

Chính sách bảo hành

1. Điều kiện bảo hành

1.1 Sản phẩm được bảo hành miễn phí nếu đảm bảo tất cả các điều kiện sau:

- Sản phẩm thuộc danh mục được bảo hành từ Nhà sản xuất hoặc Nhà phân phối.
- Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật do Nhà sản xuất.
- Thời hạn bảo hành trên phiếu bảo hành vẫn còn hiệu lực.(nếu có) hoặc phiếu xuất hàng (hóa đơn hoặc chứng từ).
- Phiếu xuất hàng (hóa đơn hoặc chứng từ) còn nguyên vẹn, không chấp vá, không bị gạch xóa hay sửa chữa, bôi bẩn.
- Phiếu xuất hàng (hóa đơn hoặc chứng từ) đầy đủ thông tin: tên sản phẩm, mã sản phẩm, ngày xuất hàng, tên khách hàng sử dụng, địa chỉ.
- Tem bảo hành và tem niêm phong (nếu có) của Nhà sản xuất trên sản phẩm còn nguyên vẹn.

1.2 Sản phẩm không được bảo hành hoặc sẽ phát sinh phí bảo hành nếu rơi vào một trong các trường hợp sau:

- Sản phẩm không thuộc danh mục được bảo hành từ Nhà sản xuất hoặc nhà phân phối.
- Sản phẩm không thỏa mãn một trong những điều kiện bảo hành ở mục 1.1.
- Số model sản phẩm và thông tin do khách hàng cung cấp không khớp với Thông tin đã khai khi khách hàng mua sản phẩm.
- Khách hàng tự ý can thiệp sửa chữa sản phẩm hoặc sửa chữa tại những trung tâm sửa chữa không được sự ủy nhiệm của công ty.
- Sản phẩm bị hư hỏng do lỗi người sử dụng, và lỗi hư hỏng không nằm trong phạm vi bảo hành của Nhà sản xuất.

- Với trường hợp phát sinh phí bảo hành, nhân viên chăm sóc khách hàng của công ty sẽ tư vấn đầy đủ thông tin cho khách hàng trước khi tiến hành các thủ tục bảo hành.

1.3 Thời hạn bảo hành

Thời hạn bảo hành được tính kể từ ngày mua hàng hoặc kể từ ngày sản xuất tùy thuộc từng loại sản phẩm được nêu rõ khi Khách hàng mua và nhận sản phẩm từ công ty. Đối với Khách hàng thương mại, thời hạn bảo hành được tính từ thời điểm hàng hóa được bàn giao cho người sử dụng (có hóa đơn, chứng từ chứng minh nguồn hàng).

2. Phương thức áp dụng bảo hành

2.1. Địa điểm bảo hành

- Địa điểm bảo hành: Quý khách vui lòng liên hệ trực tiếp với bộ phận chăm sóc khách hàng của công ty

- Bộ phận hỗ trợ chăm sóc khách hàng công ty sẽ hỗ trợ và hướng dẫn Quý khách hàng phương thức tham gia vào hệ thống bảo hành sản phẩm của công ty. Mọi thông tin liên hệ của công ty được in trên Hóa đơn, chứng từ hoặc phiếu xuất kho.

- Nếu Quý khách gặp khó khăn trong việc liên hệ với công ty, quý khách vui lòng liên hệ để được hỗ trợ.

2.2. Thời gian thực hiện bảo hành

Trong mọi trường hợp, thời gian thực hiện bảo hành sản phẩm phụ thuộc vào mức độ hư hại của sản phẩm/thiết bị hoặc mức độ sẵn có của thiết bị/sản phẩm thay thế của chúng tôi. Khách hàng sẽ nhận được thông báo cụ thể từ công ty vào thời điểm chúng tôi nhận sản phẩm để bảo hành.

Trong mọi trường hợp, công ty sẽ không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại, mất mát nào xảy ra nếu Quý khách không thực hiện theo hướng dẫn nêu rõ tại mục Chính sách bảo hành này.

3. Đổi trả sản phẩm

Hàng hóa khi khách hàng nhận không đúng với đơn hàng: sai mẫu mã hoặc không đủ số lượng.

Sản phẩm khi giao bị hư hỏng không khắc phục được hoặc lỗi từ nhà sản xuất.

Chúng tôi sẽ đổi sản phẩm cho khách. Sản phẩm muốn đổi hoặc trả cần giữ sản phẩm nguyên đai, chưa sử dụng, hoặc có sự tác động cơ học vào sản phẩm. Không nhất thiết còn tem mác hay hỏng hộp. Không bị méo mó, biến dạng.

Sản phẩm mua bị lỗi – Quá hạn sử dụng

Quý khách vui lòng kiểm tra sản phẩm trước khi thanh toán. Trong trường hợp sản phẩm bị hư hại trong quá trình vận chuyển, quý khách vui lòng từ chối và gửi lại sản phẩm cho chúng tôi

Sản phẩm không sử dụng được ngay khi được giao

Trước tiên, hãy dành thời gian đọc kỹ tem hướng dẫn sử dụng và chắc rằng sản phẩm phù hợp với nhu cầu của bạn. Vui lòng liên hệ ngay cho chúng tôi để được hỗ trợ hỏi trả lại hàng

Sản phẩm giao không đúng theo đơn đặt hàng

Bạn nghĩ rằng sản phẩm giao cho bạn không đúng với đơn đặt hàng? Hãy liên hệ với chúng tôi càng sớm càng tốt, hệ thống của chúng tôi sẽ kiểm tra nếu hàng của bạn bị gửi nhầm. Trong trường hợp đó, chúng tôi sẽ thay thế đúng mặt hàng bạn yêu cầu (khi có hàng).

Điều kiện đổi trả hàng

Điều kiện về thời gian đổi trả: trong vòng 01 ngày kể từ khi nhận được hàng và phải liên hệ gọi ngay cho chúng tôi theo số điện thoại trên để được xác nhận đổi trả hàng.

Điều kiện đổi trả hàng:

- Sản phẩm gửi lại phải còn nguyên đai nguyên kiện
- Phiếu bảo hành (nếu có) và tem của công ty trên sản phẩm còn nguyên vẹn.
- Sản phẩm đổi/ trả phải còn đầy đủ hộp, giấy Hướng dẫn sử dụng và chưa qua sử dụng.
- Quý khách chịu chi phí vận chuyển, đóng gói, thu hộ tiền, chi phí liên lạc tối đa tương đương 20% giá trị đơn hàng.

Quy trình đổi trả hàng

Bước 1: Sau khi nhận được hàng. Yêu cầu quý vị kiểm tra kỹ 1 lần trước khi nhận hàng. Nếu có vấn đề xin vui lòng liên hệ Trung tâm hỗ trợ khách hàng tại thời điểm nhân viên giao hàng còn ở đó

– Trường hợp sau khi nhân viên giao hàng đã đi – Nếu muốn đổi trả hàng có thể liên hệ với chúng tôi để được xử lý và hẹn lịch đổi trả hàng

Bước 2: Sau khi Trung tâm hỗ trợ khách hàng thông báo lịch hẹn nhận hàng trả