

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CÁC SẢN PHẨM ZEMMER

1. Thời hạn bảo hành

Tên sản phẩm	Thời hạn bảo hành	Thời gian đáp ứng
Các sản phẩm Bếp từ, Máy hút mùi, Máy rửa bát, Lò nướng	36 tháng	Hà Nội: 4-8h Tỉnh: 16-32h

Lưu ý:

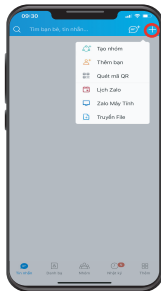
Bán kính >100km khách hàng gửi sản phẩm về trạm bảo hành gần nhất, Zemmer hỗ trợ chi phí phát sinh khi vận chuyển. Sản phẩm được sử dụng với mục đích thương mại hay mục đích khác không phải tiêu dùng thông thường thời gian bảo hành là 24 tháng. Cam kết 1 đổi 1 toàn bộ linh kiện sản phẩm trong vòng 36 tháng.

Các mốc thời gian quy định về thời gian đáp ứng bảo hành ở trên không bao gồm Chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, tết.

Hướng dẫn kích hoạt bảo hành điện tử

Bước 01: Quét mã QR

Sử dụng chức năng quét QR trên Zalo hoặc tải về phần mềm quét QR trên cửa hàng ứng dụng của thiết bị (như hình 01).
Quét mã và chọn “đồng ý” để chuyển sang bước tiếp theo.



Hình 01

Bước 02: Điền thông tin

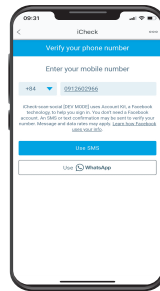
Điền thông tin bảo hành gồm: Họ tên, Số điện thoại, Email và địa chỉ. Sau đó chọn “Cập nhật” (như hình 02).



Hình 02

Bước 03: Xác nhận số điện thoại

Điền số điện thoại và chọn “Use SMS” để xác nhận (như hình 03).



Hình 03

Bước 04: Nhập mã code

Nhập mã code nhận được. Sau đó chọn “Continue” để hoàn thành. Màn hình sẽ hiện ra thông báo đã hoàn tất quá trình kích hoạt bảo hành điện tử.



Hình 04

2. Điều kiện bảo hành

Sản phẩm được phân phối chính thức bởi Công ty Cổ phần Zemmer tại thị trường Việt Nam

Lỗi kỹ thuật cần được sửa chữa phát sinh trong thời hạn bảo hành

Sản phẩm không thuộc trường hợp ngoài phạm vi bảo hành

3. Quy trình bảo hành

Zemmer cam kết giải quyết sự cố nhanh chóng với quy trình được gói gọn trong 4 bước như sau:



Liên hệ với Trung tâm bảo hành theo số Hotline: 0838.533.833

1



Triển khai dịch vụ bảo hành và sửa chữa sản phẩm cho khách hàng

3



Kỹ thuật viên thẩm định tình trạng sản phẩm cần bảo hành và báo giá dịch vụ (nếu có)

2



Bàn giao sản phẩm sau bảo hành kèm theo phiếu đánh giá về chất lượng dịch vụ

4

4. Trường hợp ngoài phạm vi bảo hành

Những trường hợp sau đây không thuộc phạm vi bảo hành:

Sản phẩm hết hạn bảo hành.

Sản phẩm không còn mang số serial hoặc rách tem niêm phong của Zemmer Việt Nam.

Hư hỏng không do lỗi sản xuất hoặc không do các linh kiện cấu thành sản phẩm tự hư hỏng.

Sản phẩm bị thay đổi hoặc sửa chữa không thuộc các trung tâm bảo hành của Zemmer Việt Nam.

Sản phẩm bị hư hỏng do hao mòn thông thường, không được vệ sinh đúng cách (bao gồm phần bên ngoài, bên trong, các loại bộ lọc vệ sinh), không được bảo dưỡng và thực hiện dịch vụ đúng cách, bị côn trùng, sâu bọ xâm nhập, sử dụng sai mục đích thiết kế, sai điện áp.

Hư hỏng do thiên tai, tai nạn, sử dụng sai hướng dẫn của nhà sản xuất.

Hư hỏng sản phẩm phát sinh do tự ý thay đổi kết cấu, vị trí lắp đặt ban đầu của sản phẩm, dùng kết hợp với các phụ kiện, sản phẩm, thiết bị phụ thuộc, thiết bị ngoại vi khác không chính hãng.

Lắp đặt sai quy cách: gắn keo đối với sản phẩm bếp, không có đệm bếp khi lắp đặt.

Không bảo hành đối với mặt kính bếp, mặt kính hút và đèn hút mùi.

Trường hợp khách hàng yêu cầu dịch vụ trong thời gian còn bảo hành mà sản phẩm không có lỗi hoặc thuộc các trường hợp ngoài phạm vi bảo hành nêu trên khách hàng sẽ phải thanh toán toàn bộ phí dịch vụ.

Ngoài những trường hợp nêu trên, công ty sẽ không chịu trách nhiệm bảo hành các sản phẩm bị hư hỏng do tác động bởi các nguyên nhân gián tiếp khác.

5. Dịch vụ sửa chữa, bảo hành cơ bản

Khi sản phẩm phát sinh hư hỏng, khách hàng có thể mang sản phẩm trực tiếp đến Trung tâm bảo hành của Zemmer để yêu cầu

dịch vụ bảo hành hoặc gọi điện trực tiếp tới số Hotline: 0838.533.833

Khách hàng cần cung cấp các thông tin như sau:

Thông tin sản phẩm: Model, Serial, ngày mua sản phẩm

Thông tin khách hàng: Tên khách hàng, số điện thoại liên hệ, địa chỉ liên lạc, nội dung yêu cầu sửa chữa.

Thời gian tiếp nhận bảo hành: Tất cả các ngày trong tuần, trong giờ hành chính (8h - 18h)

6. Địa điểm tiếp nhận bảo hành

Sản phẩm thiết bị nhà bếp của Zemmer được bảo hành tại các trung tâm bảo hành trên toàn quốc của Công ty Zemmer, Quý khách hàng vui lòng liên hệ số Hotline 0838.533.833 để biết thêm thông tin chi tiết.

Lưu ý:

Trường hợp sản phẩm của Quý khách bị lỗi do NSX quá 03 lần trong vòng 06 tháng, Quý khách sẽ được đổi 01 sản phẩm mới và được tặng kèm 01 bộ nồi SSS.

Điều kiện đổi mới: Trong 07 ngày kể từ ngày mua với lỗi do NSX. Sản phẩm phải còn nguyên tem nhãn mác, đầy đủ vỏ thùng, vỏ hộp, sản phẩm không bị móp méo, trầy xước.

Trong trường hợp đặc biệt nếu thiếu linh kiện, Zemmer hỗ trợ khách hàng mượn bếp khác để sử dụng trong thời gian bảo hành sản phẩm.

Ngày hiệu lực: 01/08/2022

Zemmer Việt Nam xin trân trọng cảm ơn!