



VITOSA

**HƯỚNG DẪN
LẮP ĐẶT - SỬ DỤNG - BẢO HÀNH**



Người lắp đặt và người sử dụng

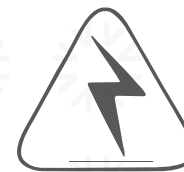
Chân thành cảm ơn Quý Khách hàng đã lựa chọn sản phẩm máy nước nóng năng lượng mặt trời do Vitosa Việt Nam sản xuất.

Ưu tiên số 1 của chúng tôi là an toàn cho người lắp đặt và sử dụng. Chúng tôi cho rằng, Quý vị Khách hàng, những người đang sử dụng và vận hành thiết bị này sẽ đóng góp rất nhiều cho công tác an toàn.

- Người lắp đặt, sử dụng phải đọc, hiểu và tuân thủ các quy định an toàn và hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất, các cảnh nang an toàn cũng như các nhãn dán trên thiết bị.
- Vận dụng những nguyên tắc an toàn lao động theo cách hợp lý.

Mục lục:

An toàn chung	3
Cấu tạo	4
Nguyên lý hoạt động	5
Mặt bằng lắp đặt	6
Chọn hướng đón nắng tối ưu	7
Sơ đồ lắp đặt kiểu phổ biến	8
Sơ đồ lắp đặt với bồn phụ	9
Lắp đặt khung giá đỡ	10
Lắp bồn bảo ôn lên khung giá đỡ	11
Lắp ống thủy tinh thu nhiệt	12
Chú ý quan trọng khi lắp ống thông hơi	14
Hỏi đáp	16
Hướng dẫn bảo trì	19
Chính sách bảo hành	20



Nguy hiểm

Không tuân thủ các hướng dẫn và quy tắc trong cảnh nang này sẽ dễ dẫn đến mất an toàn lao động và nguy hiểm cho sức khỏe.

Quan trọng

Hãy đọc, hiểu và tuân thủ các quy định an toàn cũng như hướng dẫn này trước khi lắp đặt và hướng dẫn sử dụng thiết bị.

Tài liệu hướng dẫn này phải được xem là một vật dụng quan trọng và luôn được cất giữ cẩn thận.

Nếu có thắc mắc vui lòng liên hệ với chúng tôi.

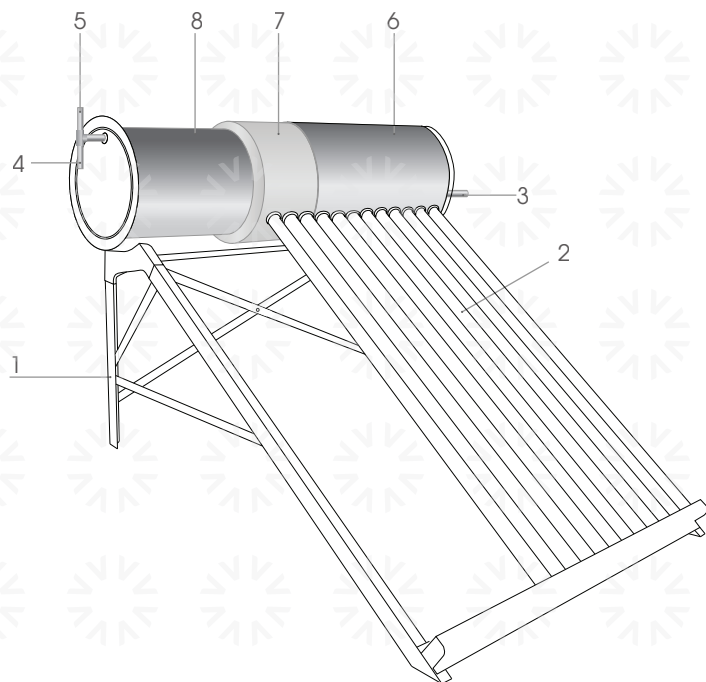
Xem thêm

- Website: www.vitosa.com.vn
- Email: vitosa@vitosa.vn
- Hotline: (028) 62 557 557

Copyrighted © 2011 bởi Vitosa Việt Nam

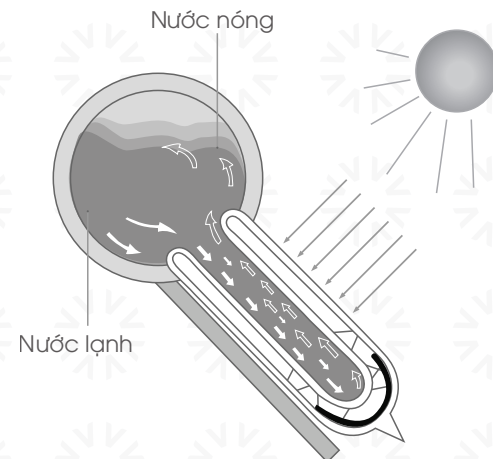
VITOSA là thương hiệu đã được đăng ký độc quyền và thuộc quyền sở hữu của Công ty TNHH Vitosa Việt Nam. Mọi sao chép tài liệu này hoặc sử dụng trái phép là vi phạm pháp luật Việt Nam.

CẤU TẠO



- 1: Khung giá đỡ
- 2: Ống thủy tinh thu nhiệt
- 3: Cổng cấp nước lạnh vào
- 4: Cổng lấy nước nóng ra
- 5: Cổng thông hơi
- 6: Lớp vỏ bồn bảo ôn
- 7: Lớp giữ nhiệt
- 8: Lớp ruột bồn bảo ôn

NGUYÊN LÝ HOẠT ĐỘNG



Tia bức xạ mặt trời (tia nắng mặt trời) chiếu xuyên qua lớp ống thủy tinh trong suốt bên ngoài và tác động trực tiếp lên bề mặt lớp xi mạ (Lớp Al-N/Al) lớp ống thủy tinh bên trong. Hiện tượng này xảy ra tương tác của các photon lên bề mặt vật chất, tạo ra phát xạ các tia nhiệt thứ cấp.

Các tia nhiệt thứ cấp không thể đi ra khỏi ống thủy tinh bởi khoảng chân không giữa hai lớp ống và làm cho nhiệt độ của khoảng chân không tăng lên. Do đó nước trong lõi của lớp ống bên trong cũng tăng nhiệt độ theo.

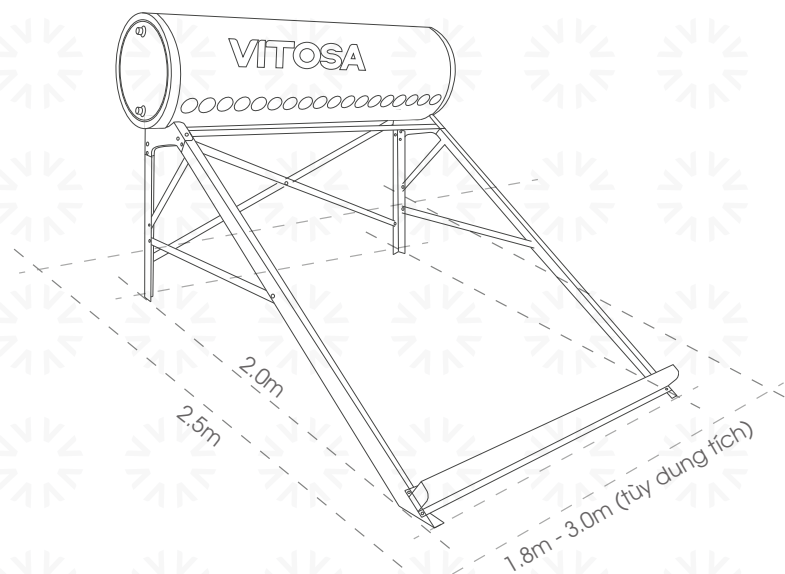
Cường độ bức xạ mặt trời càng cao thì nhiệt độ nước càng tăng. Theo nguyên tắc vật lý, tỉ trọng của nước có nhiệt độ cao (nước nóng) sẽ thấp hơn sẽ thấp hơn tỉ trọng của nước có nhiệt độ thấp (nước lạnh), vì vậy nước nóng sẽ nổi lên và nước lạnh luôn chìm xuống. Quá trình này diễn ra tự nhiên liên tục cho đến khi nhiệt độ nước nóng trong ngày đạt cao nhất theo cường độ bức xạ mặt trời.

MẶT BẰNG LẮP ĐẶT

Mặt bằng lắp đặt nên chọn khu vực trên mái (nóc) nhà. Xung quanh khu vực lắp đặt không bị che khuất ánh nắng mặt trời bởi các bức tường xung quanh hoặc cây cối.

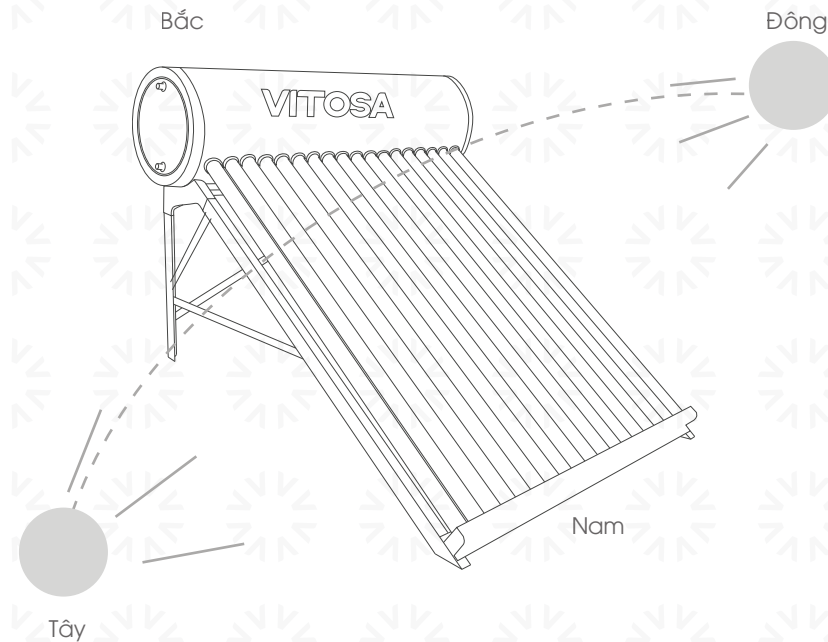
Diện tích lắp đặt phải đủ để đặt máy cố định, chắc chắn và phù hợp cho công tác bảo trì, bảo dưỡng. Thông thường, kích thước mặt bằng khoảng từ: 4m² - 7m² (kích thước chiều dài theo hướng chiếu ánh nắng mặt trời tối thiểu là 2.5m).

Xem xét và đánh giá trong tương lai gần ít có khả năng bị che khuất bởi sự phát triển của cây cối hoặc tòa nhà kế bên.

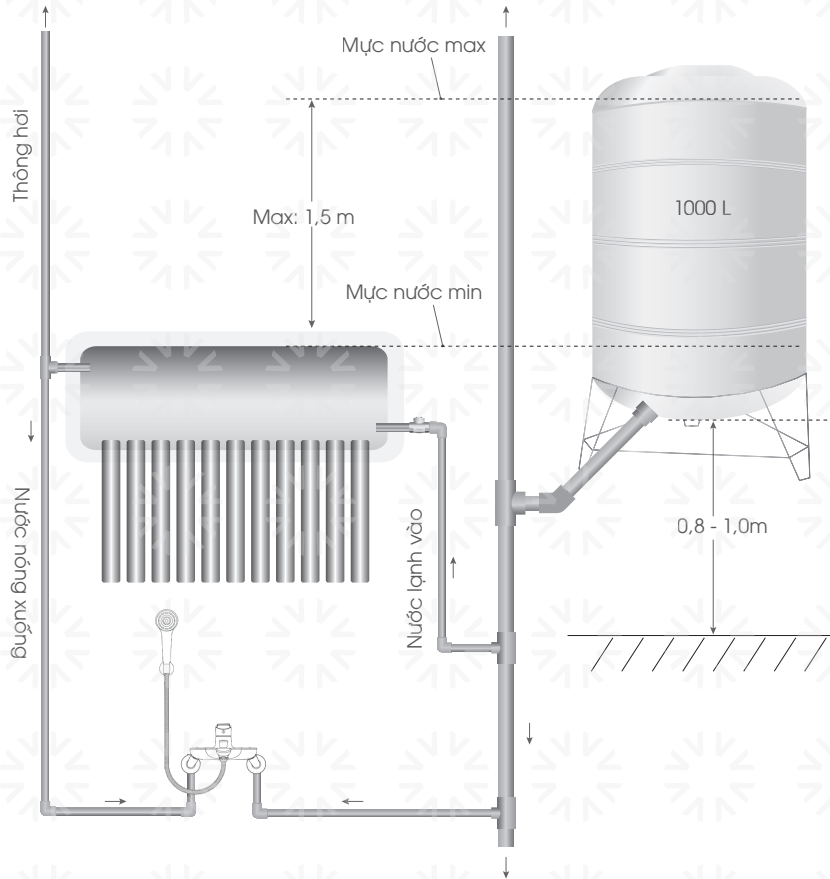


CHỌN HƯỚNG ĐÓN NẮNG TỐI ƯU

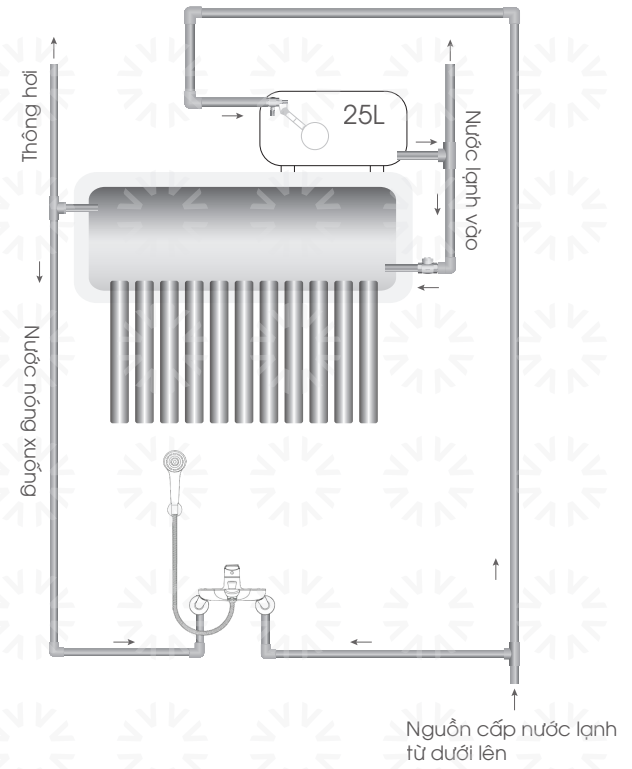
Chọn hướng đặt máy theo hướng Bắc - Nam (chiều dốc đón nắng quay về hướng Nam) để tối ưu hóa hiệu suất thu nhiệt từ năng lượng mặt trời. Bởi vì vị trí địa lý của Việt Nam nằm ở nửa bán cầu bắc, khi mặt trời đi qua đường xích đạo từ đông sang tây sẽ chiếu vuông góc với bề mặt ống thủy tinh thu nhiệt và cho hiệu suất tối ưu nhất.



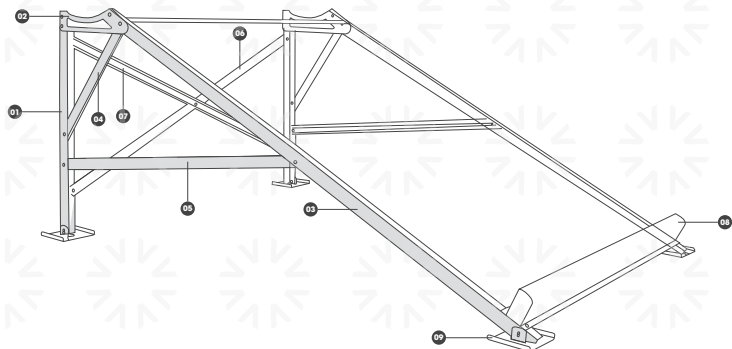
SƠ ĐỒ LẮP ĐẶT KIỂU PHỔ BIẾN



SƠ ĐỒ LẮP ĐẶT VỚI BỒN PHỤ



LẮP ĐẶT KHUNG GIÁ ĐỖ



(1)



Lắp chân đứng với vai đỡ

(2)



Lắp theo chéo sườn

(3)



Lắp thanh giằng sườn

(4)



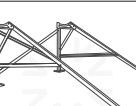
Lắp thanh giằng sườn

(5)



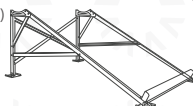
Lắp chéo lưng

(6)



Lắp chéo lưng với 2 khung sườn

(7)



Lắp mảng đỡ ống và các thanh giằng mặt

Chú ý:

Lắp dựng hoàn thành khung như hình trên, nhưng các bulong chỉ vặn tới tay để có thể cân chỉnh vuông góc khung. Sau khi cân chỉnh ống thủy tinh thu nhiệt mới siết chặt bulong đáy bồn.

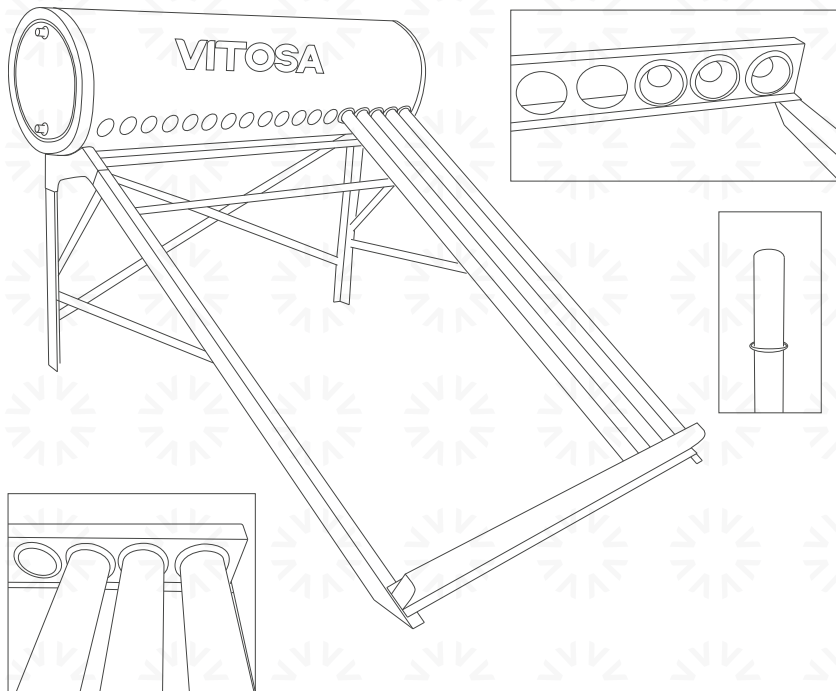
LẮP BỒN BẢO ÔN LÊN KHUNG GIÁ ĐỖ



Chú ý:

Lắp bồn bảo ôn lên giá đỡ. Các bulong liên kết đáy bồn với vai (part) đỡ bồn chỉ vặn tới tay. Sau khi cân chỉnh ống thủy tinh thu nhiệt rồi mới siết chặt bulong đáy bồn.

LẮP ỐNG THỦY TINH THU NHIỆT



Lưu ý quan trọng:

Không xả (cấp) nước lạnh ngay vào bồn bảo ôn khi vừa lắp ống thủy tinh xong (khi trời quá nắng) để tránh bể vỡ ống thủy tinh do nóng lạnh đột ngột. Trong quá trình lắp ống thủy tinh, mặt trời đã làm nóng ống lên rất nhiều.

Các bước lắp ống thu nhiệt

Bước 1:

Lắp ống thu nhiệt bên trái và bên phải cùng của hai đầu bồn ôn. Sau đó cân chỉnh sao cho đường kính của ống và đường tròn miệng lỗ lắp ống thủy tinh trên thân bồn bảo ôn phải đảm bảo đồng tâm và vuông góc.

Bước 2:

Cân chỉnh tổng thể khung chân, ống thủy tinh hai đầu bồn và bồn bảo ôn vuông cân. Đảm bảo không bị xéo lệch, nghiêng ngả, xoắn vặn ...

Bước 3:

Siết chặt tất cả các bulong trên toàn bộ khung chân và bồn bảo ôn.

Bước 4:

Lắp tiếp theo các ống thủy tinh còn lại.

Chú ý:

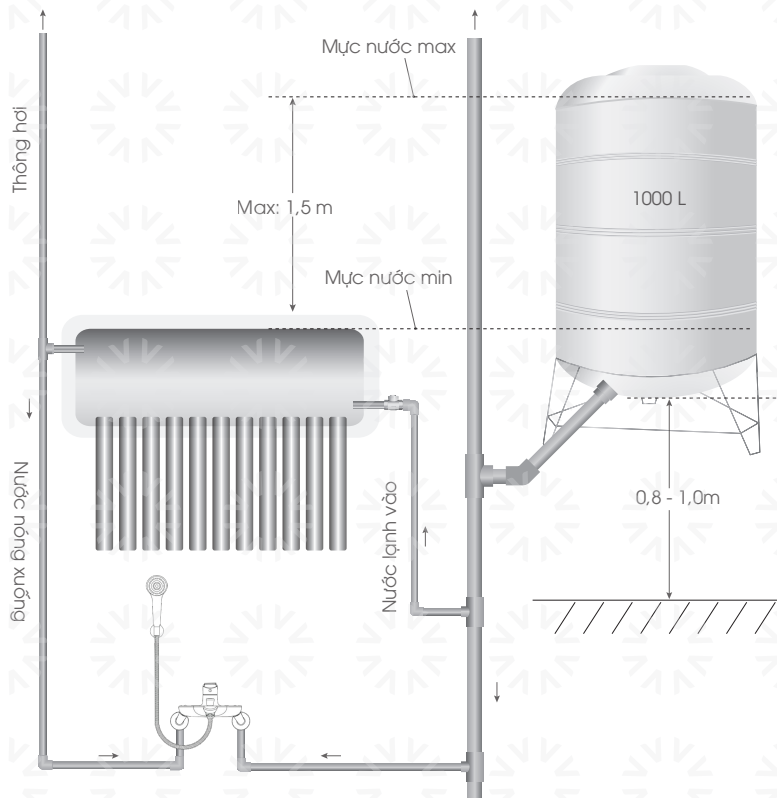
Nên pha nước sạch với một ít nước rửa chén thoa đều ống thu nhiệt để bôi trơn, tạo thuận lợi khi lắp ống vào bồn bảo ôn dễ dàng hơn.

Trong quá trình lắp ống thủy tinh có thể làm xô lệch kênh gioăng silicone bên trong bồn bảo ôn. Vì vậy cần thực hiện thật khéo tay để tránh xô lệch hoặc làm rách gioăng này.

CHÚ Ý QUAN TRỌNG KHI LẮP ỐNG THÔNG HƠI

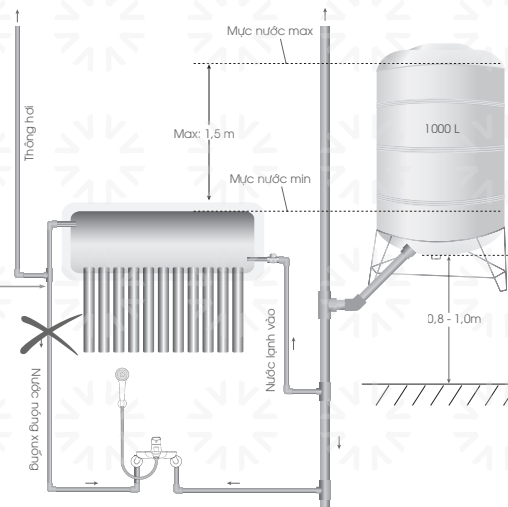
Lắp đặt đúng cách:

Mức nước cao nhất trong bồn chứa nước lạnh dùng để cấp chảy tự nhiên qua bồn chứa nước nóng không cao hơn 1.5m tính từ điểm lấy nước nóng ra tại bồn chứa nước nóng.

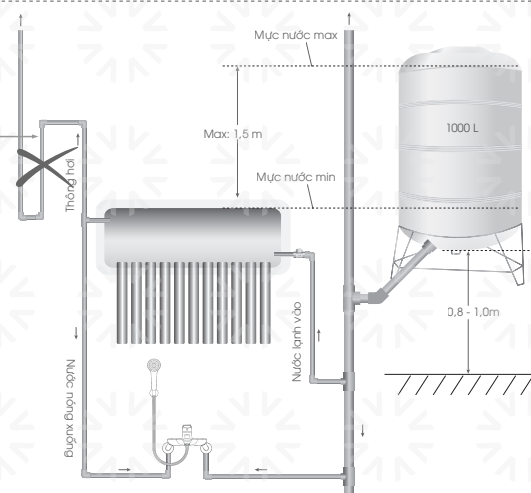


Lắp đặt sai cách:

Điểm ra bắt đầu ống thông hơi thấp hơn vị trí điểm ra cao nhất của bồn nước nóng.



Ống thông sử dụng các co góc, hướng đi xuống, đi lên,... gây tắc khí, dẫn đến không thể thoát hơi được.



Câu hỏi 1

Vào buổi tối không có ánh nắng mặt trời, vậy có nước nóng để dùng không?

Trả lời:

Bồn chứa nước nóng có cấu tạo 3 lớp. Lớp ở giữa có tác dụng giữ nhiệt độ nước nóng trong bồn chứa được nhiều thời gian hơn. Tiêu chuẩn trung bình của lớp giữ nhiệt này đảm bảo độ hao tổn nhiệt độ không vượt quá 1°C/giờ. Với nhiệt độ nước nóng ban ngày khoảng 70°C, buổi tối và sáng hôm sau vẫn còn đủ nước nóng để dùng (trừ trường hợp sử dụng vượt quá công suất máy).

Câu hỏi 2

Trong trường hợp buổi chiều tối dùng hết nước nóng rồi, có cách nào để sáng hôm sau vẫn có nước nóng để dùng không?

Trả lời:

Có nhiều cách:

1. Sử dụng điện trở cài đặt thêm trong bồn chứa nước nóng, khi sử dụng vượt quá công suất, có thể bật điện trở này lên để đun nóng. Phương pháp này có chi phí thấp, tuy nhiên Vitoso khuyến cáo không nên dùng phương pháp này, bởi vì điện trở đấu nối trực tiếp với nguồn điện sẽ không an toàn tuyệt đối.
2. Khách hàng có thể chọn loại máy công suất lớn hơn so với công suất đủ dùng. Mục đích dự phòng công suất dư này sử dụng trong tình huống dùng vượt quá định mức hoặc khi thời tiết mưa gió không đủ ánh nắng mặt trời để đun nóng nước.

Câu hỏi 3

Mỗi khi tôi xả nước nóng ra để sử dụng, phải chờ đợi khoảng vài phút mới có nước nóng. Làm thế nào để không phải chờ đợi?

Trả lời:

Nguyên nhân do lượng nước trong lồng ống dẫn từ máy nước nóng xuống đến vòi bị nguội đi khi không sử dụng. Vì vậy phải xả hết lượng nước nguội này mới có nước nóng tiếp theo.

Giải pháp:

Có thể sử dụng một bơm hồi nước nguội này về bồn đun lại, đảm bảo 24/24 xả nước nóng tại vòi sẽ có liền mà không phải chờ đợi. Nhược điểm là chi phí tốn kém nên chỉ phù hợp cho công trình dịch vụ.

Câu hỏi 4

Nhà tôi đang dùng bình thường thì bị mất nước nóng, trong khi nước lạnh vẫn còn chảy ra tại vòi?

Trả lời:

Trường hợp này nguyên nhân chủ yếu do mực nước trong bồn chứa nước lạnh chảy tự nhiên qua bồn chứa nước nóng xuống dưới ngưỡng mực nước đầu ra nước nóng trên bồn chứa nước nóng. Tình huống này thường xảy ra nhiều nhất do van phao điện đóng mở trong bồn nước lạnh bị hư hỏng, hoặc do mất điện, mất nước đầu nguồn...dẫn đến không cung cấp kịp thời nước vào bồn lạnh đủ đầy để cấp chảy tự nhiên qua bồn nước nóng.

Câu hỏi 5

Tôi đang sử dụng bình thường (không chỉnh vòi sen tắm), tự nhiên nước nóng hoặc nước lạnh đột ngột là vì sao?

Trả lời:

Nguyên nhân do bị mất cân bằng áp suất nước nóng và lạnh.

Ví dụ: Khi bạn đang tắm ở phòng số 1, ở phòng số 3 (hoặc bất kỳ trong cùng hệ thống cấp nước nhà bạn) có người mới bắt đầu sử dụng, khi đó ở phòng số 3 mở vòi nước nóng (hoặc lạnh) thì lúc này ở phòng số 1 sẽ bị hụt đi một phần nước nóng (hoặc lạnh) để chia sang phòng số 3. Như vậy mặc dù ở phòng số 1 bạn không chỉnh vòi sen tắm, nhưng do bị chia đi một lượng nước nóng (hoặc lạnh) dẫn đến mất cân bằng áp suất nước ở phòng số 1.

Giải pháp xử lý:

Vitosa có giải pháp xử lý triệt để vấn đề này.

Vui lòng liên hệ : (028) 62.557.557 để được hỗ trợ.

HƯỚNG DẪN BẢO TRÌ

Bảo trì định kỳ

Nguồn nước sạch sinh hoạt đầu nguồn vào hệ thống cấp nước sử dụng, với việc sử dụng nước lạnh bình thường sẽ không nhìn thấy có phản ứng gì xảy ra. Tuy nhiên, cũng nguồn nước này khi sử dụng qua máy nước nóng năng lượng mặt trời sẽ có thể bị biến đổi thành phần cũng như các kết tủa, lắng đọng do phản ứng nhiệt độ (nước nóng) gây nên.

Do đó, sau khoảng 12 tháng sử dụng (thời gian có thể ngắn hoặc dài hơn do chất lượng nước đầu vào). Quý khách nên thực hiện bảo trì, xúc rửa bên trong lòng bồn chứa nước nóng cũng như trong lồng ống thủy tinh thu nhiệt.

Cách bảo trì:

Bước 1: khóa van cấp nước lạnh đầu vào.

Bước 2: rút ống ty cổng cấp nước lạnh vào ngay tại bồn chứa nước nóng. Lưu ý quan trọng: Khi rút ống ty này phải hết sức chú ý tránh bị nước nóng trong bồn chứa chảy thẳng vào người gây bỏng (thực tế đã có nhiều vụ tai nạn nguyên nhân do việc này làm không cẩn thận).

Bước 3: bơm - cấp tiếp nước lạnh lại vào bồn chứa nước nóng để đảm bảo nhiệt độ trong bồn chứa nước nóng đã xuống mức an toàn.

Bước 4: xoay nhẹ ống thủy tinh và rút kéo dần ra khỏi bồn chứa nước nóng (hết sức lưu ý và cẩn trọng tránh bể vỡ ống thủy tinh gây nguy hiểm cho bàn tay và người thực hiện).

Bước 5: bơm nước lạnh vào bồn chứa nước nóng để xúc rửa.

Bước 6: dùng một đoạn cán có cột khăn lau (hoặc chổi cọ chuyên dụng) nhúng vào nước có pha nước rửa chén và chọc - cọ rửa sạch bên trong lòng ống thủy tinh.

Bước 7: lắp ráp vào lại bình thường như ban đầu.

Điều 1. Mục đích Chính sách bảo hành

- 1.1. Đảm bảo tính thống nhất về Chính sách bảo hành trên toàn hệ thống Vitosa và làm căn cứ, cơ sở thực trách nhiệm bảo hành sản phẩm với Khách hàng.
- 1.2. Truyền thông đến Khách hàng nội dung Chính sách bảo hành đối với các sản phẩm có xuất xứ và/hoặc cung cấp bởi Vitosa; Các ưu đãi, chính sách hỗ trợ khách hàng, và dịch vụ kỹ thuật đáp ứng đa dạng nhu cầu của Khách hàng.
- 1.3. Mang đến sự hài lòng cho Khách hàng đối với dịch vụ trước, trong và sau bán hàng của Vitosa.

Điều 2. Điều khoản chung

- 2.1. Bảo hành sản phẩm là khắc phục những lỗi hư hỏng, sự cố kỹ thuật xảy ra do lỗi của Nhà sản xuất.
- 2.2. Biện pháp bảo hành bao gồm sửa chữa, thay thế phụ tùng hoặc các biện pháp cần thiết khác theo quy định của Vitosa. Để việc bảo hành được xử lý trong thời gian nhanh nhất, Vitosa giữ quyền sử dụng bất kỳ hình thức sửa chữa miễn phí nào mà không cần báo trước cho Khách hàng.
- 2.3. Việc bảo hành không bao gồm các việc khác như vệ sinh và bảo dưỡng thiết bị; sửa chữa hoặc thực hiện các công việc khác trong hệ thống không liên quan đến công việc việc, sản phẩm và sự cố cần thực hiện bảo hành.

Điều 3. Xác định trách nhiệm và phạm vi bảo hành

- 3.1. Phạm vi trách nhiệm
Do đặc thù các sản phẩm của Vitosa cần phải liên thông, liên kết với các sản phẩm thiết bị khác khi lắp đặt, sử dụng trong cùng hệ thống

vận hành của công trình. Các bên liên quan cần xác định và hiểu rõ rằng trách nhiệm bảo hành của Vitosa chỉ giới hạn trong phạm vi sản phẩm do Vitosa cung cấp.

- Bất kỳ các sự cố xảy ra bên ngoài phạm vi sản phẩm do Vitosa cung cấp đều không thuộc trách nhiệm bảo hành của Vitosa.
 - Trong phạm vi sản phẩm, các mức độ của sự cố xảy ra được xác định nằm trong khung tiêu chuẩn chất lượng, tiêu chí đánh giá cho phép, được hiểu và coi không phải là lỗi kỹ thuật của sản phẩm.
 - Các sản phẩm được bảo hành miễn phí do lỗi Nhà sản xuất được thực hiện tại các trung tâm bảo hành uỷ quyền của Vitosa hoặc tại trung tâm dịch vụ của Vitosa.
- 3.2. Ngoài phạm vi trách nhiệm bảo hành
 - Trên tinh thần Vitosa luôn tạo điều kiện tốt nhất hỗ trợ Khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm. Tuy nhiên, trong một số trường hợp vượt quá khả năng hỗ trợ và phạm vi trách nhiệm của Vitosa, các bên cần hiểu rằng các chi phí xử lý sự cố ngoài phạm vi trách nhiệm của Vitosa sẽ do Khách hàng và/hoặc bên gây nên sự cố chịu trách nhiệm. Chi tiết được quy định tại Điều 5 của văn bản này.

Điều 4. Thời gian bảo hành

- 4.1. Cách xác định thời hạn bảo hành
 - a. Bảo hành điện tử:
 - Các sản phẩm có số seri (mã quản lý sản phẩm) được áp dụng chế độ bảo hành điện tử và không cần Phiếu bảo hành. Sản phẩm áp dụng chế độ bảo hành điện tử của Quý khách cần được kích hoạt bảo hành ngay sau khi lắp đặt xong để được hưởng quyền lợi bảo hành chính hãng. Vui lòng liên hệ nơi Quý khách mua hàng để được hỗ trợ kích hoạt sản phẩm hoặc gọi trung tâm dịch vụ Vitosa số điện thoại (028) 62.557.557 để được hướng dẫn, hỗ trợ.

- Trong trường hợp sản phẩm không được kích hoạt, thời hạn bảo hành sẽ được tính theo ngày xuất kho của Vitosa trên phiếu xuất giao cho đại lý và/hoặc khách hàng.
- b. Bảo hành giấy:
 - Các sản phẩm áp dụng phiếu bảo hành giấy, thời hạn bảo hành của các sản phẩm này sẽ được tính theo ngày mua hoặc theo ngày xuất phiếu và các điều kiện ghi trên phiếu bảo hành kèm theo sản phẩm. Khách hàng cần xuất trình phiếu này khi yêu cầu bảo hành.

4.2. Thời hạn bảo hành của sản phẩm:

STT	Sản phẩm	Thời hạn bảo hành
1	Máy nước nóng năng lượng mặt trời	
1.1	Sản phẩm dân dụng	Các bộ phận chính: Bồn bảo ôn chứa nước nóng; ống thu nhiệt & khung giá đỡ
1.2		Các phụ tùng phụ kiện bằng nhựa, silicone và/hoặc bằng chất liệu khác không phải bằng kim loại và thủy tinh
1.3		Bồn nước phụ (chọn thêm - nếu có)
1.4		Điện trở gia nhiệt dự phòng (chọn thêm - nếu có)
1.5	Sản phẩm công nghiệp	Bồn bảo ôn chứa nước nóng và hệ thống thu nhiệt
1.6		Heat pump gia nhiệt dự phòng; các loại máy bơm sử dụng trong hệ thống; tủ điện điều khiển và thiết bị sử dụng điện khác
1.7		Điện trở gia nhiệt dự phòng (nếu có)
2	Sản phẩm khác	Theo quy định của Nhà sản xuất, nhà cung cấp

Điều 5. Điều khoản từ chối bảo hành

Các trường hợp sau đây (nếu có) xảy ra sự cố hoặc nguyên nhân gây ra sự cố sẽ không thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hành của Vitosa:

- 5.1. Hết hạn bảo hành;
- 5.2. Hư hỏng do thiên tai, tai nạn hoặc lắp đặt, sử dụng sai hướng dẫn của nhà sản xuất. Sản phẩm đã bị thay đổi vị trí lắp đặt ban đầu;
- 5.3. Sản phẩm bị nứt vỡ, móp méo, biến dạng do quá trình sử dụng; Vận chuyển hoặc bảo dưỡng sản phẩm sai hướng dẫn; Sử dụng sản phẩm trong môi trường dễ bị rỉ sét, ăn mòn, oxy hóa...).
- 5.4. Các phụ kiện và đường ống kèm theo phục vụ cho việc lắp đặt sản phẩm;
- 5.5. Sự suy giảm của các thành phần tiêu hao như hiệu suất thu nhiệt; Sự giãn nở vật lý bình thường của vật liệu cách nhiệt (PU); Sự hao mòn và lão hoá tự nhiên của các bộ phận như gioăng silicone, phụ kiện nhựa, hết gas, ...
- 5.6. Bề mặt vật liệu bị gỉ sét hoặc bị các tác động bình thường của môi trường xung quanh;
- 5.7. Sự vỡ bể của các thành phần dễ vỡ như ống thủy tinh, tấm kính bể mặt, ...;
- 5.8. Sai số cho phép của sản phẩm để đạt mục tiêu chất lượng, nhưng không ảnh hưởng đến khả năng sử dụng của sản phẩm;
- 5.9. Vệ sinh, bảo trì, bảo dưỡng không đầy đủ hoặc không đúng cách;
- 5.10. Các hư hỏng do nguồn nước nhiễm bẩn, đục, bị đóng cặn vôi, phèn, bùn đất ..., hoặc do môi trường, hóa chất và chất tẩy rửa;
- 5.11. Sản phẩm sử dụng nguồn nước không đạt tiêu chuẩn nước sạch sinh hoạt theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng nước sạch sử dụng cho mục đích sinh hoạt QCVN 01-1:2018/BYT do Cục Quản lý môi

trường y tế biên soạn, Vụ Pháp chế trình duyệt, Bộ Khoa học và Công nghệ thẩm định, Bộ Y tế ban hành kèm theo Thông tư số 41/2018/TT-BYT ngày 14 tháng 12 năm 2018 hoặc định tương tự.

- 5.12. Các hư hỏng của sản phẩm do sản phẩm khác trong hệ thống liên kết có liên quan gây ra;
- 5.13. Các sản phẩm mẫu trưng bày và tương tự;
- 5.14. Thiệt hại bất khả kháng do thiên tai như: Lũ lụt, hỏa hoạn, ...
- 5.15. Các lỗi và sự cố xảy ra không phải nguyên nhân từ Nhà sản xuất.

Điều 6. Điều khoản được bảo hành

- 6.1. Sản phẩm được sửa chữa hoặc thay thế phụ tùng miễn phí trong các trường hợp sau đây:
 - Sự cố hoặc lỗi xảy ra ngoài các nội dung quy định tại Điều 5 nêu trên;
 - Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành;
 - Sản phẩm được sử dụng đúng mục đích, công năng và theo cách thức phù hợp với hướng dẫn của Nhà sản xuất;
 - Những sự cố hoặc lỗi hư hỏng của sản phẩm được xác định do lỗi của phụ tùng, phụ kiện hoặc do lỗi từ phía Nhà sản xuất.
- 6.2. Sản phẩm được đổi mới tương tự trong các trường hợp sau:
 - Không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi của sản phẩm và/hoặc thời gian để sửa chữa, khắc phục quá lâu so với quy định;
 - Đã thực hiện bảo hành nhiều lần (cho cùng một lỗi) trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi. Việc xác định số lần bảo hành đã thực hiện làm căn cứ đổi sản phẩm mới tương tự sẽ được Vitosa xem xét và quyết định trong từng trường hợp cụ thể.
- 6.3. Các hình thức đổi sản phẩm mới:
 - Đổi mới sản phẩm cùng loại và/hoặc có tính năng tương tự hoặc đổi

sản phẩm cùng loại nhưng có tính năng cao cấp hơn.

- Tùy theo tình hình thực tế, các bên sẽ thỏa thuận về giá trị còn lại của sản phẩm hư hỏng bị thay thế để làm căn cứ đổi sản phẩm mới tương tự theo điều khoản này. Theo đó, các bên sẽ thống nhất số tiền chênh lệch giữa giá của sản phẩm mới thay thế và sản phẩm lỗi bị thay thế mà một bên cần thanh toán lại cho bên kia tại thời điểm đổi sản phẩm.
- Tất cả các phụ tùng, phụ kiện hoặc sản phẩm bị lỗi, hư hỏng hoặc khuyết tật bị thay thế theo điều khoản bảo hành này sẽ trở thành tài sản của Vitosa.

Điều 7. Xác định sự cố và cách xử lý

Trên tinh thần Vitosa luôn cố gắng tốt nhất việc hỗ trợ Khách hàng trong quá trình sử dụng sản phẩm và cam kết thực hành trách nhiệm nghiêm túc và đúng quy định. Tuy nhiên, thực tế không phải tất cả các sự cố xảy ra đều do nguyên nhân do lỗi kỹ thuật sản phẩm gây nên. Vì vậy, để đảm bảo giải quyết được sự cố trong thời gian nhanh nhất và hiệu quả tốt nhất, Vitosa rất cần sự phối hợp giữa các bên Khách hàng - Đại lý bán hàng - Công ty Vitosa.

- 7.1. Sự cố đơn giản, thông thường
 - a. Xác định sự cố
 - Sự cố thông thường là các sự cố xảy ra ngoài phạm vi sản phẩm thiết bị (từ trước ngay vị trí nước cấp vào và ngay sau vị trí nước ra trên sản phẩm, thiết bị).
 - Sự cố thông thường thường xảy ra do các nguyên nhân khách quan như bị thiếu nước/mất nước nguồn đầu vào, bị cúp điện, sử dụng vượt quá công suất thiết kế và/hoặc một số các tình huống tự nhiên khác do quá trình sử dụng.

- b. Cách xử lý:
- Khách hàng tự kiểm tra các sự cố trên cơ sở nội dung sách hướng dẫn sử dụng kèm theo hoặc tham khảo hướng dẫn sử dụng, xử lý tình huống thông thường được niêm yết trên website của Vitosa: www.vitosa.com.vn.

- Trong trường hợp khách hàng kiểm tra mà chưa xác định được nguyên nhân và cách khắc phục sự cố, hãy liên hệ Đại lý đã bán hàng trực tiếp cho khách hàng để được hỗ trợ, và/hoặc gọi đến Trung tâm dịch vụ khách hàng của Vitosa số điện thoại (028) 62.557.557 để được hướng dẫn trực tiếp.

7.2. Sự cố không phải là thông thường

- a. Xác định sự cố
- Các sự cố không bình thường bao gồm các tình huống xảy ra ngoài một số các tình huống thường gặp đã được chỉ dẫn trong sách hướng dẫn sử dụng hoặc trên các phương tiện thông tin đại chúng.

- Sự cố không bình thường có thể do một nguyên nhân như lắp đặt không đúng chuyên môn và chỉ dẫn kỹ thuật, các yếu tố về điều kiện mặt bằng lắp đặt, nguồn nước đầu vào không đảm bảo đạt tiêu chuẩn nước sạch sinh hoạt, và/hoặc các yếu tố khác tương tự dẫn đến bị hư hỏng thiết bị.

- b. Cách xử lý:
- Khách hàng quay phim, chụp hình toàn cảnh, trung cảnh và cận cảnh sản phẩm và vị trí sản phẩm bị sự cố rồi gửi về Trung tâm dịch vụ của Vitosa để được kiểm tra chuyên môn, xác định nguyên nhân qua hình ảnh và hướng dẫn xử lý.

Trường hợp Khách hàng không xử lý được, Vitosa sẽ phối hợp với Đại lý bán hàng để kiểm tra trực tiếp và xử lý sự cố cho Khách hàng.

Việc bảo hành tại nhà không áp dụng cho các trường hợp hư hỏng phụ kiện, hoặc các trường hợp hư hỏng có thể xử lý từ xa.

Điều 8. Một số lưu ý trong việc bảo quản và lắp đặt sản phẩm

- 8.1. Các sản phẩm dễ bị lão hoá do tiếp xúc trực tiếp dưới ánh nắng mặt trời cần được bảo quản và sử dụng đúng cách theo hướng dẫn của Nhà sản xuất
- 8.2. Tham khảo các clip hướng dẫn lắp đặt hoặc tài liệu hướng dẫn lắp đặt kèm theo sản phẩm trước khi tiến hành lắp đặt;
- 8.3. Sản phẩm nên được lắp đặt vào khâu cuối cùng trong quá trình thi công công trình;
- 8.4. Nếu lắp đặt sản phẩm trong quá trình đang thi công, cần có các biện pháp để che chắn, bao bọc sản phẩm nhằm tránh hư hại phần bề mặt sản phẩm hoặc làm bể vỡ các bộ phận bằng thuỷ tinh;
- 8.5. Bảo trì, bảo dưỡng sản phẩm thường xuyên ít nhất 06 tháng/lần.

Điều 9. Thông tin liên hệ

Khi Quý khách có nhu cầu bảo hành hoặc sửa chữa, vui lòng liên hệ với chúng tôi bằng cách:

- Tìm thông tin từ đại lý hoặc trung tâm dịch vụ bảo hành tại: <http://vitosa.com.vn> để chọn và liên hệ với trung tâm/ đại lý gần nhất;
- Liên hệ qua website: <https://vitosa.com.vn/lien-he/>
- Hỗ trợ khác: Khi Quý khách cần những hỗ trợ khác, vui lòng liên hệ với chúng tôi bằng cách gọi đến Trung tâm Thông tin Khách hàng (028) 62.557.557.

Xin trân trọng cảm ơn!

