

CÁC CHÍNH SÁCH VÀ HÌNH THỨC BẢO HÀNH SẢN PHẨM

1. Bảo hành tại Sucom Việt Nam

- Được cấp đáp ứng với tất cả sản phẩm có phiếu bảo hành của Sucom .

- Khi phát sinh nhu cầu bảo hành sản phẩm, Quý khách hàng vui lòng liên hệ trực tiếp với trung tâm bảo hành của hãng để được hướng dẫn theo các bước bảo hành. Quý khách hàng có thể tham khảo thông tin về địa chỉ, số điện thoại của trung tâm bảo hành của hãng thông qua bộ tài liệu điện thoại nào được ghi trên website này

2. Bảo hành tại nơi sản xuất

Chi tiết tham khảo tại mục bảo hành tại nơi sản xuất.

ĐIỀU KIỆN VÀ CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

I. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

Tất cả các sản phẩm do Sucom bán ra đều được tuân thủ điều kiện bảo hành của nhà cung cấp, hãng sản xuất. Các trường hợp sau đây được coi là vi phạm điều kiện bảo hành hoặc không thuộc phạm vi bảo hành:

1. Sản phẩm bị tiêu hao trong quá trình sử dụng (lỗi lắp, các lỗi vận hành, van khóa, công tắc, ...).

2. Không có phí ưu đãi bảo hành hoặc có phí ưu đãi bảo hành nhưng phí ưu đãi bảo hành không hợp lệ (không còn nguyên vẹn; bị rách, nát không thể sửa chữa; bị tẩy, xóa; bị sửa chữa nội dung; thông tin sản phẩm được thể hiện trên phí ưu đãi bảo hành và trên sản phẩm lại không khớp, ...).

3. Sản phẩm hết thời hạn bảo hành (thời hạn bảo hành sản phẩm được thể hiện trên phí ưu đãi bảo hành của sản phẩm, ...).

4. Không có tem Chứng hàng giả do Bộ Công An cấp hoặc có nhưng tem bảo hành đó không hợp lệ, bị làm giả (bị rách, bị tẩy xóa, sửa chữa, ...). Trường hợp sản phẩm mua trước tháng 10 năm 2013 sẽ theo thông tin trên phí ưu đãi bảo hành.

5. Số serial, thông số kỹ thuật trên sản phẩm không hợp lệ (bản mã không được dán, bị cạo, bị sửa, bị rách, bị bong/tróc, bị thay đổi).

6. Sản phẩm bị lỗi do nguyên nhân bất khả kháng (lũ lụt, hỏa hoạn, do bị rơi, va đập, vận chuyển/lắp đặt sai quy cách, côn trùng xâm nhập, tẩy sửa chữa, sản phẩm bị mất, bị hoen ố, ẩm mốc, bị biến dạng ...)

II. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

1. Chính sách đổi hàng

1.1 “Mua đổi mới”:

a) Đổi ngay cho khách hàng mới sản phẩm cùng loại, miễn 100% nếu sản phẩm lỗi của khách hàng đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau đây:

- Sản phẩm còn đầy đủ phụ kiện, không bị biến dạng vật lý (trầy, xước, méo, lõm) và không

vi phạm các điều kiện bán lẻ hàng khác của Công ty.

- Thời gian khách hàng mua sản phẩm (tính theo ngày ghi trên phiếu bán lẻ hàng) trong vòng 07 ngày kể từ khi mua sản phẩm.

- Sản phẩm được mua bởi khách hàng là các điều kiện/ thông tin nhân hợp tác phân phối của Sucom Việt Nam.

b) Kể từ ngày cho khách hàng mua sản phẩm thông tin (về tính năng sản phẩm, thông tin kỹ thuật, mã vạch và thời hạn bán lẻ hàng còn lại của sản phẩm) nếu sản phẩm là của khách hàng đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau đây:

- Sản phẩm không vi phạm các điều kiện bán lẻ hàng của Công ty.

- Thời gian khách hàng mua sản phẩm (tính theo ngày ghi trên phiếu bán lẻ hàng) từ ngày 08 đến hết thời hạn bán lẻ hàng kể từ khi mua sản phẩm có thời hạn bán lẻ hàng.

2. Thời gian trả hàng bán lẻ hàng cho khách hàng

2.1 Kể từ khi các sản phẩm bán lẻ hàng theo phiếu bán lẻ hàng của Sucom:

a. Thời gian trả bán lẻ hàng (không bao gồm ngày nghỉ lễ, tết): muộn nhất là 02 ngày

b. Tuy nhiên, thời gian trả bán lẻ hàng có thể sớm hơn hoặc muộn hơn thời gian quy định trên đây. Khi đó, chúng tôi sẽ chủ động liên hệ với Quý khách trước. Trong trường hợp hợp thời gian trả bán lẻ hàng muộn hơn thời gian quy định thì chúng tôi sẽ cộng thêm 01 tháng vào thời hạn bán lẻ hàng sản phẩm của Quý khách thời gian tiếp theo kể từ 01 ngày chậm trễ cho khách hàng.

3. Bảo hành đặc biệt đối với sản phẩm Dr.Sukida và Aquastar

Với sự tin tưởng và lòng mến thương của quý khách, chúng tôi có chính sách bảo hành đặc biệt đối với sản phẩm này. Cụ thể:

- Thời hạn bảo hành cho toàn bộ máy (trừ các lỗi do người thay thế do nhà sản xuất): 36 tháng.
- Bảo hành miễn phí trong vòng 24 tháng đầu tiên kể từ ngày mua máy trong phạm vi bán kính 20 km kể từ một cửa sổ/địa lý bất kỳ của Sucom.
- Thực hiện chế độ “đổi ngay linh kiện mới/tổng đài” trong suốt thời hạn bảo hành.

4. Chính sách đổi mới áp dụng đối với các máy lắp đặt nội thất khu vực:

Sucom sẵn sàng đổi ngay cho khách hàng một sản phẩm mới như:

- Sản phẩm của khách hàng đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

+ Sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất.

+ Thời gian mua hàng của Sucom không quá 01 tuần kể từ ngày mua thiết bị trên phiếu xuất của sản phẩm.

+ Sản phẩm không bị biến dạng vật lý, trầy xước; còn nguyên tem, phiếu bảo hành của nhà

cung cấp, của Sucom, và hộp, phụ kiện đi kèm.

+ Sản phẩm không vi phạm các điều kiện bảo hành khác của Sucom và hãng sản xuất.

- Và Sucom có sẵn sẵn phẩm để đổi cho khách hàng.

III. BẢO HÀNH TẠI SỞ DÒNG

“LÀM THẾ NÀO ĐỂ SẢN PHẨM CỦA QUÝ KHÁCH ĐƯỢC CẢ BẢO HÀNH TẠI SỞ DÒNG?”

Sản phẩm của Quý khách hàng sẽ được cả bảo hành tại nơi sản xuất nếu thỏa mãn hai điều kiện sau:

+ Khách hàng có thể bảo hành của Sucom.

+ Khoảng cách từ nơi sản xuất của khách hàng đến một địa điểm lý tưởng của Sucom không quá 30 km.

IV. THÔNG TIN LIÊN HỆ

1. Địa chỉ Trung tâm bảo hành Sucom và phương thức liên hệ:

- Gửi Email đến địa chỉ: info@sucom.vn hoặc cskh@sucom.vn ghi rõ địa chỉ và điều kiện liên hệ.

- Hotline gọi điện đến đường dây nóng của bộ phận tư vấn kỹ thuật là 0996.000.118 - từ 8 giờ 30 đến 22 giờ hàng ngày.

- Điện thông tin liên hệ tại mức liên hệ của website

2. Địa chỉ bảo hành 1: Số 44/203 Hoàng Quốc Việt – Cầu Giấy – Hà Nội

3. Thời gian phục vụ: từ 8h15 giờ đến 19 giờ 00 phút các ngày trong tuần (trừ các ngày lễ, tết).

Mời ý kiến đóng góp và dịch vụ của chúng tôi, Quý khách hàng vui lòng gọi về: info@sucom.vn hoặc gọi điện đến đường dây nóng: 0949.799.699 (từ 8 giờ 15 đến 22 giờ hàng ngày).