

QUY TRÌNH BẢO HÀNH SẢN PHẨM - The process and location for warranty, exchange or return of products;

1. Nguyên tắc bảo hành

- a. Công Ty cam kết thực hiện nghiêm chỉnh nghĩa vụ bảo hành sản phẩm đối với các sản phẩm được bảo hành theo quy định cụ thể như sau:
- b. Cung cấp giấy tiếp nhận bảo hành có ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành cho Nhà phân phối/Khách hàng trong trường hợp các Sản phẩm có bảo hành;
- a. Cung cấp cho Nhà phân phối/Khách hàng Sản phẩm, linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức giải quyết khác được Nhà phân phối/Khách hàng chấp nhận trong thời gian thực hiện bảo hành;
- b. Đổi Sản phẩm, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi Sản phẩm, linh kiện, phụ kiện và trả lại tiền cho Nhà phân phối/Khách hàng trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi;
- c. Đổi Sản phẩm, linh kiện, phụ kiện mới tương tự hoặc thu hồi Sản phẩm và trả lại tiền cho người tiêu dùng trong trường hợp đã thực hiện bảo hành hàng hoá, linh kiện, phụ kiện từ ba lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi;
- d. Chịu chi phí sửa chữa, vận chuyển Sản phẩm, linh kiện, phụ kiện đến nơi bảo hành và từ nơi bảo hành đến nơi cư trú của Nhà phân phối/Khách hàng;
- e. Chịu trách nhiệm về việc bảo hành Sản phẩm, linh kiện, phụ kiện cho Nhà phân phối/Khách hàng cả trong trường hợp uỷ quyền cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành.
- f. Theo quy định về bảo hành Sản phẩm, Nhà phân phối có trách nhiệm nhận và giao lại những Sản phẩm bị hỏng cho Công Ty hoặc Khách hàng có thể trực tiếp đến Công Ty để được bảo hành từ Công Ty.
- g. Công Ty chịu trách nhiệm đảm bảo chất lượng Sản phẩm bán cho Nhà phân phối/Khách hàng đúng với thông tin đã công bố. Nhà phân phối có trách nhiệm cung cấp các thông tin về chất lượng đúng với thông tin mà Công Ty cung cấp. Trong trường hợp có khiếu nại về chất lượng Sản phẩm, Nhà phân phối có trách nhiệm thông báo với Công Ty ngay lập tức khi nhận được khiếu nại này.
- h. Khi nhận Sản phẩm, Nhà phân phối/Khách hàng phải kiểm tra Sản phẩm nhằm đảm bảo đủ số lượng và bao bì còn nguyên vẹn. Công Ty không chịu trách nhiệm với lỗi của các Sản phẩm mà không do lỗi của Công Ty.

2. Quy trình bảo hành:

- a. **Bước 1:** Nhà phân phối/Khách hàng gửi đầy đủ cho Công Ty:
 - Hàng hóa, phụ kiện;
 - Hóa đơn mua hàng;
 - Phiếu bảo hành hợp lệ (nếu có);
 - Đơn yêu cầu bảo hành.

b. **Bước 2:** Vào thời điểm được yêu cầu, Công Ty sẽ xác nhận thông tin bằng văn bản cho Nhà phân phối/Khách hàng trong đó ghi rõ thời gian phản hồi về việc giải quyết chế độ bảo hành.

c. **Bước 3:**

- Trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu bảo hành, Công Ty sẽ phản hồi thông tin về việc giải quyết chế độ bảo hành cho Nhà phân phối/Khách hàng. Nếu Sản phẩm được xác định là bị lỗi do sản xuất và theo chính sách bảo hành, Công Ty sẽ thông báo thời gian để hoàn thành bảo hành.
- Đối với các trường hợp không đủ điều kiện để áp dụng chế độ bảo hành và có thể sửa chữa được, Công Ty sẽ hỗ trợ Nhà phân phối/Khách hàng trong việc chuyển Sản phẩm về nhà sản xuất để sửa chữa và thay thế phụ tùng sản phẩm. Công Ty sẽ thông báo đến Nhà phân phối/Khách hàng chi phí phát sinh và Công Ty chỉ tiến hành sau khi được Nhà phân phối/Khách hàng đồng ý chi phí phát sinh đó.