



CHƯƠNG TRÌNH DULUX PROMISE

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN



1. CHƯƠNG TRÌNH DULUX PROMISE (“Dulux Promise”) cho phép khách hàng sau khi mua các sản phẩm sơn ngoại thất Dulux Weathershield Powerflexx, Dulux Weathershield, Dulux Weathershield Colour Protect, sơn nội thất Dulux Ambiance 5in1 Pearl Glow, Dulux Ambiance 5in1 Diamond Glow, Dulux Ambiance 5in1 Superflexx, Dulux EasyClean chống Bám Bẩn Kháng Virus, Dulux EasyClean Chống Bám Bẩn, Sơn nội thất sinh học Dulux Better Living Air Clean (sau đây gọi chung là **“Sản Phẩm Lựa Chọn”**) có thể yêu cầu thay thế Sản Phẩm Lựa Chọn theo các quy định tại điều khoản và điều kiện này (sau đây gọi là **“Yêu cầu thay thế”**), trong trường hợp Sản Phẩm Lựa Chọn không tạo ra màu sắc, độ phủ và bề mặt hoàn thiện đúng như mô tả tại khoản 3 bên dưới.

2. DULUX PROMISE áp dụng đối với các Sản Phẩm Lựa Chọn được mua hàng tại cửa hàng sơn Dulux và xuất hóa đơn vào hoặc sau ngày 01 tháng 5 năm 2021 và được sử dụng cho các công trình sơn tại Việt Nam. Tính đến thời điểm hiện tại, Promise không áp dụng cho các công trình bên ngoài lãnh thổ Việt Nam.

3. MÔ TẢ CAM KẾT VỀ MÀU SẮC, ĐỘ CHE PHỦ VÀ BỀ MẶT HOÀN THIỆN:



MÀU SẮC

Trong trường hợp khi màu sắc được sơn trên tường nhìn khác biệt so với màu sắc trên các cây màu, bảng màu Dulux* trên thị trường, sản phẩm sẽ được thay thế theo **chương trình Dulux Promise**. Ngoại trừ những khác biệt nhỏ do ảnh hưởng của những vật liệu nền khác nhau (trên giấy và trên tường).

** Các cây màu, bảng màu mới nhất do AkzoNobel Việt Nam phát hành từ năm 2020 trở đi có trên thị trường.*



ĐỘ PHỦ

Sơn của chúng tôi sẽ tạo ra độ phủ như được mô tả trên thông tin của sản phẩm khi thi công theo số lớp sơn khuyến cáo. Độ phủ thực tế của sản phẩm sẽ tùy thuộc vào điều kiện bề mặt tường, kỹ thuật thi công, dụng cụ thi công và tỷ lệ pha loãng sơn. Một số màu đặc biệt cần thi công nhiều hơn 2 lớp để đạt được độ phủ.



BỀ MẶT HOÀN THIỆN

Sản phẩm của chúng tôi sẽ đem đến cho Quý khách lớp sơn phủ hoàn thiện đồng nhất mà không bị đốm hoặc loang lổ.

4. VIỆC ÁP DỤNG các mô tả tại **Dulux Promise** sẽ được tính sau khi quá trình sơn của Quý khách đã hoàn thành và lớp sơn đã khô hoàn toàn.

5. DULUX PROMISE BAO GỒM việc thay thế **Sản Phẩm Lựa Chọn** dựa theo mức tiêu thụ vật liệu đã được sử dụng chỉ tại khu vực bị ảnh hưởng (mức tiêu thụ vật liệu sẽ được tính theo các chỉ tiêu về độ phủ sản phẩm đã nêu trên bao bì sản phẩm). Việc bồi thường không bao gồm bất kỳ yêu cầu bồi thường nào về nhân công hoặc các chi phí khác liên quan đến sản phẩm ban đầu hoặc sản phẩm thay thế. Đối với việc khắc phục các sự cố khác (ngoài mô tả ở mục 3) về chất lượng sản phẩm, các thủ tục khiếu nại thông thường sẽ được áp dụng.

6. SỐ LƯỢNG QUY ĐỔI vật liệu tối đa cho sự khác biệt về màu sắc cho một công trình sẽ được giới hạn là 20 lít **Sản Phẩm Lựa Chọn** cho mỗi sản phẩm sơn nội thất và ngoại thất với cùng màu sắc (nếu có), hoặc số lượng được tính theo mục 5 ở trên, hoặc số lượng **Sản Phẩm Lựa Chọn** mà khách hàng thực tế mua, tùy theo giá trị nào thấp hơn, theo chương trình **Dulux Promise**. Số sản phẩm còn lại (mà chưa được sơn lên tường) sẽ được đổi sang sản phẩm cùng nhãn hiệu với cùng mã màu.

7. SẢN PHẨM LỰA CHỌN phải được thi công trên các bề mặt được chuẩn bị đúng cách theo các hướng dẫn của nhà sản xuất (trên bao bì sản phẩm) thì yêu cầu thay thế sản phẩm mới được áp dụng theo chương trình **Dulux Promise**.

8. CÁC KHIẾU NẠI PHẢI ĐƯỢC GỬI TỚI AKZO NOBEL bằng một trong các phương thức liên hệ sau:

- a. Tổng đài liên hệ: **1900 555 561**
- b. Truy cập www.dulux.vn/vi/duluxpromise và thực hiện theo hướng dẫn.

9. KHIẾU NẠI PHẢI ĐƯỢC THỰC HIỆN trong vòng 3 tháng kể từ ngày mua (các) **Sản Phẩm Lựa Chọn**.

10. HỒ SƠ KHIẾU NẠI ĐƯỢC XEM LÀ HỢP LỆ khi có đầy đủ các tài liệu/thông tin bắt buộc sau:

- a. Bản sao thể hiện rõ hóa đơn Thuế hoặc Biên Nhận thể hiện thông tin chi tiết về (các) **Sản Phẩm Lựa Chọn** được mua từ các cửa hàng Dulux Chính Thức, ngày mua và giá mua đã thanh toán cho (các) **Sản Phẩm Lựa Chọn**.
- b. Thông tin người liên hệ: Tên/Địa chỉ/Số điện thoại/Địa chỉ nhận thư điện tử.
- c. Thông tin chi tiết về đại lý/cửa hàng nơi mua (các) **Sản Phẩm Lựa Chọn**, bao gồm Tên của đại lý/cửa hàng, Ngày mua và Địa chỉ với mã bưu điện.
- d. Thông tin về các vấn đề gặp phải, bao gồm thông tin chi tiết về **Sản Phẩm Lựa Chọn** như tên sản phẩm, số lượng đã mua, số mẻ sản xuất, ngày sản xuất và khu vực có bề mặt bị ảnh hưởng.
- e. Ảnh chụp thể hiện rõ khu vực bị ảnh hưởng

11. SAU KHI KHIẾU NẠI ĐƯỢC ĐĂNG KÝ theo đúng quy trình với các thông tin cần thiết như trên, khiếu nại hợp lệ sẽ được xử lý trong vòng 15 ngày làm việc. Trong thời gian này, Công ty Akzo Nobel có thể sẽ cử nhân viên đến để đánh giá khu vực sơn nhằm xác minh liệu việc khiếu nại có được dựa trên một giao dịch mua bán trung thực (các) **Sản Phẩm Lựa Chọn** và nhằm đảm bảo rằng (các) **Sản Phẩm Lựa Chọn** và việc sử dụng (các) Sản Phẩm Lựa Chọn đáp ứng các điều kiện cần thiết cho việc áp dụng chương trình Dulux Promise.

12. SAU KHI AKZO NOBEL XÁC NHẬN về các sai sót và tính hợp lệ của khiếu nại, các sản phẩm thay thế sẽ được gửi đến Quý khách từ cùng một đại lý / cửa hàng nơi sản phẩm được mua ban đầu trong vòng 5-7 ngày làm việc kể từ ngày xác nhận. Khách hàng có trách nhiệm thu xếp và chịu chi phí vận chuyển sản phẩm được thay thế từ đại lý / cửa hàng đến địa điểm thi công.

13. CHÚNG TÔI BẢO LƯU QUYỀN TỪ CHỐI KHIẾU NẠI nếu chúng tôi có cơ sở để tin rằng có bất kỳ thông tin nào là không chính xác hoặc bất kỳ khiếu nại nào là gian lận, hoặc có bất kỳ hành vi vi phạm bất kỳ quy định nào trong **Điều Khoản và Điều Kiện** này (“**ĐK&ĐK**”).

14. BẤT KỂ CÁC QUY ĐỊNH ĐƯỢC NÊU Ở TRÊN, chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm về các khiếu nại không đầy đủ, không hợp lệ, không rõ ràng, hoặc bị trì hoãn và trong những trường hợp đó, thời hạn 15 ngày như đã đề cập ở trên trong mục 11 và 12 sẽ không áp dụng.

15. CÁC KHIẾU NẠI CỦA BÊN THỨ BA hoặc đồng khiếu nại sẽ không được chấp nhận.

16. DULUX PROMISE KHÔNG ÁP DỤNG cho các vấn đề gây ra bởi các lý do nằm ngoài khả năng kiểm soát của chúng tôi (ví dụ như vấn đề liên quan đến bề mặt) hoặc khi **Sản Phẩm Lựa Chọn** được sử dụng trên các bề mặt không được chuẩn bị đúng cách hoặc việc sử dụng toàn bộ hệ thống sơn (bao gồm sơn lót và bột trét) không theo hướng dẫn sử dụng theo khuyến nghị của Akzo Nobel trong Tài liệu kỹ thuật sản phẩm và/hoặc được ghi trên bao bì sản phẩm.

17. DULUX PROMISE sẽ chỉ giới hạn trong phạm vi cung cấp (các) Sản Phẩm Lựa Chọn trong mức độ các sự cố có thể được chứng minh. Akzo Nobel sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ vật liệu, sản phẩm hoặc chi phí nào khác.

18. CÁC KHIẾU NẠI KHÔNG PHÙ HỢP với các **ĐK&ĐK** này sẽ bị coi là không hợp lệ. Nếu một khiếu nại bị từ chối trên cơ sở không đáp ứng được các quy định của Cam Kết, quyết định của Akzo Nobel liên quan đến việc từ chối khiếu nại này sẽ là quyết định cuối cùng và ràng buộc.

19. NẾU BẤT KỲ ĐIỀU KHOẢN nào trong các Điều Khoản và Điều Khoản này ("ĐK&ĐK") bị tuyên bố là không hợp lệ, trái pháp luật hoặc không thể thi hành tại bất kỳ tòa án hoặc cơ quan có thẩm quyền nào, điều khoản đó không được coi là một phần của ĐK&ĐK và sẽ không gây ảnh hưởng đến hiệu lực thi hành của các điều khoản còn lại của ĐK&ĐK.

20. CHÚNG TÔI BẢO LƯU QUYỀN RÚT LẠI, sửa đổi hoặc chấm dứt chương trình Dulux Promise mà không cần thông báo. Tất cả các khiếu nại được đưa ra theo các ĐK&ĐK này và được thực hiện trước khi chương trình Dulux Promise bị rút lại, sửa đổi hoặc chấm dứt sẽ vẫn được giải quyết.

21. CÁC YÊU CẦU BỒI THƯỜNG bằng tiền hoặc hình thức khác sẽ không được chấp nhận.

22. TRONG MỌI TRƯỜNG HỢP, AKZO NOBEL SẼ KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM VỀ:

- Bất kỳ điều kiện, bảo đảm hoặc các điều khoản khác không có trong Dulux Promise hoặc các ĐK&ĐK này.
- Bất kỳ tổn thất, thiệt hại hoặc chi phí gián tiếp hoặc có tính chất hậu quả nào mà bất kỳ khách hàng nào phải chịu liên quan đến Sản Phẩm Lựa Chọn hoặc Dulux Promise này, hoặc chi phí nhân công cho việc sử dụng Sản Phẩm Lựa Chọn.
- Bất kỳ khiếu nại nào phát sinh do công tác chuẩn bị bề mặt không đúng cách, và / hoặc thi công không đúng cách bao gồm nhưng không giới hạn:
 - a. Sơn không đủ lượng, hoặc sơn không đều, sơn dậm vá gây ra sự sai lệch trong việc tạo dựng và thể hiện độ dày màng sơn.
 - b. Sơn pha quá loãng.
 - c. Lớp sơn phủ được thi công trực tiếp lên bề mặt tường tô hồ hoặc bột trét (putty) mà không có sơn lót theo hệ thống thi công khuyến cáo của sản phẩm
 - d. Sơn trên bề mặt có tính kiềm cao.
 - e. Bề mặt không đồng đều.
 - f. Tiến hành sơn khi bề mặt chưa khô hoàn toàn.
 - g. Sản phẩm bột trét không được thi công đúng cách hoặc không phải sản phẩm từ AkzoNobel.
- Bất kỳ khiếu nại nào trong trường hợp bề mặt thi công đã bị nhiễm bẩn, chẳng hạn như do tích tụ quá mức các thành phần hóa học trong khí quyển hoặc bụi bẩn trong không khí, do bề mặt không được chuẩn bị hoặc không được làm khô đúng cách, trước khi sử dụng các Sản Phẩm Lựa Chọn.
- Bất kỳ khiếu nại nào, nếu việc sử dụng Sản Phẩm Lựa Chọn không được như mong muốn do các lỗi về cấu trúc, độ kiềm cao, rò rỉ nước và thấm trong cấu trúc tòa nhà, tình trạng ẩm liên tục của bề mặt, các vấn đề phát sinh do hiện tượng nước thấm nhập do tăng mao dẫn từ mặt đất, sự phát triển của rêu và các loại thực vật, nước nhỏ giọt do gần các thiết bị điều hòa không khí / bất kỳ nguồn nước nào khác hoặc bị ố vàng do những chậu cây.
- Bất kỳ khiếu nại nào trong trường hợp việc sử dụng Sản Phẩm Lựa Chọn bị ảnh hưởng bởi thiên tai, chẳng hạn như thảm họa tự nhiên, động đất, lốc xoáy, lũ lụt, v.v.

- Bất kỳ khiếu nại nào mà việc sử dụng Sản Phẩm Lựa Chọn không được như mong muốn bởi các khiếm khuyết trong cấu trúc hoặc lớp sơn cũ được sử dụng trước khi tiến hành thi công Sản Phẩm Lựa Chọn hoặc do bề mặt hồ vữa/ bột trét không đạt yêu cầu.
- Bất kỳ hành động phá hoại, lạm dụng hoặc sơ suất nào của khách hàng hoặc các bên thứ ba sẽ khiến khiếu nại bị vô hiệu.
- Bất kỳ khiếu nại nào, trong trường hợp Sản Phẩm Lựa Chọn bị ảnh hưởng bởi việc sử dụng sơn nền không phù hợp, sử dụng công thức pha màu hoặc chất màu không chính xác trong quá trình pha màu mà không phải do cửa hàng chính hãng Dulux thực hiện.
- Bất kỳ thiếu sót hoặc hành động hoặc sơ suất nào, tay nghề nhân công kém về phía của nhà thầu, hoặc thợ sơn hoặc các nhà thầu phụ, người làm, đại diện hoặc các đại lý, khiến (các) Sản Phẩm Lựa Chọn bị lỗi theo bất kỳ cách nào.
- Bất kỳ khiếu nại nào trong trường hợp dưới điều kiện bình thường ở các khu vực ven biển có hiện tượng bạc màu và phấn hóa xảy ra với các sản phẩm sơn, mặc dù các chất tạo màu có độ bền và đã được sử dụng khi sản xuất sản phẩm. Trong các giới hạn thông thường, các khiếu nại liên quan này sẽ không được coi là hợp lệ theo Dulux Promise.

23. KHÔNG LOẠI TRỪ NÀO THEO ĐK&ĐK loại trừ hoặc hạn chế trách nhiệm của Akzo Nobel đối với các trường hợp tử vong hoặc thương tích cá nhân do sơ suất của Akzo Nobel, hoặc nhân viên hoặc đại lý của Akzo Nobel hoặc bất kỳ trường hợp nào khác mà luật quy định rằng Akzo Nobel không thể loại trừ trách nhiệm của mình.

24. DULUX PROMISE không ảnh hưởng đến các quyền luật định của Quý khách.

25. VUI LÒNG GIỮ BẢN ĐK&ĐK để tham khảo khi cần thiết.

26. DULUX PROMISE được điều chỉnh bởi pháp luật Việt Nam và thuộc thẩm quyền xét xử riêng biệt của Tòa án thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

27. DẪN CHIẾU đến “Chúng tôi” hoặc “Akzo Nobel” theo ĐK&ĐK này sẽ có nghĩa là dẫn chiếu đến Công Ty TNHH Sơn AkzoNobel Việt Nam.

28. Akzo Nobel, hoặc các biểu trưng Akzo Nobel như Dulux, Flourish, Let's Colour, các tên và biểu tượng màu sắc đặc biệt là các nhãn hiệu của tập đoàn Akzo Nobel.

29. SỐ ĐIỆN THOẠI HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG: 1900 555 561