

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Số.: 0001/2024-CSBH-HITACHI

(Hiệu lực từ ngày 01/03/2024)

I. PHẠM VI BẢO HÀNH:

Các sản phẩm gia dụng thương hiệu Hitachi được nhập khẩu và phân phối bởi Công ty TNHH Arçelik Hitachi Home Appliances Sales Việt Nam gọi tắt “AHVN”

Bảo hành chỉ giới hạn trong lãnh thổ Việt Nam.

II. THỜI GIAN BẢO HÀNH SẢN PHẨM:

Số.	Sản phẩm	Địa điểm xử lý	Thời hạn bảo hành kể từ ngày mua	Thời hạn bảo hành kể từ ngày xuất phiếu
1	Tủ lạnh, máy giặt, máy lạnh, máy nước nóng, máy sấy, máy rửa chén	Tại nhà Người Tiêu Dùng	24 tháng	30 tháng
2	Sản phẩm khác (trừ máy bơm)	Tại trạm bảo hành Ủy Quyền	24 tháng	30 tháng

* Với máy nén tủ lạnh/ máy lạnh và mô tơ máy giặt sẽ được bảo hành 10 năm kể từ ngày mua.

* Với sản phẩm máy nước nóng, bầu đun sẽ được bảo hành 05 năm kể từ ngày mua.

1. Thời hạn bảo hành là 24 tháng kể từ ngày mua và không quá 30 tháng kể từ ngày xuất phiếu bảo hành. Điều kiện nào đến trước sẽ được tính theo đó.

2. Trường hợp khách hàng không có hóa đơn tài chính, hoặc không kích hoạt bảo hành điện tử. Thời hạn bảo hành sẽ được tính theo tháng in trên phiếu.

3. Riêng đối với Máy giặt/ máy sấy sử dụng cho hoạt động kinh doanh như dịch vụ giặt ủi, khách sạn, nhà hàng, công xưởng...ngoài mục đích phục vụ cho nhu cầu của hộ gia đình, sản phẩm được bảo hành 12 tháng kể từ ngày mua

III. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH MIỄN PHÍ:

Phải thỏa tất cả các điều kiện sau đây:

- Kích hoạt bảo hành thành công trong 30 ngày đầu mua hàng hoặc có phiếu bảo hành hợp lệ của AHVN.
- Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành.
- Sản phẩm bị hư do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất.
- Số serial và kiểu máy trên sản phẩm phải còn nguyên vẹn, không bị cạo sửa, chấp vá, hay dán đè lên bằng bất kỳ vật nào khác.
- Số serial và kiểu máy trên sản phẩm phải trùng khớp với số serial và kiểu máy trên hóa đơn.
- Nhãn bảo hành 10 năm trên máy nén và nhãn trên mô tơ phải được giữ nguyên.

IV. ĐIỀU KIỆN GIA HẠN BẢO HÀNH CHO MÁY NÉN, ĐỘNG CƠ VÀ BẦU ĐUN:

1. Đảm bảo được các yêu cầu ở mục III trước.
2. Trong 24 tháng kể từ ngày mua hàng, sản phẩm sẽ được bảo hành bởi AHVN.
3. Sau 24 tháng, AHVN sẽ áp dụng bảo hành không tính phí cho máy nén/ mô tơ/ bầu đun, và lưu ý khách hàng sẽ tự thanh toán phần phí nhân công, vận chuyển, gas...).

V. THỜI HẠN ĐỔI SẢN PHẨM TRONG BẢO HÀNH:

1. Nếu thời gian bảo hành của máy cũ trên 6 tháng tại thời điểm đổi máy mới thì thời gian bảo hành của máy mới sẽ được tính bằng thời gian bảo hành còn lại của máy cũ.
2. Nếu thời gian bảo hành của máy cũ dưới 6 tháng tại thời điểm đổi máy mới thì máy mới được bảo hành 6 tháng.

VI. NHỮNG TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH MIỄN PHÍ (SỬA CHỮA CÓ TÍNH PHÍ):

1. Sản phẩm chưa kích hoạt bảo hành và không có bất cứ chứng từ mua bán nào kèm theo..
2. Sản phẩm không còn trong thời hạn bảo hành.
3. Sản phẩm hư hỏng do tác động bên ngoài, hỏa hoạn, sấm sét, lũ lụt hoặc do thiên nhiên, môi trường, hóa chất làm ảnh hưởng đến bề mặt, cấu trúc, vận hành của sản phẩm, thiết bị như: vết trầy xước, rỉ sét, vết mòn thông thường...
4. Sản phẩm hư hỏng gây ra do lỗi người sử dụng, vận chuyển hoặc do tác động nhiệt, tác động bên ngoài như: rơi, biến dạng, vỡ, nứt...
5. Sản phẩm sử dụng sai chức năng, lắp đặt không đúng theo sách hướng dẫn hoặc tài liệu đính kèm, sử dụng sai điện thế hoặc nguồn điện không ổn định, sử dụng nguồn nước yếu, dơ, phèn...(đối với máy giặt) và bảo quản sản phẩm không tốt như để nước, bụi, động vật, côn trùng, vật lạ vào máy.
6. Số máy, kiểu máy trên sản phẩm, bị cạo sửa, xóa mất thông tin sản phẩm không phù hợp với hóa đơn tài chính liên quan đến sản phẩm (nếu có)
7. Khách hàng (Người Tiêu Dùng) cung cấp thông tin sản phẩm sai, không đúng thực tế khi mua hàng.
8. Các bộ phận trong máy bị thay đổi hoặc máy đã bị tháo gỡ, sửa chữa tại những nơi không trực thuộc hệ thống Trung Tâm/ Trạm Bảo Hành Ủy Quyền chính hãng.
9. Không bảo trì, vệ sinh máy thường xuyên hoặc sử dụng sản phẩm không phù hợp với thiết kế được ghi trên máy hoặc dùng quá công suất thiết kế của nhà sản xuất.
10. Sản phẩm không được phân phối bởi Công ty TNHH Arçelik Hitachi Home Appliances Sales Vietnam.
11. Sản phẩm bảo hành không bao gồm các trường hợp sau:
 - Sự hao mòn thông thường trong quá trình vận hành hoặc sử dụng sản phẩm, vỏ máy, phụ kiện kèm theo máy như: dây cắm điện, remote, pin, vỏ máy,...
 - Bảo trì, bảo dưỡng sản phẩm.

Arcelik Hitachi Home Appliances Sales Vietnam Co., Ltd.

HCM Office: 21st Floor, Bitexco Financial Tower, 2 Hai Trieu Street, Ben Nghe Ward, District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam
HN Office: 10th Floor, HanoiTourist Building, 18 Ly Thuong Kiet Street, Hoan Kiem District, Hanoi City, Vietnam
T - HCM: +84 28 38237977 T - HN: +84 24 32000354 Customer Care Line: 1800 6560
hitachi-homeappliances.com/vn-vn/

HITACHI
Home Appliances

Lưu ý:

- Tất cả các Trạm bảo hành Ủy quyền đều có trách nhiệm thực hiện các dịch vụ sau bán hàng cho khách hàng và đại lý đáp ứng đầy đủ các yêu cầu bảo hành và không được thu bất kỳ khoản phí nào trong thời gian còn bảo hành.
- Vui lòng liên hệ tới tổng đài miễn cước 18006560 để được hỗ trợ thêm.

CÔNG TY TNHH ARCELIK HITACHI HOME APPLIANCES SALES VIỆT NAM

TỔNG GIÁM ĐỐC



TANINAKA EIJI

