng dẫn lắp đặt được cung cấp kèm theo Các Sản Phẩm.
- 1.7.6. Repairs, attempts to repair or modifications to the Product by a person other than the AGSC.
Sửa chữa, cố gắng sửa chữa hoặc sửa đổi Sản Phẩm bởi một người không phải là TTDVBHĐUQ.
- 1.7.7. Faulty plumbing or faulty gas or power supply.
Hệ thống ống nước bị lỗi hoặc hệ thống cung cấp ga hoặc điện bị lỗi.
- 1.7.8. Failure to maintain the Product in accordance with the owner's guide and installation instructions that are provided with the Products.
Không bảo trì Sản Phẩm theo hướng dẫn chủ sở hữu và hướng dẫn lắp đặt được cung cấp kèm theo Các Sản Phẩm.
- 1.7.9. Damage, problems or unsatisfactory performance caused to the Product by faulty or incorrect external electrical wiring, incorrect power supply, voltage fluctuations, over transients or electromagnetic interference not originating within the Products.
Sản Phẩm bị hư hỏng, sự cố hoặc hiệu suất không đạt yêu cầu do hệ thống dây điện bên ngoài bị lỗi hoặc không đúng tiêu chuẩn, nguồn điện không đúng tiêu chuẩn, dao động điện áp, quá độ hoặc nhiễu điện từ không bắt nguồn từ Các Sản Phẩm;
- 1.7.10. Transport damage.
Hư hại do vận chuyển.
- 1.7.11. Fair wear and tear, including but not limited to corrosion.
Hao mòn hợp lý, bao gồm, nhưng không giới hạn ở, ăn mòn.
- 1.7.12. Cosmetic defects, but not limited to plastic parts, exterior casing, legs, and brackets are not covered by the warranty.
Khiếm khuyết bên ngoài, bao gồm nhưng không giới hạn ở các bộ phận bằng nhựa, vỏ ngoài, chân và giá đỡ, sẽ không được bảo hành.
- 1.7.13. Breakage of solar collector glass for any reason including hail damage.
Vỡ kính tấm hấp thu nhiệt vì bất kỳ lý do nào, bao gồm cả thiệt hại do mưa đá.
- 1.7.14. Ice formation in the waterways of a direct open circuit thermosiphon solar system.



Sự hình thành băng trong đường nước của một hệ thống đối lưu nhiệt mạch mở trực tiếp.

- 1.7.15. Non Rheem approved or incorrectly mixed closed circuit fluid being used or incorrect or insufficient filling of the closed circuit system with the closed circuit fluid.

Sử dụng chất lỏng mạch kín không được Rheem phê duyệt hoặc pha trộn không đúng cách, hoặc việc đổ đầy không đúng hoặc không đủ chất lỏng mạch kín vào hệ thống mạch kín.

- 1.7.16. For Heat Pump installed appliances, the following clauses shall also apply - Ice formation in the waterways of a water heater system incorporating a freeze protection system where the electricity supply has been switched off or has failed.

Đối với các thiết bị lắp đặt bơm nhiệt, các điều khoản sau cũng sẽ được áp dụng - Sự hình thành băng trong các đường nước của hệ thống máy nước nóng có tích hợp hệ thống bảo vệ chống đóng băng khi nguồn điện đã bị tắt hoặc bị hỏng.

- 1.7.17. Consequential "damages" or "losses", if any, loss of profits, loss of business, loss of time or loss of opportunity.

Hậu quả của những "thiệt hại" hoặc "tổn thất", nếu có, tổn thất về lợi nhuận, tổn thất về kinh doanh, mất thời gian hoặc mất cơ hội.

- 1.7.18. If the water heater is not sized to supply the hot water demand in accordance with the guidelines in Rheem's literature, any resultant fault will not be covered.

Nếu máy nước nóng không được kích thước phù hợp để đáp ứng nhu cầu nước nóng theo hướng dẫn trong tài liệu của Rheem, bất kỳ lỗi nào phát sinh sẽ không được bảo hành.

- 1.8. Subject to any statutory provisions to the contrary, the Rheem Vietnam's Guarantee Policy excludes any and all claims for damage to furniture, carpet, walls, foundations or any other consequential loss either directly or indirectly due to leakage from the water heater, or due to leakage from fittings and/ or pipe work of metal, plastic or other materials caused by water temperature, workmanship or other modes of failure.

Tùy thuộc bất kỳ quy định pháp lý nào trái ngược, Chính Sách Bảo Hành Của Rheem Việt Nam không bao gồm bất kỳ và tất cả các khiếu nại về hư hỏng đối với đồ nội thất, thảm, tường, nền móng hoặc bất kỳ tổn thất mang tính chất hậu quả nào khác trực tiếp hoặc gián tiếp, do rò rỉ từ máy nước nóng, hoặc do rò rỉ từ phụ kiện và/hoặc hệ thống đường ống bằng kim loại, nhựa hoặc các vật liệu khác gây ra bởi nhiệt độ nước, tay nghề hoặc các dạng hỏng hóc khác.

- 1.9. No additional express warranty for defects or otherwise is provided for Rheem's products other than as confirmed in writing by the representative of the Company and affixed with the Company's seal.

Không có bất kỳ bảo hành nào khác cho các khiếm khuyết hoặc tương tự liên quan đến sản phẩm của Công Ty, trừ khi được người đại diện của Công Ty xác nhận bằng văn bản và được đóng bằng con dấu của Công Ty.

2. EXEMPTIONS TO SUPERSEDEANCE OF WARRANTY

- 2.1. If a subsequent version of this Rheem Vietnam's Guarantee Policy is published, the terms of that Rheem Vietnam's Guarantee Policy and what is covered by it will apply to the Products manufactured after the date specified in the subsequent version.

Nếu một phiên bản tiếp theo của Chính Sách Bảo Hành Của Rheem Việt Nam này được công bố, các điều khoản của Chính Sách Bảo Hành Của Rheem Việt Nam đó và những gì được bảo hành bởi nó sẽ áp dụng cho các Sản Phẩm được sản xuất sau ngày được chỉ định trong phiên bản tiếp theo.

3. ENTITLEMENT TO MAKE A CLAIM UNDER THIS RHEEM VIETNAM'S GUARANTEE POLICY QUYỀN ĐƯỢC YÊU CẦU THEO CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CỦA RHEEM VIỆT NAM

- 3.1. To be entitled to make a guarantee claim under this Rheem Vietnam's Guarantee Policy, the End-User will need to:

Để được quyền đưa ra yêu cầu bảo hành theo Chính Sách Bảo Hành Của Rheem Việt Nam này, Người Sử Dụng Cuối cần phải:

- 3.1.1. Be the owner of the Product or have consent of the owner to act on their behalf and be able to provide evidence of the same.

Là chủ sở hữu của Sản Phẩm hoặc có sự đồng ý của chủ sở hữu để hành động thay mặt họ, và có thể cung cấp chứng cứ chứng minh điều đó.

- 3.1.2. Contact an AGSC within three (3) Working Days, after detection of the defect and, in any event, within the applicable warranty period.

Liên hệ với TTDVBHĐUQ trong vòng ba (3) Ngày Làm Việc, sau khi phát hiện ra lỗi và, trong mọi trường hợp, phải trong thời hạn bảo hành được áp dụng.

- 3.1.3. The product is registered via the Rheem warranty portal: <https://rheem.com.vn/warranty-registration/>

CÔNG TY TNHH RHEEM VIỆT NAM

Factory: Lot 3.1, Road D5, Dong An 2 Industrial Park, Hoa Phu Ward, Thu Dau Mot City, Binh Duong Province, Vietnam

Office: Room 1, 18th Floor, Pearl Plaza Building, 561A Dien Bien Phu Street, Ward 25, Binh Thanh District, Ho Chi Minh City, Vietnam

incorporated under the Permit No. 462045000962 by Binh Duong Industrial Zones Authority on 9 January 2013

www.rheem.com.vn

Sales and Support: 1800 556 843



Rheem Vietnam Limited

Sản phẩm được đăng ký thông qua cổng bảo hành của Rheem: <https://rheem.com.vn/warranty-registration/>

3.2. End User is not entitled to make a claim under the Rheem Vietnam's Guarantee Policy, if the water heater: Người Sử Dụng Cuối không được quyền yêu cầu bảo hành theo Chính Sách Bảo Hành Của Rheem Việt Nam, nếu máy nước nóng:

3.2.1. Does not have its original serial numbers or rating labels, and/or if you do not have the original proof of purchase or activated the on-line warranty registration.

Không có số sê-ri gốc hoặc nhãn định danh sản phẩm, và/hoặc không có chứng cứ gốc của việc mua hàng, hoặc kích hoạt đăng ký bảo hành trực tuyến.

4. HOW TO MAKE A CLAIM UNDER THIS RHEEM VIETNAM'S GUARANTEE POLICY

LÀM THẾ NÀO ĐỂ YÊU CẦU BẢO HÀNH THEO CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CỦA RHEEM VIỆT NAM NÀY

4.1. To make a claim under this Rheem Vietnam's Guarantee Policy, the End User will need to:

Để yêu cầu bảo hành theo Chính Sách Bảo Hành Của Rheem Việt Nam này, Người Sử Dụng Cuối cần phải:

4.1.1. Contact the local AGSC.

Liên hệ với TTDVBHĐUQ tại địa phương của bạn.

4.1.2. The AGSC will arrange for the water heater to be tested and assessed on-site.

TTDVBHĐUQ sẽ sắp xếp để máy nước nóng được kiểm tra và đánh giá tại chỗ.

4.1.3. If the AGSC determines that you have a valid warranty claim, the AGSC will repair or replace the water heater in accordance with this Rheem Vietnam's Guarantee Policy.

Nếu TTDVBHĐUQ xác định rằng bạn có yêu cầu bảo hành hợp lệ, TTDVBHĐUQ sẽ sửa chữa hoặc thay thế máy nước nóng phù hợp với Chính Sách Bảo Hành Của Rheem Việt Nam này.

4.2. Any expenses incurred in the making of a claim under this Rheem Vietnam's Guarantee Policy will not be covered by Rheem Vietnam.

Mọi chi phí phát sinh trong quá trình yêu cầu bảo hành theo Chính Sách Bảo Hành Của Rheem Việt Nam này, sẽ không được

5. WHAT IS COVERED BY THE RHEEM VIETNAM'S GUARANTEE POLICY FOR THE PRODUCTS DETAILED IN THIS DOCUMENT

NHỮNG GÌ ĐƯỢC BẢO HÀNH BỞI CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CỦA RHEEM VIỆT NAM CHO CÁC SẢN PHẨM ĐƯỢC NÊU TRONG TÀI LIỆU NÀY

5.1. An AGSC will repair or replace a faulty component of End User's Product if it fails to operate in accordance with its specifications as follows:

Một TTDVBHĐUQ sẽ sửa chữa hoặc thay thế một bộ phận bị lỗi của Sản Phẩm của Người Sử Dụng Cuối, nếu nó không hoạt động theo các thông số kỹ thuật của nó như sau:

5.2. RESIDENTIAL WATER HEATER INSTALLATIONS

MÁY NƯỚC NÓNG DẪN DỤNG

Brand Thương hiệu	Product Group Loại sản phẩm	Product Line Dòng sản phẩm	Items Hạng mục	Warranty Term (Years) Thời hạn bảo hành (năm)
Rheem	Tank Máy Bình Nước Nóng Gián Tiếp	Classic	Tank / Bình chứa	8
			Parts/ Linh kiện	2
		Xwell	Tank / Bình chứa	10
			Parts/ Linh kiện	2
		XtraHOT	Tank / Bình chứa	10
			Parts/ Linh kiện	2
	Tankless Máy Nước Nóng Trực Tiếp	RH-188	Heating Elements/ Bầu đun	3
			Parts / Linh kiện	1
		RH-688	Heating Elements/ Bầu đun	5
			Parts / Linh kiện	2
Prestige	Heating Elements/ Bầu đun	6		
	Parts / Linh kiện	2		

CÔNG TY TNHH RHEEM VIỆT NAM

Factory: Lot 3.1, Road D5, Dong An 2 Industrial Park, Hoa Phu Ward, Thu Dau Mot City, Binh Duong Province, Vietnam

Office: Room 1, 18th Floor, Pearl Plaza Building, 561A Dien Bien Phu Street, Ward 25, Binh Thanh District, Ho Chi Minh City, Vietnam

incorporated under the Permit No. 462045000962 by Binh Duong Industrial Zones Authority on 9 January 2013

www.rheem.com.vn

Sales and Support: 1800 556 843



5.3. COMMERCIAL APPLIANCES CÁC SẢN PHẨM THƯƠNG MẠI

5.3.1. For the Commercial Products, the warranty policy will be conducted as below:
Đối với Các Sản Phẩm Thương Mại, chính sách bảo hành sẽ được thực hiện như sau:

The Company shall warrant the Commercial Products against defects in material and/or workmanship, for a period of fifteen (15) months from the issuance date of the bill of lading for the shipment. Where the Distributor makes a warranty claim, the Company shall have the sole discretion to decide to repair the defective Product, to replace it or to provide a refund for it and the Distributor shall abide by the decision of the Company.

Công Ty sẽ bảo hành Các Sản Phẩm Thương Mại có các lỗi về vật liệu và/hoặc kỹ thuật, trong thời hạn mười lăm (15) tháng, kể từ ngày phát hành vận đơn vận chuyển. Khi Nhà Phân Phối đưa ra yêu cầu bảo hành, Công Ty có toàn quyền quyết định về việc sửa chữa Sản Phẩm bị lỗi, hay thay thế hoặc hoàn lại tiền cho Sản Phẩm bị lỗi đó và Nhà Phân Phối sẽ tuân theo quyết định của Công Ty.