

GREENPOWER SAIGON - CHÍNH SÁCH VÀ TÀI LIỆU WEBSITE

1. Chính sách bảo mật

1.1 Mục đích và phạm vi áp dụng

Chính sách này quy định cách CÔNG TY TNHH THIẾT BỊ NĂNG LƯỢNG

GREEN POWER SÀI GÒN thu thập, sử dụng, lưu trữ, bảo vệ và xử lý thông tin của khách hàng khi truy cập [www.greenpowersaigon.com/], liên hệ tư vấn, đăng ký tài khoản, đặt mua sản phẩm hoặc sử dụng các dịch vụ do doanh nghiệp cung cấp.

Chính sách áp dụng cho khách hàng cá nhân, đại diện doanh nghiệp và các tổ chức/cá nhân có tương tác với hệ thống của CÔNG TY TNHH THIẾT BỊ NĂNG LƯỢNG

GREEN POWER SÀI GÒN.

1. 2. Loại thông tin có thể được thu thập

- Họ tên, số điện thoại, email và địa chỉ liên hệ/giao hàng.
- Thông tin doanh nghiệp, mã số thuế và thông tin xuất hóa đơn khi khách hàng yêu cầu.
- Thông tin đơn hàng, sản phẩm, số lượng, giá trị giao dịch và lịch sử hỗ trợ.
- Thông tin thanh toán cần thiết để đối soát và xử lý giao dịch; GreenPower Saigon không yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin vượt quá nhu cầu xử lý giao dịch.
- Thông tin kỹ thuật khi khách hàng truy cập website như loại thiết bị, trình duyệt, địa chỉ IP, thời điểm truy cập và dữ liệu tương tác cần thiết cho vận hành hệ thống.

1. 3. Mục đích sử dụng

- Tiếp nhận và xử lý đơn hàng, báo giá và yêu cầu tư vấn.
- Giao hàng, xuất hóa đơn, đối soát thanh toán và thực hiện nghĩa vụ liên quan đến giao dịch.
- Chăm sóc khách hàng, bảo hành, đổi trả, xử lý phản ánh và khiếu nại.
- Cải thiện chất lượng website, sản phẩm và dịch vụ.
- Gửi thông tin sản phẩm/chương trình tiếp thị khi có cơ sở và sự đồng ý phù hợp của khách hàng.
- Phòng chống gian lận, bảo vệ an toàn hệ thống và thực hiện nghĩa vụ pháp lý khi có yêu cầu hợp lệ.

1. 4. Chia sẻ và cung cấp thông tin

Công ty không bán thông tin cá nhân của khách hàng. Thông tin chỉ được chia sẻ trong phạm vi cần thiết để thực hiện giao dịch hoặc đáp ứng nghĩa vụ hợp pháp, chẳng hạn với đơn vị vận chuyển, thanh toán, hóa đơn điện tử, nhà cung cấp dịch vụ công nghệ hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

1. 5. Thời gian lưu trữ

Thông tin được lưu trữ trong thời gian cần thiết cho mục đích xử lý giao dịch, chăm sóc khách hàng, bảo hành, kế toán, thuế, giải quyết tranh chấp và các nghĩa vụ hợp pháp khác. Khi không còn cần thiết, thông tin sẽ được xử lý theo quy trình nội bộ phù hợp.

1. 6. Bảo vệ thông tin

Công ty áp dụng các biện pháp kỹ thuật và quản trị phù hợp nhằm hạn chế truy cập, sử dụng, thay đổi hoặc tiết lộ thông tin trái phép. Khách hàng có trách nhiệm bảo mật tài khoản, mật khẩu và thông tin xác thực của mình.

1. 7. Quyền và yêu cầu của khách hàng

Khách hàng có thể liên hệ Công ty Chúng tôi để yêu cầu kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc giải đáp về việc xử lý thông tin của mình. Các yêu cầu sẽ được tiếp nhận và xử lý theo quy định áp dụng và khả năng xác minh danh tính của người yêu cầu.

8. Liên hệ

2. Phương thức tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại

2.1. Mục đích

Chính sách này thiết lập quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại liên quan đến sản phẩm, đơn hàng, giao hàng, thanh toán, bảo hành và dịch vụ của Công ty Chúng tôi.

2.2. Nội dung được tiếp nhận

- Sản phẩm giao sai, thiếu, không đúng model hoặc thông số đã xác nhận.
- Sản phẩm có dấu hiệu hư hỏng, lỗi kỹ thuật hoặc không phù hợp với đơn hàng.
- Vấn đề về giao hàng, thanh toán, hóa đơn, bảo hành, đổi trả hoặc hoàn tiền.
- Chất lượng phục vụ và các vấn đề khác phát sinh từ giao dịch.

2.3. Kênh tiếp nhận

- Hotline: +84 965 387 635
- Email: greenpowersaigon2026@gmail.com
- Website: greenpowersaigon.com

Địa chỉ: Số 48 Đường số 13, Khu dân cư Lakeview City, Phường Bình Trưng, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

2.4. Thông tin nên cung cấp

- Họ tên và thông tin liên hệ.
- Mã đơn hàng/báo giá/hợp đồng nếu có.
- Mô tả vấn đề và thời điểm phát sinh.
- Hình ảnh, video, biên bản giao nhận hoặc tài liệu liên quan nếu có.

2.5. Quy trình xử lý

Tiếp nhận và ghi nhận nội dung phản ánh.

Kiểm tra đơn hàng, chứng từ và thông tin liên quan.

Liên hệ khách hàng để xác minh hoặc yêu cầu bổ sung thông tin khi cần.

Đánh giá nguyên nhân và xác định phương án xử lý phù hợp.

Thực hiện phương án xử lý đã thống nhất hoặc theo chính sách áp dụng.

Thông báo kết quả và hoàn tất hồ sơ xử lý.

2.6. Thời gian xử lý

Công ty Chúng tôi ưu tiên phản hồi trong thời gian sớm nhất trong giờ làm việc. Các trường hợp cần kiểm tra thực tế, giám định kỹ thuật hoặc xác nhận từ nhà sản xuất/đơn vị vận chuyển có thể cần thêm thời gian.

2.7. Nguyên tắc giải quyết

Việc giải quyết được thực hiện trên cơ sở thông tin, chứng từ và tình trạng thực tế của giao dịch; bảo đảm tính minh bạch, hợp tác và quyền lợi hợp pháp của các bên.

3. Chính sách giá

3.1 Nguyên tắc niêm yết giá

Giá sản phẩm trên website hoặc báo giá được cập nhật theo từng thời điểm. Giá áp dụng cho đơn hàng là giá được xác nhận tại thời điểm chốt đơn, trừ trường hợp có thỏa thuận khác bằng văn bản hoặc phát sinh lỗi hiển thị cần xác nhận lại.

3.2 Nội dung giá

Tùy từng sản phẩm, giá niêm yết có thể đã bao gồm hoặc chưa bao gồm VAT, phí vận chuyển, lắp đặt, khảo sát, thiết kế, thi công hoặc các chi phí dịch vụ khác. Các khoản phí áp dụng sẽ được thông báo hoặc thể hiện trong báo giá/đơn hàng.

3.3. Báo giá cho khách hàng doanh nghiệp và dự án

Đối với đơn hàng số lượng lớn, dự án, đại lý hoặc khách hàng doanh nghiệp, GreenPower Saigon có thể áp dụng báo giá riêng căn cứ vào chủng loại, số lượng, thời gian giao hàng, địa điểm, điều kiện thanh toán và chính sách của nhà sản xuất/nhà cung cấp.

3.4. Chiết khấu và khuyến mại

Chương trình chiết khấu, giảm giá hoặc khuyến mại được áp dụng theo điều kiện công bố của từng chương trình. Các chương trình có thể không được áp dụng đồng thời nếu điều kiện chương trình có quy định khác.

3.5. Thay đổi giá

Công ty Chúng tôi có quyền cập nhật giá theo biến động chi phí, tỷ giá, chính sách nhà cung cấp và điều kiện thị trường. Những đơn hàng đã được xác nhận theo báo giá/hợp đồng sẽ được xử lý theo điều kiện đã thỏa thuận.

3.6. Sai sót hiển thị

Nếu phát hiện sai sót rõ ràng về giá hoặc thông tin sản phẩm do lỗi hệ thống hoặc nhập liệu, GreenPower Saigon sẽ liên hệ khách hàng để xác nhận trước khi tiếp tục thực hiện đơn hàng.

4. Chính sách về thanh toán

4.1. Phương thức thanh toán

- Chuyển khoản ngân hàng.
- Thanh toán trực tuyến thông qua phương thức được hỗ trợ trên website (nếu có).
- Thanh toán khi nhận hàng (COD) đối với sản phẩm/đơn hàng đủ điều kiện.

4.2. Thông tin tài khoản ngân hàng

Tên tài khoản: Công Ty TNHH Thiết Bị Năng Lượng Green Power Sài Gòn

Số tài khoản: 1314356789

Ngân hàng: Ngân hàng TMCP ngoại thương CN Thủ Thiêm

Khách hàng vui lòng kiểm tra thông tin tài khoản trên báo giá, hợp đồng hoặc kênh chính thức của Chúng tôi trước khi chuyển tiền.

4.3. Nội dung chuyển khoản

Khách hàng nên ghi: [Mã đơn hàng/Báo giá] + [Tên khách hàng/doanh nghiệp].

4.4. Đơn hàng doanh nghiệp và dự án

Tiến độ thanh toán đối với đơn hàng doanh nghiệp, hàng đặt riêng hoặc dự án được thực hiện theo báo giá, hợp đồng hoặc thỏa thuận giữa các bên. Công ty Chúng tôi có thể yêu cầu đặt cọc hoặc thanh toán trước đối với hàng đặt theo yêu cầu.

4.5. Xác nhận thanh toán

Đơn hàng được xử lý sau khi khoản thanh toán được xác nhận hoặc đáp ứng điều kiện thanh toán đã thỏa thuận. Thời gian ngân hàng xử lý giao dịch không được tính là thời gian xử lý đơn hàng của Chúng tôi.

4.6. An toàn thanh toán

Khách hàng không nên chuyển tiền vào tài khoản cá nhân hoặc tài khoản không được Chúng tôi xác nhận. Khi có nghi ngờ về thông tin thanh toán, khách hàng cần liên hệ kênh chính thức trước khi thực hiện giao dịch.

5. Điều kiện hoặc hạn chế trong việc cung cấp hàng hóa

5.1. Phạm vi hàng hóa

Công ty Chúng tôi kinh doanh và cung cấp các nhóm thiết bị, vật tư điện dân dụng, điện công nghiệp, thiết bị đóng cắt, dây/cáp điện, vật tư đường dây, thiết bị trung thế/hạ thế, chiếu sáng, phụ kiện và các sản phẩm liên quan theo danh mục kinh doanh thực tế.

5.2. Điều kiện cung cấp

- Sản phẩm được cung cấp theo tình trạng tồn kho và khả năng cung ứng tại thời điểm đặt hàng.
- Sản phẩm có yêu cầu kỹ thuật phải được xác nhận đúng model, thông số và cấu hình trước khi đặt.
- Một số sản phẩm cần đặt từ nhà sản xuất/nhà phân phối và có thời gian giao hàng riêng.
- Đơn hàng số lượng lớn hoặc dự án có thể cần xác nhận riêng về tiến độ, vận chuyển và thanh toán.

5.3. Thông tin kỹ thuật

Đối với thiết bị điện công nghiệp, trung thế/hạ thế, tủ điện, vật tư đường dây hoặc sản phẩm theo dự án, khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông số kỹ thuật, bản vẽ hoặc yêu cầu sử dụng cần thiết để Chúng tôi tư vấn và báo giá.

5.4. Hàng đặt riêng

Sản phẩm được đặt theo kích thước, cấu hình, thông số hoặc yêu cầu riêng có thể không được đổi trả nếu sản phẩm được cung cấp đúng theo yêu cầu đã xác nhận và không có lỗi thuộc trách nhiệm của Chúng tôi hoặc nhà sản xuất.

5.5. Trường hợp tạm ngừng/từ chối cung cấp

- Sản phẩm hết hàng hoặc nhà sản xuất ngừng cung cấp.
- Model sản phẩm đã được thay thế hoặc thay đổi.
- Không đáp ứng được yêu cầu kỹ thuật hoặc điều kiện vận chuyển.
- Đơn hàng có dấu hiệu gian lận, thông tin không thể xác minh hoặc vi phạm điều kiện giao dịch.
- Các trường hợp khác theo thỏa thuận hoặc quy định áp dụng.

5.6. Trách nhiệm sử dụng

Thiết bị điện phải được lựa chọn, lắp đặt, vận hành và bảo trì theo hướng dẫn của nhà sản xuất và tiêu chuẩn/quy định kỹ thuật phù hợp. GreenPower Saigon không chịu trách nhiệm đối với thiệt hại phát sinh do sử dụng sai mục đích, đấu nối sai, lắp đặt không đúng kỹ thuật hoặc tự ý sửa đổi sản phẩm.

6. Chính sách giao hàng, đổi trả và hoàn tiền

A. Chính sách giao hàng

1. Phạm vi giao hàng

Công ty Chúng tôi hỗ trợ giao hàng đến các khu vực mà đơn vị vận chuyển có thể phục vụ. Đối với hàng cồng kềnh, cuộn cáp, tủ điện, thiết bị công nghiệp hoặc đơn hàng dự án, phương thức vận chuyển và chi phí có thể được thỏa thuận riêng.

2. Thời gian giao hàng

Thời gian giao phụ thuộc vào tình trạng tồn kho, loại sản phẩm, địa điểm nhận hàng, phương thức vận chuyển và thời điểm xác nhận đơn. Thời gian dự kiến sẽ được thông báo khi xác nhận đơn hàng.

3. Kiểm tra khi nhận

Khách hàng nên kiểm tra số lượng, model, bao bì và tình trạng bên ngoài của sản phẩm khi nhận. Nếu có dấu hiệu thiếu, sai hoặc hư hỏng do vận chuyển, khách hàng nên lập biên bản với đơn vị giao hàng và liên hệ GreenPower Saigon kèm hình ảnh/video.

B. Chính sách đổi trả

4. Trường hợp được xem xét đổi trả

- Giao sai sản phẩm/model so với đơn đã xác nhận.
- Giao thiếu sản phẩm.

- Sản phẩm bị hư hỏng trước khi bàn giao và thuộc trách nhiệm của Chúng tôi/đơn vị vận chuyển theo hồ sơ xác minh.
- Sản phẩm có lỗi thuộc phạm vi trách nhiệm bảo hành/đổi trả của nhà sản xuất.

5. Trường hợp không áp dụng đổi trả

- Sản phẩm bị hư hỏng do lắp đặt, đấu nối hoặc sử dụng sai kỹ thuật.
- Sản phẩm bị thay đổi, tháo rời hoặc sửa chữa không được phép.
- Sản phẩm bị ảnh hưởng bởi môi trường sử dụng không phù hợp.
- Sản phẩm đặt riêng theo yêu cầu và đã được cung cấp đúng yêu cầu đã xác nhận, trừ trường hợp có thỏa thuận khác.
- Các trường hợp khác do nguyên nhân không thuộc trách nhiệm của Công ty Chúng tôi.

C. Chính sách hoàn tiền

6. Điều kiện hoàn tiền

Hoàn tiền được thực hiện khi đơn hàng đáp ứng điều kiện hoàn tiền theo chính sách, thỏa thuận hoặc kết quả xử lý khiếu nại. Số tiền hoàn và phương thức hoàn được xác nhận theo từng trường hợp.

7. Thời gian hoàn tiền

Thời gian tiền được ghi có phụ thuộc vào phương thức thanh toán và thời gian xử lý của ngân hàng/đơn vị thanh toán.

7. Hình thức hỗ trợ trực tuyến

7.1. Kênh hỗ trợ

- Hotline: +84 965 387 635
- Email: greenpowersaigon2026@gmail.com
- Website: greenpowersaigon.com

Địa chỉ: Số 48 Đường số 13, Khu dân cư Lakeview City, Phường Bình Trưng, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

7.2. Nội dung hỗ trợ

- Tư vấn lựa chọn thiết bị điện dân dụng và công nghiệp.
- Tư vấn dây, cáp điện, vật tư đường dây và phụ kiện.
- Tra cứu tình trạng đơn hàng và báo giá.
- Hỗ trợ đổi trả, bảo hành và khiếu nại.
- Tiếp nhận yêu cầu tư vấn kỹ thuật và dự án.

7.3. Hỗ trợ kỹ thuật

Đối với thiết bị yêu cầu lựa chọn theo thông số, khách hàng nên cung cấp điện áp, dòng điện, công suất, môi trường sử dụng, cấp bảo vệ, kích thước, tiêu chuẩn hoặc bản vẽ liên quan. Việc tư vấn của GreenPower Saigon không thay thế trách nhiệm thiết kế, thẩm tra hoặc phê duyệt kỹ thuật của đơn vị có chức năng đối với công trình/dự án.

7.4. Thời gian hỗ trợ

Thời gian hỗ trợ dự kiến: [08:00–17:30], từ Thứ Hai đến Thứ Bảy, trừ ngày nghỉ/lễ hoặc thời gian được thông báo khác.

7.5. Thời gian phản hồi

Các yêu cầu thông thường được phản hồi trong giờ làm việc. Yêu cầu cần kiểm tra kho, xác nhận từ nhà sản xuất hoặc phân tích kỹ thuật có thể cần thêm thời gian.

7.6. Quy tắc hỗ trợ

Công ty Chúng tôi khuyến nghị khách hàng cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ và không gửi mật khẩu, mã OTP hoặc thông tin bảo mật tài khoản qua các kênh hỗ trợ.

8. Tài liệu khác – Điều khoản sử dụng và bảo hành

PHẦN I. ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG WEBSITE

1. Chấp nhận điều khoản

Khi truy cập và sử dụng [www.greenpowersaigon.com], khách hàng được hiểu là đã đọc và đồng ý tuân thủ các điều khoản được công bố trên website. Nếu không đồng ý, khách hàng nên ngừng sử dụng các chức năng tương ứng.

2. Tài khoản khách hàng

Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin đăng ký và bảo mật thông tin đăng nhập. Mọi hoạt động phát sinh từ tài khoản cần được khách hàng kiểm soát và thông báo kịp thời nếu phát hiện dấu hiệu bất thường.

3. Nội dung và sở hữu trí tuệ

Nội dung, hình ảnh, thiết kế, logo, dữ liệu và tài liệu do GreenPower Saigon sở hữu hoặc được phép sử dụng chỉ được khai thác trong phạm vi phù hợp. Việc sao chép, phân phối hoặc sử dụng cho mục đích thương mại khi chưa được phép có thể bị hạn chế.

4. Thông tin sản phẩm

Thông số kỹ thuật, hình ảnh, mô tả, tình trạng hàng và giá có thể được cập nhật theo thông tin từ nhà sản xuất/nhà cung cấp. Khi cần thông số chính xác cho dự án, khách hàng nên yêu cầu xác nhận bằng báo giá hoặc tài liệu kỹ thuật.

PHẦN II. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

5. Phạm vi bảo hành

Sản phẩm được bảo hành theo chính sách của GreenPower Saigon và/hoặc nhà sản xuất áp dụng cho từng sản phẩm. Thời hạn bảo hành cụ thể được thể hiện trên phiếu bảo hành, hóa đơn, báo giá, tài liệu sản phẩm hoặc thông tin xác nhận đơn hàng.

6. Điều kiện bảo hành

- Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành.

- Có thông tin mua hàng hoặc chứng từ hợp lệ để xác định giao dịch.
- Lỗi phát sinh thuộc phạm vi bảo hành của sản phẩm/nhà sản xuất.
- Sản phẩm được sử dụng, lắp đặt và vận hành theo hướng dẫn phù hợp.

7. Trường hợp có thể từ chối bảo hành

- Hư hỏng do đấu nối sai, quá tải, chập điện hoặc sử dụng sai thông số.
- Hư hỏng do lắp đặt không đúng kỹ thuật hoặc không đúng hướng dẫn.
- Hư hỏng do thiên tai, cháy nổ, va đập hoặc điều kiện môi trường không phù hợp, tùy chính sách từng hãng.
- Sản phẩm bị tháo rời, sửa chữa hoặc thay đổi bởi bên không được ủy quyền.
- Số serial/model hoặc thông tin nhận dạng sản phẩm bị mất, thay đổi hoặc không thể xác minh.

8. Quy trình bảo hành

Khách hàng liên hệ GreenPower Saigon và cung cấp thông tin đơn hàng/sản phẩm.

GreenPower Saigon tiếp nhận và kiểm tra sơ bộ.

Sản phẩm có thể được yêu cầu gửi về trung tâm bảo hành hoặc địa điểm được chỉ định.

Kết quả kiểm tra được thông báo cho khách hàng.

Thực hiện sửa chữa, đổi sản phẩm hoặc phương án khác theo chính sách áp dụng.

9. Tài liệu kỹ thuật và tài liệu khác

GreenPower Saigon có thể cung cấp catalogue, datasheet, hướng dẫn sử dụng, chứng nhận và tài liệu kỹ thuật trong phạm vi được phép. Khách hàng nên sử dụng phiên bản tài liệu mới nhất được GreenPower Saigon hoặc nhà sản xuất xác nhận.

10. Liên hệ