

ENGLISH VERSION

VERSÃO PORTUGUESA

PHIÊN BẢN TIẾNG VIỆT

WARRANTY POLICY

OMNICOMM

1. TERMS AND DEFINITIONS

Manufacturer (OMNICOMM HQ): OMNICOMM VIETNAM LIMITED LIABILITY COMPANY, registered at: 126 Dong Van Cong Street, Thanh My Loi Ward, Thu Duc City, Ho Chi Minh City, Vietnam, tax code: 0317551479.

OMNICOMM Company: A company within the OMNICOMM group operating in the sales region of the relevant Products, interacting with local Partners on warranty matters.

Partner: A company that has an agreement with the OMNICOMM Company to sell Products and provide technical support to end users.

Products: Technical (hardware and software) equipment: OMNICOMM GPS trackers, OMNICOMM LLS fuel level sensors, and other related equipment manufactured by the Manufacturer under the OMNICOMM brand.

Claim Report: A document that refers to a Partner's claim to the OMNICOMM Company regarding the quality of the Products. The claim is made in writing and is the basis for taking measures to eliminate identified shortcomings, defects, flaws, and other violations.

Diagnostic Report: A document prepared by the Partner describing the process of inspecting the Products and recording the result of this procedure.

Technical Assessment Report: A document prepared by the OMNICOMM Company or its authorized representative based on the results of examining the Products for which a request has been received due to a malfunction, containing conclusions about the technical condition of the Products and the causes of the failure.

Product Passport: A document that contains information about the technical characteristics of the Products, a diagram of the product (Products), the warranty period, operating conditions, and safety precautions when working with the Products.

2. GENERAL PRINCIPLES OF WARRANTY PROVISION

OMNICOMM Company guarantees its Partners quality service and reliability of its Products. All warranty obligations of the OMNICOMM Company are strictly regulated and fulfilled in accordance with the conditions specified in this policy

OMNICOMM Company provides Partners with a warranty on the Manufacturer's Products and ensures compliance with warranty procedures applicable to the Manufacturer's Products, provided that the requirements established for the Product in the operational documentation and Product Passport are met.

OMNICOMM grants Partners the right to request replacement of Products in the event of a defect caused by a malfunction attributable to the Manufacturer or to the OMNICOMM Company.

3. WARRANTY CONDITIONS

3.1. WARRANTY COVERAGE

The warranty applies to defective Products (subject to the exceptions specified in Section 7) in the event of a defect if:

- The Product has not been damaged as a result of external factors such as mechanical impact, misuse, improper installation, or modification.
- The Product has not been repaired or altered by persons, entities or service centers not authorized by OMNICOMM Company.

3.2. OMNICOMM COMPANY OBLIGATIONS UNDER WARRANTY

In the event of a Product defect recognized as covered by the warranty, OMNICOMM Company undertakes to replace the defective Product with an identical or equivalent one.

4. PRODUCTS COVERED BY WARRANTY

The warranty applies to all OMNICOMM Company Products (subject to the exceptions specified in Section 7), including:

- OMNICOMM Fuel Level Sensors
- OMNICOMM GPS trackers
- Other related equipment manufactured by the Manufacturer under the OMNICOMM brand

5. WARRANTY PERIODS

5.1. STANDARD WARRANTY DURATION

The warranty periods for the Products are indicated in the Product Passport and/or other accompanying documents. Specific periods depend on the type of Product.

6. PROCEDURE FOR PROVIDING WARRANTY SERVICE

6.1. RECEIVING REQUESTS

Warranty requests are received via a single email address:
warranty_support@omnicomm.ltd

6.2. PROCEDURE FOR SUBMITTING REQUESTS

The Partner sends a request to the email address, providing details about the malfunction. The request must specify the operating conditions of the Product in which the malfunction is reported, and include:

- Claim Report
- Diagnostic Report

OMNICOMM Company may, if necessary, request additional information (photos, videos, the results of a preliminary inspection of the Product), as well as offer options for solving the problem.

6.3. REVIEW AND CONCLUSION

After reviewing the request and conducting a technical investigation of the defective Product, OMNICOMM Company will prepare a Technical Assessment Report and send a copy to the Partner.

Possible conclusions based on the results of the technical investigation that may be indicated in the Technical Assessment Report:

- Non-Warranty Defect – the defect is not recognized as covered by the warranty due to a violation of the terms of this policy, a violation of operating conditions, or for other reasons.
- Defect Requiring Investigation – The OMNICOMM Company will offer to send the Product to the OMNICOMM Company in accordance with clause 8.1 (“Product Logistics within the Warranty Service”) for a more detailed investigation.
- Warranty Defect – The OMNICOMM Company will, at its sole discretion, either repair the defective Product or replace it with an identical or equivalent Product.

7. EXCLUSIONS FROM WARRANTY OBLIGATIONS

7.1. WARRANTY SERVICE IS NOT PROVIDED FOR:

- Products installed and/or configured by persons or entities not authorized by the OMNICOMM Company.
- Products for which preventive maintenance and work on replacing consumables has been carried out by persons or entities not authorized by the OMNICOMM Company.
- Products modified by persons or entities not authorized by the OMNICOMM Company.
- Consumables and accessories supplied with the Product, including but not limited to cables, external antennas, fasteners, fuses, gaskets, seals, and gloves.
- Rechargeable batteries. Applicable warranty periods for batteries are specified separately in the Product Passport.
- Products with software and/or hardware installed from third-party manufacturers.
- Products damaged as a result of improper operation, misuse, abuse, accident, modification, or exposure to external factors, including but not limited to: mechanical impacts, chemical exposure, liquid ingress (contrary to product specifications or operating instructions), excessive heat/cold, or other adverse environmental conditions.
- Products damaged as a result of improper handling, transportation, or storage by the customer, including failure to adhere to specified storage or environmental conditions.

7.2. LIMITATION OF LIABILITY

The OMNICOMM Company is not liable for the following, whether arising from a warranty defect or any other cause:

- Any indirect, incidental, special, consequential, or punitive damages arising from or related to the Product or its use, including but not limited to, lost profits, loss of data, loss of use, business interruption, costs of delay, or other economic losses.
- Damage to the Product caused by third parties or Force Majeure events.

8. CONDITIONS FOR LOGISTICS AND PAYMENT OF PRODUCT RETURNS

8.1. PRODUCT LOGISTICS WITHIN WARRANTY SERVICE

- All transportation costs for the delivery of the Product to the OMNICOMM Company, including customs expenses, shall be borne by the Partner.
- Should the OMNICOMM Company determine that the Product requires further investigation by the Manufacturer, the time frame for warranty determination will be extended to include the necessary shipping and Manufacturer assessment periods. This extended determination period shall not exceed three (3) months from the date the Product is sent to the Manufacturer.
- If the defect is confirmed to be covered under this warranty, the OMNICOMM Company shall bear the reasonable transportation costs for returning the repaired or replacement Product to the Partner's warehouse.
- In the event that the defect is recognized as a non-warranty defect, the Partner shall be responsible for reimbursing the OMNICOMM Company for:
(a) all transportation costs incurred in sending the Product to the Manufacturer, and (b) the costs of conducting a Product investigation. Payment is due within five (5) business days of the Partner's receipt of an invoice and payment request from the OMNICOMM Company.
- All costs associated with transporting the Product to or from the end user (including shipping, freight, and insurance) are the sole responsibility of the end user or Partner, and will not be covered or reimbursed by the OMNICOMM Company.

8.2. PRODUCT RETURN CONDITIONS

Products confirmed by the OMNICOMM company to be defective due to a manufacturing fault will be replaced with an identical or equivalent Product.

9. ROLE OF PARTNERS IN THE WARRANTY PROCESS

9.1. PARTICIPATION OF PARTNERS IN THE WARRANTY PROCESS

- Partners are obligated to provide warranty support to end users during the warranty service process and ensure the correct use and installation of the Products.
- Partners serve as main point of contact for End Users initiating warranty claims. Upon receiving such claims Partners shall organize necessary procedures in accordance with this Policy and shall facilitate the transfer of Products to the OMNICOMM Company for warranty evaluation and service (diagnosis, repair, or replacement).

- Partners are obligated to submit all documentation required to validate a warranty claim, as specified in clause 6.2 (“Procedure for Submitting Requests”). The OMNICOMM Company reserves the right to deny warranty service if the required documentation is incomplete or missing from the request.

9.2. PARTNER RESPONSIBILITIES

- Partners must ensure that the Product is installed and operated in accordance with the Manufacturer’s instructions and requirements.
- Partners are responsible for shipping Product to the OMNICOMM Company.
- Partners must provide clear and accurate descriptions of the reported Product defect.

10 . OTHER PROVISIONS

- 10.1. The OMNICOMM Company reserves the right to modify this Warranty Policy at any time. While the OMNICOMM Company will endeavor to notify Partners of significant modifications, Partners are responsible for regularly reviewing the current version of the policy posted on the official website (omnicomm-world.com). The version available on the website shall be considered the governing version.
- 10.2. The effective date of this Warranty Policy, including any revisions or updates, shall be the date of its publication on the official website (omnicomm-world.com).

POLÍTICA DE OMNICOMM

1. TERMOS E DEFINIÇÕES

Fabricante (Sede da OMNICOMM): OMNICOMM VIETNAM LIMITED LIABILITY COMPANY, registrada no endereço: Rua Dong Van Cong, nº 126, bairro Thanh My Loi, cidade de Thu Duc, Cidade de Ho Chi Minh, Vietnã, código fiscal: 0317551479.

Empresa OMNICOMM: Empresa pertencente ao grupo OMNICOMM que atua na região de vendas dos Produtos relevantes, interagindo com os Parceiros locais em assuntos relacionados à garantia.

Parceiro: Empresa que possui um contrato com a Empresa OMNICOMM para vender Produtos e fornecer suporte técnico aos usuários finais.

Produtos: Equipamentos técnicos (hardware e software): rastreadores GPS OMNICOMM, sensores de nível de combustível OMNICOMM LLS e outros equipamentos relacionados fabricados pelo Fabricante sob a marca OMNICOMM.

Relatório de Reclamação: Documento que se refere à reclamação de um Parceiro junto à Empresa OMNICOMM quanto à qualidade dos Produtos. A reclamação é feita por escrito e serve de base para a adoção de medidas visando a eliminação de falhas, defeitos, imperfeições e outras violações identificadas.

Relatório de diagnóstico: Documento preparado pelo Parceiro descrevendo o processo de inspeção dos Produtos e registrando o resultado desse procedimento.

Relatório de Avaliação Técnica: Documento elaborado pela Empresa OMNICOMM ou por seu representante autorizado com base nos resultados da análise dos Produtos para os quais foi recebida uma solicitação devido a um mau funcionamento, contendo conclusões sobre o estado técnico dos Produtos e as causas da falha.

Passaporte do Produto: Documento que contém informações sobre as características técnicas dos Produtos, um diagrama do produto (ou Produtos), o período de garantia, condições de operação e precauções de segurança ao trabalhar com os Produtos.

2. PRINCÍPIOS GERAIS DA DISPOSIÇÃO DE GARANTIA

A Empresa OMNICOMM garante aos seus Parceiros um serviço de qualidade e a confiabilidade de seus Produtos. Todas as obrigações de garantia da Empresa OMNICOMM são rigorosamente regulamentadas e cumpridas de acordo com as condições especificadas nesta política.

A Empresa OMNICOMM fornece aos Parceiros uma garantia sobre os Produtos do Fabricante e assegura o cumprimento dos procedimentos de garantia aplicáveis aos

Produtos do Fabricante, desde que sejam atendidos os requisitos estabelecidos para o Produto na documentação operacional e no Passaporte do Produto.

A OMNICOMM concede aos Parceiros o direito de solicitar a substituição dos Produtos no caso de um defeito causado por um mau funcionamento atribuível ao Fabricante ou à própria Empresa OMNICOMM.

3. CONDIÇÕES DE GARANTIA

3.1. ABRANGÊNCIA DA GARANTIA

A garantia se aplica aos Produtos defeituosos (observadas as exceções especificadas na Seção 7) em caso de defeito, se:

- O Produto não tiver sido danificado em decorrência de fatores externos, como impacto mecânico, uso indevido, instalação incorreta ou modificação.
- O Produto não tiver sido reparado ou modificado por pessoas, entidades ou centros de serviço não autorizados pela Empresa OMNICOMM.

3.2. OBRIGAÇÕES DA EMPRESA OMNICOMM SOB GARANTIA

No caso de um defeito em um Produto reconhecido como coberto pela garantia, a Empresa OMNICOMM compromete-se a substituir o Produto defeituoso por um idêntico ou equivalente.

4. PRODUTOS COBERTOS PELA GARANTIA

A garantia se aplica a todos os Produtos da Empresa OMNICOMM (sujeitos às exceções especificadas na Seção 7), incluindo:

- Sensores de nível de combustível OMNICOMM
- Rastreadores GPS OMNICOMM
- Outros equipamentos relacionados fabricados pelo Fabricante sob a marca OMNICOMM

5. PERÍODOS DE GARANTIA

5.1. DURAÇÃO PADRÃO DA GARANTIA

Os períodos de garantia dos Produtos estão indicados no Passaporte do Produto e/ou em outros documentos de acompanhamento. Os períodos específicos dependem do tipo de Produto.

6. PROCEDIMENTO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE GARANTIA

6.1. RECEPÇÃO DE SOLICITAÇÕES

As solicitações de garantia são recebidas por meio de um único endereço de e-mail: warranty_support@omnicomm.ltd

6.2. PROCEDIMENTO PARA ENVIO DE SOLICITAÇÕES

O Parceiro envia uma solicitação para o endereço de e-mail, fornecendo detalhes sobre o mau funcionamento. A solicitação deve especificar as condições de operação do Produto em que o mau funcionamento foi constatado e incluir:

- Relatório de Reivindicação
- Relatório de Diagnóstico

A Empresa OMNICOMM poderá, se necessário, solicitar informações adicionais (fotos, vídeos, resultados de uma inspeção preliminar do Produto), bem como oferecer opções para resolução do problema.

6.3. ANÁLISE E CONCLUSÃO

Após analisar a solicitação e realizar uma investigação técnica do Produto defeituoso, a Empresa OMNICOMM preparará um Relatório de Avaliação Técnica e enviará uma cópia ao Parceiro.

As conclusões possíveis com base nos resultados da investigação técnica que podem ser indicadas no Relatório de Avaliação Técnica são:

- Defeito Fora da Garantia – o defeito não é reconhecido como coberto pela garantia devido a violação dos termos desta política, violação das condições de operação, ou por outros motivos.
- Defeito Sujeito à Investigação – A Empresa OMNICOMM oferecerá o envio do Produto à Empresa OMNICOMM, conforme a cláusula 8.1 (“Logística de Produtos no Serviço de Garantia”) para uma investigação mais detalhada.
- Defeito de garantia – A Empresa OMNICOMM, a seu exclusivo critério, poderá reparar o Produto defeituoso ou substituí-lo por um Produto idêntico ou equivalente.

7. EXCLUSÕES DAS OBRIGAÇÕES DE GARANTIA

7.1. O SERVIÇO DE GARANTIA NÃO É PRESTADO PARA:

- Produtos instalados e/ou configurados por pessoas ou entidades não autorizadas pela Empresa OMNICOMM.
- Produtos nos quais a manutenção preventiva e a substituição de consumíveis tenham sido realizadas por pessoas ou entidades não autorizadas pela Empresa OMNICOMM.
- Produtos modificados por pessoas ou entidades não autorizadas pela Empresa OMNICOMM.
- Consumíveis e acessórios fornecidos com o Produto, incluindo, entre outros: cabos, antenas externas, fixadores, fusíveis, juntas, selos e luvas.
- Baterias recarregáveis. Os períodos de garantia aplicáveis às baterias são especificados separadamente no Passaporte do Produto.
- Produtos com software e/ou hardware instalado de fabricantes terceiros.
- Produtos danificados como resultado de operação inadequada, uso indevido, abuso, acidente, modificação ou exposição a fatores externos, incluindo, entre outros: impactos mecânicos, exposição química, entrada de líquidos (contrária às especificações ou instruções de operação do produto), calor/frio excessivos ou outras condições ambientais adversas.
- Produtos danificados como resultado de manuseio, transporte ou armazenamento inadequado por parte do cliente, incluindo o não cumprimento das condições de armazenamento ou ambientais especificadas.

7.2. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A Empresa OMNICOMM não se responsabiliza, seja decorrente de defeito coberto por garantia ou por qualquer outro motivo, por:

- Quaisquer danos indiretos, incidentais, especiais, consequenciais ou punitivos decorrentes de ou relacionados ao Produto ou ao seu uso, incluindo, entre outros, lucros cessantes, perda de dados, perda de uso, interrupção de negócios, custos de atraso ou outras perdas econômicas.
- Danos ao Produto causados por terceiros ou por eventos de Força Maior.

8. CONDIÇÕES DE LOGÍSTICA E PAGAMENTO PARA DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

8.1. LOGÍSTICA DE PRODUTOS NO SERVIÇO DE GARANTIA

- Todos os custos de transporte para envio do Produto à Empresa OMNICOMM, incluindo despesas alfandegárias, são de responsabilidade do Parceiro.
- Caso a Empresa OMNICOMM determine que o Produto requer investigação adicional por parte do Fabricante, o prazo para determinação da garantia será estendido para incluir os períodos necessários de envio e avaliação pelo Fabricante. Esse prazo estendido de determinação não excederá três (3) meses a partir da data de envio do Produto ao Fabricante.
- Se o defeito for confirmado como coberto por esta garantia, a Empresa OMNICOMM arcará com os custos razoáveis de transporte para devolução do Produto reparado ou substituído ao depósito do Parceiro.
- Caso o defeito seja reconhecido como fora da garantia, o Parceiro será responsável por reembolsar à Empresa OMNICOMM: (a) todos os custos de transporte incorridos no envio do Produto ao Fabricante, e (b) os custos relativos à investigação do Produto. O pagamento deverá ser efetuado no prazo de cinco (5) dias úteis após o recebimento, pelo Parceiro, da fatura e da solicitação de pagamento emitidas pela Empresa OMNICOMM.
- Todos os custos associados ao transporte do Produto de ou para o usuário final (incluindo envio, frete e seguro) são de total responsabilidade do usuário final ou do Parceiro e não serão cobertos nem reembolsados pela Empresa OMNICOMM.

8.2. CONDIÇÕES DE DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

Produtos confirmados pela Empresa OMNICOMM como defeituosos devido a falha de fabricação serão substituídos por um Produto idêntico ou equivalente.

9. PAPEL DOS PARCEIROS NO PROCESSO DE GARANTIA

9.1. PARTICIPAÇÃO DOS PARCEIROS NO PROCESSO DE GARANTIA

- Os Parceiros são obrigados a fornecer suporte de garantia aos usuários finais durante o processo de serviço de garantia e assegurar o uso e a instalação corretos dos Produtos.
- Os Parceiros atuam como principal ponto de contato para os Usuários Finais que iniciam reivindicações de garantia. Ao receber tais reivindicações, os Parceiros deverão organizar os procedimentos necessários de acordo com esta Política e facilitar a transferência dos Produtos à Empresa OMNICOMM para avaliação e serviço de garantia (diagnóstico, reparo ou substituição).

- Os Parceiros são obrigados a enviar toda a documentação necessária para validar uma reivindicação de garantia, conforme especificado na cláusula 6.2 (“Procedimento para Envio de Solicitações”). A Empresa OMNICOMM reserva-se o direito de recusar o serviço de garantia caso a documentação exigida esteja incompleta ou ausente da solicitação.

9.2. RESPONSABILIDADES DO PARCEIRO

- Os Parceiros devem assegurar que o Produto seja instalado e operado de acordo com as instruções e exigências do Fabricante.
- Os Parceiros são responsáveis pelo envio do Produto à Empresa OMNICOMM.
- Os Parceiros devem fornecer descrições claras e precisas do defeito relatado no Produto.

10. OUTRAS DISPOSIÇÕES

- 10.1. A Empresa OMNICOMM reserva-se o direito de modificar esta Política de Garantia a qualquer momento. Embora a Empresa OMNICOMM se esforce para notificar os Parceiros sobre modificações significativas, os Parceiros são responsáveis por revisar regularmente a versão atual da política publicada no site oficial (omnicomm-world.com). A versão disponível no site será considerada como a versão vigente.
- 10.2. A data de vigência desta Política de Garantia, incluindo quaisquer revisões ou atualizações, será a data de sua publicação no site oficial (omnicomm-world.com).

CHÍNH SÁCH BẢO

OMNICOMM

1. ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐỊNH NGHĨA

Nhà sản xuất (Trụ sở chính của OMNICOMM): CÔNG TY TNHH OMNICOMM VIỆT NAM, đăng ký tại: 126 Đường Đồng Văn Công, Phường Thạnh Mỹ Lợi, Thành Phố Thủ Đức, Thành Phố Hồ Chí Minh, Việt Nam, mã số thuế: 0317551479.

Công ty OMNICOMM: Một công ty trong tập đoàn OMNICOMM hoạt động trong lĩnh vực bán Sản phẩm có liên quan, giao tiếp với các Đối tác địa phương về các vấn đề bảo hành.

Đối tác: Một công ty có thỏa thuận với Công ty OMNICOMM để bán Sản phẩm và cung cấp hỗ trợ kỹ thuật cho người dùng cuối.

Các sản phẩm: Thiết bị kỹ thuật (phần cứng và phần mềm): Thiết bị theo dõi GPS OMNICOMM, cảm biến mức nhiên liệu OMNICOMM LLS và các thiết bị liên quan khác do Nhà sản xuất sản xuất dưới thương hiệu OMNICOMM.

Báo cáo khiếu nại: Tài liệu đề cập đến khiếu nại của Đối tác đối với Công ty OMNICOMM liên quan đến chất lượng Sản phẩm. Khiếu nại được thực hiện dưới dạng văn bản và là cơ sở để thực hiện các biện pháp nhằm loại bỏ những thiếu sót, khuyết điểm, sai sót và các vi phạm khác đã được xác định.

Báo cáo chẩn đoán: Một tài liệu do Đối tác chuẩn bị mô tả quá trình kiểm tra Sản phẩm và ghi lại kết quả của quy trình này.

Báo cáo đánh giá kỹ thuật: Một tài liệu do Công ty OMNICOMM hoặc đại diện được ủy quyền của Công ty lập dựa trên kết quả kiểm tra Sản phẩm đã nhận được yêu cầu do trực trực, trong đó có kết luận về tình trạng kỹ thuật của Sản phẩm và nguyên nhân gây ra lỗi.

Cẩm nang sản phẩm: Tài liệu chứa thông tin về đặc tính kỹ thuật của Sản phẩm, sơ đồ sản phẩm (Sản phẩm), thời hạn bảo hành, điều kiện vận hành và các biện pháp phòng ngừa an toàn khi sử dụng Sản phẩm.

2. NGUYÊN TẮC CHUNG VỀ ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH

Công ty OMNICOMM đảm bảo với Đối tác về chất lượng dịch vụ và độ tin cậy của Sản phẩm. Mọi nghĩa vụ bảo hành của Công ty OMNICOMM đều được quy định chặt chẽ và thực hiện theo các điều kiện nêu trong chính sách này

Công ty OMNICOMM cung cấp cho Đối tác chế độ bảo hành đối với Sản phẩm của Nhà sản xuất và đảm bảo tuân thủ các quy trình bảo hành áp dụng cho Sản phẩm của Nhà sản xuất, với điều kiện đáp ứng các yêu cầu được thiết lập cho Sản phẩm trong tài liệu vận hành và Cẩm nang sản phẩm.

OMNICOMM cấp cho Đối tác quyền yêu cầu thay thế Sản phẩm trong trường hợp Sản phẩm bị lỗi do trực trặc thuộc về Nhà sản xuất hoặc Công ty OMNICOMM.

3. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

3.1. PHẠM VI BẢO HÀNH

Bảo hành được áp dụng cho Sản phẩm bị lỗi (trừ những trường hợp ngoại lệ được nêu trong Mục 7) trong trường hợp có lỗi nếu:

- Sản phẩm không bị hư hỏng do các yếu tố bên ngoài như tác động cơ học, sử dụng sai mục đích, lắp đặt không đúng cách hoặc sửa đổi.
- Sản phẩm chưa được sửa chữa hoặc thay đổi bởi những cá nhân, tổ chức hoặc trung tâm dịch vụ không được Công ty OMNICOMM ủy quyền.

3.2. NGHĨA VỤ CỦA CÔNG TY OMNICOMM TRONG VIỆC BẢO HÀNH

Trong trường hợp Sản phẩm bị lỗi được xác định là nằm trong phạm vi bảo hành, Công ty OMNICOMM cam kết thay thế Sản phẩm bị lỗi bằng Sản phẩm giống hệt hoặc tương đương.

4. SẢN PHẨM ĐƯỢC BẢO HÀNH

Bảo hành được áp dụng cho tất cả Sản phẩm của Công ty OMNICOMM (trừ những trường hợp ngoại lệ được nêu trong Mục 7), bao gồm:

- Cảm biến mức nhiên liệu OMNICOMM
- Thiết bị theo dõi GPS OMNICOMM
- Các thiết bị liên quan khác do Nhà sản xuất sản xuất dưới thương hiệu OMNICOMM

5. THỜI HẠN BẢO HÀNH

5.1. THỜI HẠN BẢO HÀNH CHUẨN

Thời hạn bảo hành của Sản phẩm được ghi rõ trong Phiếu bảo hành sản phẩm và/hoặc các tài liệu đi kèm khác. Thời hạn cụ thể tùy thuộc vào loại Sản phẩm.

6. QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ BẢO HÀNH

6.1. NHẬN YÊU CẦU

Yêu cầu bảo hành được nhận qua một địa chỉ email duy nhất:

warranty_support@omnicomm.ltd

6.2. THỦ TỤC GỬI YÊU CẦU

Đối tác gửi yêu cầu đến địa chỉ email, cung cấp thông tin chi tiết về sự cố. Yêu cầu phải nêu rõ điều kiện hoạt động của Sản phẩm trong trường hợp báo cáo sự cố và bao gồm:

- Báo cáo khiếu nại
- Báo cáo chẩn đoán

Nếu cần thiết, Công ty OMNICOMM có thể yêu cầu cung cấp thêm thông tin (ảnh, video, kết quả kiểm tra sơ bộ Sản phẩm) cũng như đưa ra các phương án giải quyết vấn đề.

6.3. ĐÁNH GIÁ VÀ KẾT LUẬN

Sau khi xem xét yêu cầu và tiến hành điều tra kỹ thuật về Sản phẩm bị lỗi, Công ty OMNICOMM sẽ lập Báo cáo đánh giá kỹ thuật và gửi một bản sao cho Đối tác.

Những kết luận có thể có dựa trên kết quả điều tra kỹ thuật được nêu trong Báo cáo đánh giá kỹ thuật:

- Lỗi không bảo hành – lỗi không được công nhận là được bảo hành do vi phạm các điều khoản của chính sách này, vi phạm các điều kiện vận hành hoặc vì những lý do khác.
- Lỗi cần điều tra – Công ty OMNICOMM sẽ đề nghị gửi Sản phẩm đến Công ty OMNICOMM theo điều khoản 8.1 (“Vận chuyển Sản phẩm trong phạm vi Dịch vụ Bảo hành”) để biết thông tin chi tiết hơn.
- Lỗi bảo hành – Công ty OMNICOMM sẽ tùy ý sửa chữa Sản phẩm bị lỗi hoặc thay thế bằng Sản phẩm giống hệt hoặc tương đương.

7. LOẠI TRỪ TRÁCH NHIỆM BẢO HÀNH

7.1. DỊCH VỤ BẢO HÀNH KHÔNG ĐƯỢC CUNG CẤP CHO:

- Sản phẩm được lắp đặt và/hoặc cấu hình bởi những cá nhân hoặc tổ chức không được Công ty OMNICOMM ủy quyền.

- Các sản phẩm bảo trì phòng ngừa và công việc thay thế vật tư tiêu hao đã được thực hiện bởi những cá nhân hoặc tổ chức không được Công ty OMNICOMM ủy quyền.
- Sản phẩm được sửa đổi bởi cá nhân hoặc tổ chức không được Công ty OMNICOMM ủy quyền.
- Vật tư tiêu hao và phụ kiện đi kèm với Sản phẩm, bao gồm nhưng không giới hạn ở cáp, ăng-ten ngoài, ốc vít, cầu chì, miếng đệm kín, gioăng và găng tay.
- Pin sạc. Thời hạn bảo hành áp dụng cho pin được quy định riêng trong Sổ bảo hành sản phẩm.
- Sản phẩm có phần mềm và/hoặc phần cứng được cài đặt bởi nhà sản xuất bên thứ ba.
- Sản phẩm bị hư hỏng do vận hành không đúng cách, sử dụng sai mục đích, lạm dụng, tai nạn, sửa đổi hoặc tiếp xúc với các yếu tố bên ngoài, bao gồm nhưng không giới hạn ở tác động cơ học, tiếp xúc với hóa chất, chất lỏng xâm nhập (trái với thông số kỹ thuật của sản phẩm hoặc hướng dẫn vận hành), nhiệt độ quá cao/quá thấp hoặc các điều kiện môi trường bất lợi khác.
- Sản phẩm bị hư hỏng do khách hàng xử lý, vận chuyển hoặc lưu trữ không đúng cách, bao gồm cả việc không tuân thủ các điều kiện bảo quản hoặc môi trường đã chỉ định.

7.2. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

Công ty OMNICOMM không chịu trách nhiệm đối với những trường hợp sau, cho dù phát sinh từ lỗi bảo hành hay bất kỳ nguyên nhân nào khác:

- Bất kỳ thiệt hại gián tiếp, tình cờ, đặc biệt, hệ quả hoặc trừng phạt nào phát sinh từ hoặc liên quan đến Sản phẩm hoặc việc sử dụng của sản phẩm, bao gồm nhưng không giới hạn ở, lợi nhuận bị mất, mất dữ liệu, mất khả năng sử dụng, gián đoạn kinh doanh, chi phí chậm trễ, hoặc các thiệt hại kinh tế khác.
- Sản phẩm bị hư hỏng do bên thứ ba hoặc sự kiện bất khả kháng gây ra.

8. ĐIỀU KIỆN VẬN CHUYỂN VÀ THANH TOÁN TRẢ LẠI SẢN PHẨM

8.1. VẬN CHUYỂN SẢN PHẨM TRONG DỊCH VỤ BẢO HÀNH

- Mọi chi phí vận chuyển để giao Sản phẩm cho Công ty OMNICOMM, bao gồm chi phí hải quan, sẽ do Đối tác chi trả.

- Nếu Công ty OMNICOMM xác định rằng Sản phẩm cần được Nhà sản xuất điều tra thêm, khung thời gian xác định bảo hành sẽ được gia hạn để bao gồm cả thời gian vận chuyển và đánh giá cần thiết của Nhà sản xuất. Thời hạn xác định gia hạn này không được vượt quá ba (3) tháng kể từ ngày Sản phẩm được gửi đến Nhà sản xuất.
- Nếu lỗi được xác nhận nằm trong phạm vi bảo hành này, Công ty OMNICOMM sẽ chịu chi phí vận chuyển hợp lý để trả lại Sản phẩm đã sửa chữa hoặc thay thế về kho của Đối tác.
- Trong trường hợp lỗi được xác định là lỗi không bảo hành, Đối tác sẽ có trách nhiệm hoàn trả cho Công ty OMNICOMM các khoản sau: (a) tất cả chi phí vận chuyển phát sinh khi gửi Sản phẩm đến Nhà sản xuất và (b) chi phí tiến hành điều tra Sản phẩm. Thanh toán phải được thực hiện trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày Đối tác nhận được hóa đơn và yêu cầu thanh toán từ Công ty OMNICOMM.
- Mọi chi phí liên quan đến việc vận chuyển Sản phẩm đến hoặc đi từ người dùng cuối (bao gồm vận chuyển, cước phí và bảo hiểm) đều do người dùng cuối hoặc Đối tác chịu trách nhiệm và sẽ không được Công ty OMNICOMM chi trả hoặc hoàn trả.

8.2. ĐIỀU KIỆN TRẢ HÀNG

Các sản phẩm được công ty OMNICOMM xác nhận là bị lỗi do lỗi sản xuất sẽ được thay thế bằng Sản phẩm giống hệt hoặc tương đương.

9. VAI TRÒ CỦA ĐỐI TÁC TRONG QUÁ TRÌNH BẢO HÀNH

9.1. SỰ THAM GIA CỦA CÁC ĐỐI TÁC TRONG QUÁ TRÌNH BẢO HÀNH

- Đối tác có nghĩa vụ cung cấp hỗ trợ bảo hành cho người dùng cuối trong suốt quá trình bảo hành và đảm bảo việc sử dụng và lắp đặt Sản phẩm đúng cách.
- Đối tác đóng vai trò là điểm liên hệ chính cho Người dùng cuối khi yêu cầu bảo hành. Khi nhận được những khiếu nại như vậy, Đối tác sẽ tổ chức các thủ tục cần thiết theo Chính sách này và sẽ tạo điều kiện chuyển Sản phẩm cho Công ty OMNICOMM để đánh giá bảo hành và dịch vụ (chẩn đoán, sửa chữa hoặc thay thế).
- Các đối tác có nghĩa vụ nộp tất cả các tài liệu cần thiết để xác nhận yêu cầu bảo hành, như được nêu trong điều khoản 6.2 (“Thủ tục nộp yêu cầu”). Công ty OMNICOMM có quyền từ chối dịch vụ bảo hành nếu hồ sơ yêu cầu không đầy đủ hoặc hoàn thiện.

9.2. TRÁCH NHIỆM CỦA ĐỐI TÁC

- Đối tác phải đảm bảo Sản phẩm được lắp đặt và vận hành theo đúng hướng dẫn và yêu cầu của Nhà sản xuất.
- Đối tác có trách nhiệm vận chuyển Sản phẩm đến Công ty OMNICOMM.
- Đối tác phải cung cấp mô tả rõ ràng và chính xác về lỗi Sản phẩm được báo cáo.

10. CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

- 10.1. Công ty OMNICOMM có quyền sửa đổi Chính sách bảo hành này bất kỳ lúc nào. Mặc dù Công ty OMNICOMM sẽ nỗ lực thông báo cho Đối tác về những thay đổi quan trọng, nhưng Đối tác có trách nhiệm thường xuyên xem xét phiên bản chính sách hiện tại được đăng trên trang web chính thức (omnicomm-world.com). Phiên bản có trên trang web sẽ được coi là phiên bản có hiệu lực.
- 10.2. Ngày có hiệu lực của Chính sách bảo hành này, bao gồm mọi sửa đổi hoặc cập nhật, sẽ là ngày công bố trên trang web chính thức (omnicomm-world.com).