

CHÍNH SÁCH

BẢO HÀNH 2018

(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 Phân Phối Thiết Bị Điện KTG cung cấp (sau đây gọi là "sản phẩm")

02 THUẬT NGỮ

- Sản phẩm được bảo hành:** Là sản phẩm bị lỗi kỹ thuật, còn 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 (Dựa vào thời gian tích trên Tem bảo hành sản phẩm. Lưu ý: Thời gian tích trên Tem bảo hành sản phẩm không vượt quá 3 tháng kể từ ngày công ty xuất kho / giao hàng), tùy điều kiện nào đến trước.

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:** Là những nhà phân phối, 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, Osram, Ledvance, Mitsubishi Electric,...
- Trung tâm bảo hành:

Trung tâm bảo hành Miền Nam (Phụ trách từ Quảng Trị trở vào)
Địa chỉ: 17/6A Đường Phan Huy Ích, Phường 14, Quận Gò Vấp, Tp.HCM.
Hotline: 18001739 - Phím 2 (Miễn phí).

Trung tâm bảo hành Miền Bắc (Phụ trách Quảng Bình trở ra)
Địa chỉ: Lô 2-8B, KCN Hoàng Mai, Số 435A Tam Trinh, Q.Hoàng Mai, Tp.Hà Nội.
Hotline: 18001739 - Phím 2 (Miễn phí).

05 QUY ĐỊNH BẢO HÀNH

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

1. THỜI HẠN BẢO HÀNH

HÌNH ẢNH	SẢN PHẨM	THỜI HẠN BẢO HÀNH
A. NHÓM ĐIỆN DÂN DỤNG		
	Bóng Led và các loại Đèn Led (Trừ Đèn Emergency, Đèn Exit và Đèn Pha Led)	24 Tháng
	Đèn pha Led	24 Tháng
	Máng đèn Batten, Tán quang (Không bao gồm Ballast, Starter)	24 Tháng
	Bộ máng đèn Batten, Tán quang dùng Ballast cơ và điện tử	12 Tháng
	Bộ máng đèn Batten, Tán quang dùng bóng Led	24 Tháng
	Starter, Ballast cơ và điện tử	12 Tháng
	MCB, RCCB, CTOC	36 Tháng
	Ống luồn và phụ kiện	60 Tháng
B. NHÓM ĐIỆN TIÊU DÙNG		
	Đèn Pin cầm tay, vợt muỗi, đèn bắt muỗi	6 Tháng
	Đèn bàn	12 Tháng
	Đèn sạc Led, đèn bàn sạc Led, quạt sạc, Ổ cắm nối dài (*)	12 Tháng
C. NHÓM LINH KIỆN TIÊU HAO		
	Pin hoặc Ắc quy (thông số công bố chỉ đảm bảo trong vòng 6 tháng kể từ ngày giao hàng)	6 Tháng

2. HÌNH THỨC BẢO HÀNH: Đổi mới sản phẩm cùng loại (Không sửa chữa)

- Áp dụng cho các sản phẩm bị lỗi và đủ điều kiện bảo hành.
- Ngoại trừ nhóm sản phẩm (*):

HÌNH ẢNH	NHÓM SẢN PHẨM	ĐỔI MỚI	SỬA CHỮA/ THAY THỂ LINH KIỆN
	Đèn sạc Led, đèn bàn sạc Led, quạt sạc, Ổ cắm nối dài	03 tháng đầu tiên	09 tháng kế tiếp

3. NHỮNG ĐIỀU KIỆN ĐƯỢC BẢO HÀNH

- Sản phẩm trong thời gian bảo hành.
- Sản phẩm được sử dụng trong điều kiện bình thường.
- Tem bảo hành phải còn nguyên vẹn, không rách rời, chấp vá và ghi rõ thời gian bảo hành (nếu có).
- Sản phẩm không bị biến dạng hình học so với hình dáng ban đầu.
- Sản phẩm không bị nứt, bể vỡ,...
- Sản phẩm sai hỏng do lỗi chế tạo của nhà sản xuất.
- Các sản phẩm có sử dụng bộ lưu điện phải được nạp và xả điện theo định kỳ ít nhất 3 tháng 1 lần.

Lưu ý:

- Các thông số công bố, thời hạn bảo hành dựa trên thời gian hoạt động 8h/ngày.
- Quý khách hàng vui lòng đóng gói hàng hóa theo Hướng dẫn đóng gói hàng bảo hành của Công ty và gửi kèm phiếu yêu cầu bảo hành. Trường hợp Quý khách không thực hiện đúng yêu cầu, Công ty được quyền từ chối bảo hành.

4. NHỮNG TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH

- Sản phẩm lắp đặt sai hướng dẫn.
- Sản phẩm dùng không đúng mục đích sử dụng.
- Sản phẩm được bảo quản không đúng yêu cầu hướng dẫn khi vận chuyển và lưu kho.
- Sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng sai nguồn điện cung cấp.
- Sản phẩm bị hư hỏng do các điều kiện khách quan như: Hỏa hoạn, chập điện do sét đánh, thiên tai, chiến tranh, phá hoại,...
- 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 PHẢN HỒI BẢO HÀNH

- Thời gian phản hồi thông tin: **08h làm việc** từ khi nhận được hàng bảo hành.
- Thời gian trả hàng Bảo Hành (*):
 - ⇒ **Khu vực HCM/Hà Nội: 08h làm việc.**
 - ⇒ **Khu vực Tỉnh: 16h làm việc.**

* Thời gian trả hàng được tính kể từ khi xác nhận thông tin.

Lưu ý:

Các trường hợp đặc biệt sẽ thỏa thuận với khách hàng về thời gian trả hàng.

06 ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- Chính sách này được thay thế cho tất cả các văn bản, quy định về việc bảo hành sản phẩm.
- Chính sách có hiệu lực kể từ ngày ký **15/08/2018**.
- Các bộ phận có trách nhiệm triển khai thực hiện theo chính sách này.

CÔNG TY CỔ PHẦN PHÂN PHỐI THIẾT BỊ ĐIỆN KTG

**GIÁM ĐỐC ĐIỀU HÀNH
PHAN TRỊNH ANH TUẤN**