

(Áp dụng cho Kênh truyền thống, Kênh hiện đại)

01 PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho các sản phẩm do Công Ty Cổ Phần KTG ELECTRIC phân phối (sau đây gọi là “sản phẩm”).

02 THUẬT NGỮ


- Sản phẩm được bảo hành: Là sản phẩm bị lỗi kỹ thuật trong thời hạn bảo hành.
- Thời hạn bảo hành: là thời hạn được tính từ:
 - ⇒ Ngày công ty xuất kho/giao hàng.
 - ⇒ Hoặc từ ngày Khách hàng mua sản phẩm.


03 ĐỐI TƯỢNG BẢO HÀNH

- **Khách hàng sử dụng cuối cùng:** Là chủ công trình, chủ nhà/người trực tiếp sử dụng sản phẩm của Công ty cung cấp hoặc thông qua Khách hàng trung gian.
- **Khách hàng trung gian:** Đại lý, tiệm điện, nhà thầu mua hàng từ Công ty.

04 PHẠM VI BẢO HÀNH

- Công ty cam kết bảo hành cho tất cả các sản phẩm thuộc các nhãn hiệu AC, Comet do Công ty phân phối.
- Trung tâm bảo hành:

 **Trung tâm bảo hành Miền Nam**
(Phụ trách từ Huế trở vào)
Đ/c: 87 Phú Châu, P. An Bình, Tp. Dĩ An, Tỉnh Bình Dương.
Hotline: 1800 6292 – Phím 1 (Miễn phí).

 **Trung tâm bảo hành Miền Bắc**
(Phụ trách từ Quảng Trị trở ra)
Đ/c: Lô 2-8B, KCN Hoàng Mai, Số 435A Tam Trinh, Q. Hoàng Mai, Tp. Hà Nội.
Hotline: 1800 6292 – Phím 2 (Miễn phí).

05 QUY ĐỊNH BẢO HÀNH

- Các sản phẩm thuộc nhãn hiệu Mitsubishi Electric,...bảo hành theo chính sách của nhà sản xuất.
- Các sản phẩm thuộc nhãn hiệu AC, Comet được bảo hành theo quy định như sau:

1. THỜI HẠN BẢO HÀNH

HÌNH ẢNH	SẢN PHẨM	THỜI HẠN BẢO HÀNH
A. NHÓM THIẾT BỊ CHIẾU SÁNG		
	Bóng Led và các loại Đèn Led; Bộ máng đèn Batten, Tán quang dùng bóng Led	24 tháng kể từ ngày mua Tối đa 36 tháng kể từ công ty xuất kho/giao hàng
	Đèn Emergency, Đèn Exit (*)	12 tháng kể từ ngày mua Tối đa 18 tháng kể từ công ty xuất kho/giao hàng
B. NHÓM THIẾT BỊ ĐIỆN		
	CB, CTOC	24 tháng kể từ ngày mua Tối đa 36 tháng kể từ công ty xuất kho/giao hàng
	Ống luồn đàn hồi, Ống luồn tròn PVC và phụ kiện	36 tháng kể từ ngày mua Tối đa 48 tháng kể từ công ty xuất kho/giao hàng
C. NHÓM ĐIỀU HÒA KHÔNG KHÍ		
	Quạt điện: Quạt trần, quạt treo tường, quạt bàn, quạt hộp, quạt đứng (**)	24 tháng kể từ ngày mua Tối đa 36 tháng kể từ công ty xuất kho/giao hàng
	Quạt sạc nhãn hiệu AC (***)	12 tháng kể từ ngày mua Tối đa 18 tháng kể từ công ty xuất kho/giao hàng
D. NHÓM ĐIỆN TIÊU DÙNG		
	Đèn Pin cầm tay, vợt muỗi (trừ mã CP046, CP047), đèn bắt muỗi	06 tháng kể từ ngày mua Tối đa 12 tháng kể từ công ty xuất kho/giao hàng
	Đèn bàn, vợt muỗi CP046, CP047	12 tháng kể từ ngày mua Tối đa 18 tháng kể từ công ty xuất kho/giao hàng
	Đèn sạc Led, đèn bàn sạc Led, quạt sạc nhãn hiệu Comet, Ổ cắm nổi dài (****)	12 tháng kể từ ngày mua Tối đa 18 tháng kể từ công ty xuất kho/giao hàng




E. NHÓM LINH KIỆN TIÊU HAO

Pin hoặc Ắc quy (thông số công bố chỉ đảm bảo trong vòng 06 tháng kể từ ngày giao hàng)

06 tháng kể từ ngày mua
Tối đa **12 tháng** kể từ công ty xuất kho/giao hàng

2. HÌNH THỨC BẢO HÀNH

- Áp dụng cho các sản phẩm bị lỗi và đủ điều kiện bảo hành.
- Đổi mới sản phẩm cùng loại (không sửa chữa). Ngoại trừ nhóm sản phẩm (*) (**) (***) :

HÌNH ẢNH	NHÓM SẢN PHẨM (*)	ĐỔI MỚI	THAY THẾ LINH KIỆN
	(*) Đèn Emergency, Đèn Exit	01 Tháng đầu tiên	11 Tháng kế tiếp
	(**) Quạt điện: Quạt trần, quạt treo tường, quạt bàn, quạt hộp, quạt đứng	06 Tháng đầu tiên	18 Tháng kế tiếp
	(***) Quạt sạc nhãn hiệu AC (****) Đèn sạc Led, đèn bàn sạc Led, quạt sạc nhãn hiệu Comet, Ổ cắm nối dài	06 Tháng đầu tiên	06 Tháng kế tiếp

Lưu ý:

- Trường hợp sản phẩm bị lỗi kỹ thuật và nằm trong điều kiện bảo hành đổi mới nhưng Công ty hết hàng để đổi, thì sẽ quy đổi sang sản phẩm khác tương đương về giá trị.
- Thời hạn bảo hành cho từng loại sản phẩm được nêu trong bảng bên trên, được tính từ ngày mua hàng.
- Nếu quý khách không chứng minh được ngày mua hàng, thời gian bảo hành sẽ không quá thời hạn tối đa kể từ công ty xuất kho/giao hàng.
- Ngày mua hàng được xác định bởi ngày xuất hóa đơn GTGT hoặc hóa đơn bán hàng theo quy định của nhà nước hoặc dựa vào ngày bán được ghi trên tem bảo hành sản phẩm/phiếu bảo hành hoặc ngày kích hoạt bảo hành điện tử.

3. NHỮNG ĐIỀU KIỆN ĐƯỢC BẢO HÀNH

- Sản phẩm trong thời gian bảo hành.
- Phiếu bảo hành này phải được điền vào đầy đủ thông tin và xuất trình kèm với sản phẩm cần được bảo hành.
- Bất kỳ các hư hỏng nào về linh kiện hay lỗi sản xuất.

4. NHỮNG TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH

- Bất kỳ các hư hỏng gây ra bởi rơi rớt, trầy xước, biến dạng trong khi vận chuyển, do hỏa hoạn, lũ lụt, sấm sét hoặc thiên tai, điều kiện sử dụng khắc nghiệt (nhiệt độ, độ ẩm quá cao, môi trường hoá chất...) hoặc các sự kiện bất khả kháng khác.
- Bất kỳ các hư hỏng gây ra bởi việc sử dụng không đúng điện áp hoặc nguồn điện tại địa phương thay đổi bất thường, không ổn định.
- Bất kỳ các hư hỏng gây ra bởi lắp đặt không đúng kỹ thuật.
- Bất kỳ các hư hỏng gây ra bởi sử dụng không đúng theo chức năng, hướng dẫn sử dụng theo tài liệu vận hành đính kèm.
- Bất kỳ các hư hỏng gây ra bởi do động vật hoặc côn trùng xâm nhập.
- Bất kỳ các hư hỏng gây ra do bảo quản không đúng yêu cầu hướng dẫn khi vận chuyển và lưu kho.
- Sản phẩm đã qua sửa chữa tại các trung tâm bảo hành không được sự ủy thác của Công ty.
- Khách hàng tự ý tháo lắp, thay đổi cấu trúc sản phẩm.

5. THỜI GIAN XỬ LÝ VÀ LOẠI HÌNH BẢO HÀNH

- Thời gian phản hồi thông tin: **04h làm việc** từ khi nhận được hàng bảo hành.
- Thời gian trả hàng Bảo Hành: Thời gian trả hàng được tính kể từ khi xác nhận thông tin đến lúc hàng được gửi đến bộ phận vận chuyển để gửi trả cho khách hàng.

KHU VỰC	NHÓM SẢN PHẨM	LOẠI HÌNH BẢO HÀNH	THỜI GIAN TRẢ BẢO HÀNH
Nội thành HCM và Hà Nội (*)	- Chiều sáng, - Thiết bị điện - Điện tiêu dùng - Linh kiện tiêu hao - ĐHKK: Quạt treo tường, quạt bàn, quạt hộp, quạt đứng, quạt sạc nhãn hiệu AC	Bảo hành tại trung tâm bảo hành	Trong vòng 04h làm việc
	- ĐHKK: Quạt trần	Bảo hành tại nhà khách hàng	Trong vòng 08h làm việc
Khu vực Tỉnh, Ngoại thành HCM và Hà Nội	- Chiều sáng - Thiết bị điện - Điện tiêu dùng - Linh kiện tiêu hao - ĐHKK: Quạt treo tường, quạt bàn, quạt hộp, quạt đứng, quạt sạc nhãn hiệu AC	Bảo hành tại trung tâm bảo hành	Trong vòng 08h làm việc
	- ĐHKK: Quạt trần	Bảo hành tại nhà khách hàng	Thỏa thuận với khách hàng nhưng tối đa không quá 5 ngày làm việc kể từ khi xác nhận thông tin

(*) **Nội thành HCM:** Quận 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, Tân Bình, Tân Phú, Phú Nhuận, Bình Thạnh, Gò Vấp; **Nội Thành Hà Nội:** Bắc Từ Liêm, Ba Đình, Cầu Giấy, Đống Đa, Hai Bà Trưng, Hoàn Kiếm, Hà Đông, Hoàng Mai, Long Biên, Thanh Xuân, Tây Hồ, Nam Từ Liêm.

Lưu ý:

- Các trường hợp đặc biệt sẽ thỏa thuận với khách hàng về thời gian trả hàng.
- Chi phí gửi hàng về Trung tâm bảo hành do khách hàng chi trả; Chi phí trả hàng bảo hành về cho khách hàng sẽ do KTG Electric chi trả.