

1. MỤC ĐÍCH:

Nhằm đảm bảo quyền lợi và lợi ích của khách hàng trong việc sử dụng các sản phẩm do Công ty Zemmer Việt Nam phân phối. Đảm bảo hàng hóa của công ty không bị suy giảm giá trị khi phát sinh sự cố phải thực hiện bảo hành.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG:

Áp dụng cho tất cả các sản phẩm được phân phối bởi Zemmer Việt Nam trên phạm vi toàn quốc.

3. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT

Bảo hành sản phẩm: Khắc phục những lỗi hỏng hóc, sự cố kỹ thuật xảy ra do lỗi của nhà sản xuất.
Bảo trì, bảo dưỡng: Bao gồm lau chùi, vệ sinh sản phẩm hoặc linh kiện, rửa lưới lọc, quét bụi bên trong, sửa chữa những hỏng hóc nhỏ có thể sửa được (không bao gồm thay thế thiết bị). Thời gian và chi phí bảo trì, bảo dưỡng tùy thuộc vào sự thỏa thuận giữa Zemmer Việt Nam và Quý khách hàng.

TT	Từ viết tắt	Diễn giải	TT	Từ viết tắt	Diễn giải
1	BHUQ	Bảo hành ủy quyền	4	KTV	Kỹ thuật viên
2	CSKH	Chăm sóc khách hàng	5	CTV	Cộng tác viên
3	NVBH	Nhân viên bán hàng	6	Zemmer	Công ty CP Zemmer Việt Nam

4. NỘI DUNG QUY ĐỊNH

A. CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CHUNG

I. Thời hạn bảo hành sản phẩm

Tất cả sản phẩm được phân phối chính thức bởi Công ty Zemmer Việt Nam tại thị trường Việt Nam sẽ được bảo hành theo quy định sau:

- Thời hạn bảo hành được xác nhận dựa vào thông tin kích hoạt bảo hành điện tử kèm theo chứng từ mua hàng.
- Trong trường hợp sản phẩm không sử dụng bảo hành điện tử hoặc sản phẩm chưa kích hoạt ngày mua hàng đến tổng đài thì dựa vào bảng bên dưới để xác nhận thời hạn bảo hành cho sản phẩm đó, với điều kiện như sau:

Thời hạn bảo hành được tính kể từ ngày mua của khách hàng sử dụng (như cột A):

Diễn giải	Thời hạn bảo hành kể từ ngày mua (A)	Thời hạn bảo hành kể từ ngày xuất kho (B)
Các sản phẩm Bếp từ, Máy hút mùi, Máy rửa bát, Lò nướng.	36 tháng	42 tháng

Bảng 1. Thời hạn bảo hành các sản phẩm

Lưu ý:
Thời hạn bảo hành kể từ ngày xuất kho (như cột B) chỉ áp dụng cho các trường hợp sản phẩm đã bán cho người tiêu dùng nhưng chưa được kích hoạt bảo hành và không xác định được thời gian mua hàng. Đối với các sản phẩm được bán theo hợp đồng, thời hạn bảo hành được căn cứ theo hợp đồng mua bán.

- 3. Thời hạn bảo hành đối với sản phẩm được đổi mới sẽ được tính từ thời điểm khách hàng nhận được sản phẩm đổi trả và thực hiện kích hoạt bảo hành trên hệ thống.
- 4. Các mốc thời hạn quy định về thời gian làm việc và thời gian đáp ứng xử lý bảo hành:

Thời gian ngày làm việc	Ngày làm việc trong tuần	Thời gian đáp ứng tại Hà Nội - HCM	Thời gian đáp ứng tại các tỉnh
Sáng 08h:30 – 12h:00 Chiều 13h:30 – 17h:30	Thứ 2 - Thứ 7	01 ngày làm việc	Từ 01 - 03 ngày

▪ Lưu ý:

- Bán kính > 75Km tính từ trạm gần nhất: Khách hàng gửi sản phẩm lỗi về trạm bảo hành, Zemmer sẽ hỗ trợ chi phí phát sinh khi vận chuyển.
- Các trường hợp đặt biệt (khoảng cách xa, vị trí địa lý di chuyển khó khăn như trên biển, đảo, tàu thuyền, sản phẩm công kênh khó vận chuyển... lỗi kỹ thuật có tính chất phức tạp, các khu vực chưa có trạm bảo hành...) Zemmer được quyền thỏa thuận với khách hàng về chi phí đi lại phát sinh (nếu có) và thời gian xử lý ngoài quy định đã công bố.

II. Quy định về kích hoạt bảo hành điện tử

- 1. Khách hàng từ khi nhận được bàn giao sản phẩm cần lập tức kích hoạt bảo hành điện tử. Cách thao tác đã được hướng dẫn trên tem dán ở mỗi sản phẩm.
- 2. Trường hợp khách hàng tự lắp đặt sản phẩm hoặc gặp khó khăn khi kích hoạt bảo hành điện tử, đơn vị trực tiếp bán hàng hoặc kỹ thuật viên lắp đặt sản phẩm cho khách hàng có trách nhiệm thực hiện việc kích hoạt này thay cho khách hàng.
- 3. Các sự cố xảy ra (nếu có) do việc quên hoặc không kích hoạt bảo hành điện tử đúng quy định sẽ do đơn vị trực tiếp bán sản phẩm cho khách hàng chịu trách nhiệm hoàn toàn.

III. Điều kiện bảo hành

- 1. Sản phẩm được phân phối chính thức bởi Zemmer tại thị trường Việt Nam.
- 2. Sản phẩm phát sinh lỗi bị kỹ thuật do nhà sản xuất trong thời hạn bảo hành.
- 3. Sản phẩm không thuộc trường hợp ngoài phạm vi bảo hành.
- 4. Sản phẩm đã được kích hoạt bảo hành điện tử đúng quy định.

IV. Quy định về quyền hạn của Zemmer

- 1. Zemmer có toàn quyền quyết định việc sửa chữa sản phẩm bằng cách sử dụng các phụ tùng, linh kiện tương tự có hiệu suất và độ tin cậy tương đương
- 2. Việc cam kết và/hoặc hoàn thành việc sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm hoặc các bộ phận của sản phẩm sẽ không kéo dài thời hạn bảo hành của sản phẩm trong mọi trường hợp và sau đó chỉ tiếp tục áp dụng cho thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm.
- 3. Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm Pháp lý, đối với bất kỳ sự chậm trễ và/hoặc không thực hiện và/hoặc không hoàn thành dịch vụ sửa chữa do các nguyên nhân nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi, bao gồm cả việc không có sẵn bất kỳ linh kiện, phụ tùng hoặc thiết bị nào của Sản phẩm.
- 4. Quý Khách hàng đã đồng ý cho phép Zemmer sử dụng mọi thông tin cá nhân do Quý khách hàng cung cấp để liên hệ về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mãi, cung cấp các dịch vụ cho khách hàng. Khách hàng cũng đồng ý rằng, chúng tôi có thể cung cấp thông tin cho các đối tác mà chúng tôi thuê để cung cấp dịch vụ cho Quý khách hàng. Quý khách hàng có thể rút lại sự đồng ý của mình bất kỳ lúc nào bằng cách gửi thông báo bằng văn bản cho bộ phận Chăm sóc khách hàng tại địa chỉ cskh@zemmer.vn

V. Trường hợp ngoài phạm vi bảo hành

- Những trường hợp sau đây không thuộc phạm vi bảo hành:
 - Quá thời gian bảo hành theo quy định của từng sản phẩm
 - Không kích hoạt bảo hành hoặc kích hoạt không đúng quy định
 - Các hư hỏng do thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, sét đánh, điện áp cao
 - Lắp đặt không đúng với yêu cầu của sản phẩm (Điện áp nguồn, áp suất nước, vị trí lắp đặt...)
 - Quá nóng hoặc quá lạnh (Tùy thuộc vào quy định trong sách hướng dẫn sử dụng sản phẩm)
 - Nguồn nước cứng và nhiều khoáng chất (độ cứng phù hợp từ 0 – 50 dH)
 - Nhiều bụi bẩn, côn trùng, kiến, gián, chuột, thạch sùng... xâm nhập vào sản phẩm gây hư hại
 - Hóa chất độc hại, chất lỏng, dịch lỏng xâm nhập sản phẩm gây hư hỏng
 - Môi trường công xưởng, xí nghiệp sản xuất, độ ồn cao và rung động mạnh
 - Sử dụng sản phẩm quá công suất thiết kế, không đúng với tài liệu Hướng dẫn sử dụng
 - Sử dụng sai công dụng sản phẩm hoặc sử dụng tại cơ sở, hộ kinh doanh với mục đích thương mại (tổ chức cho nhiều người sử dụng)
 - Tự ý sửa chữa, thay đổi kết cấu sản phẩm khi chưa được ủy quyền
 - Tem nhãn niêm phong bị tháo, rách, chỉnh sửa hoặc giả mạo không phải do Zemmer phát hành
 - Không tuân thủ hướng dẫn bảo dưỡng định kỳ hoặc vệ sinh sản phẩm đúng cách dẫn đến rỉ sét, oxy hóa, đóng cặn bẩn, ẩm mốc...
 - Sản phẩm bị móp méo thân vỏ, bong tróc lớp sơn phủ, rỉ sét trong quá trình sử dụng khi đã hết thời gian quy định được đổi mới sản phẩm
 - Các loại kính có trên sản phẩm không được bảo hành với bất kỳ hư hại, bể vỡ, trầy xước có thể xảy ra trong quá trình sử dụng, trưng bày hoặc bảo quản sản phẩm
 - Các phụ kiện bị tiêu hao trong quá trình sử dụng như bảng dưới đây:

Sản phẩm	Tên phụ kiện/linh kiện/tặng phẩm...			
Hút mùi	Bóng đèn, Mặt kính	Lưới lọc, ống bạc	Than hoạt tính	Phụ kiện đi kèm
Bếp từ	Mặt kính	Dây nguồn bị cắt ngắn		Phụ kiện đi kèm
Máy rửa bát	Giàn/giá nhựa	Chi tiết nhựa không liên quan đến phần điện	Các chế phẩm tặng kèm	Phụ kiện đi kèm

VI. Thời hạn bảo hành đối với linh kiện thay thế thuộc trường hợp ngoài phạm vi được bảo hành

- 1. Tại thời điểm sửa chữa thay thế, thời hạn bảo hành của sản phẩm ít hơn ba (03) tháng :
 - Thời hạn bảo hành của linh kiện đã được thay thế là ba (03) tháng
 - Đối với các bộ phận và linh kiện khác vẫn còn khả năng hoạt động tại thời điểm kiểm tra sẽ được kỹ thuật viên đánh giá tình trạng dựa trên các tiêu chí an toàn, độ hoạt động ổn định của sản phẩm thì thời hạn bảo hành sẽ là thời hạn bảo hành còn lại hoặc ngoài phạm vi bảo hành.
- 2. Tại thời điểm sửa chữa thay thế, thời hạn bảo hành của sản phẩm nhiều hơn ba (03) tháng
 - Thời hạn bảo hành của linh kiện đã được thay thế tính theo thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm.
 - Đối với các bộ phận và linh kiện khác vẫn còn khả năng hoạt động tại thời điểm kiểm tra sẽ được kỹ thuật viên đánh giá tình trạng dựa trên các tiêu chí an toàn, độ hoạt động ổn định của sản phẩm sẽ thì thời hạn bảo hành sẽ là thời hạn bảo hành còn lại hoặc ngoài phạm vi bảo hành.

B. CÁC DỊCH VỤ CỦA ZEMMER VIỆT NAM

I. Tổng đài Chăm sóc khách hàng của ZEMMER

- Số điện thoại CSKH toàn quốc 0838.533.833, cung cấp cho khách hàng phương tiện liên lạc để yêu cầu dịch vụ, chính sách bảo hành, thông tin sản phẩm,...
- Thời gian tiếp nhận thông tin: Sáng 08h:00 – 12h:00. Chiều từ 13h:30 – 17h:30 Từ Thứ hai đến Thứ bảy.

II. Các dịch vụ bảo hành tiêu chuẩn

- 1. Dịch vụ bảo hành tại nhà khách hàng
 - Áp dụng cho các sản phẩm thuộc Bảng 1.
 - Để được sử dụng dịch vụ bảo hành tại nhà, khách hàng liên hệ trực tiếp với tổng đài CSKH Zemmer. Trong trường hợp khách hàng liên hệ trực tiếp đến trung tâm BHUQ/CTV/KTV/NVBH, nhân viên CSKH sẽ xác thực lại thông tin bảo hành trước khi tiến hành dịch vụ tại nhà khách.
 - Kể từ khi nhận được thông báo ca bảo hành, trong vòng 01 giờ làm việc hành chính, kỹ thuật viên bảo hành sẽ xác lập cuộc hẹn để việc bảo hành sản phẩm được tiến hành nhanh nhất có thể.
- 2. Dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng và tháo lắp tại nhà theo yêu cầu
 - Zemmer cung cấp dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng và tháo lắp tại nhà theo yêu cầu đối với những sản phẩm do công ty phân phối.
 - Để được sử dụng dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng và tháo lắp tại nhà theo yêu cầu, khách hàng liên hệ trực tiếp với tổng đài CSKH. Trong trường hợp khách hàng liên hệ trực tiếp đến trung tâm BHUQ/CTV/KTV/NVBH, nhân viên CSKH sẽ xác thực lại thông tin bảo hành trước khi tiến hành dịch vụ tại nhà khách.
 - Kể từ khi nhận được thông báo ca bảo hành, trong vòng 01 giờ làm việc hành chính, kỹ thuật viên bảo hành sẽ xác lập cuộc hẹn để việc bảo hành sản phẩm được tiến hành nhanh nhất có thể.

III. Dịch vụ sửa chữa ngoài bảo hành

- 1. Khi sản phẩm ngoài phạm vi bảo hành được quy định tại mục III.A, trung tâm BHUQ/CTV/KTV của Zemmer Việt Nam sẽ phục vụ, sửa chữa sản phẩm với thái độ và tinh thần cao nhất. Khách hàng sẽ thanh toán tất cả chi phí phát sinh cho việc sửa chữa đối với linh kiện thay thế, công kỹ thuật và chi phí khác (nếu có).
- 2. Đối với các dịch vụ ngoài bảo hành, trung tâm BHUQ/CTV/KTV của Zemmer Việt Nam sẽ cung cấp dịch vụ sửa chữa hoặc thay thế linh kiện nếu linh kiện có sẵn và sản phẩm có hư hỏng thực tế.

Zemmer Việt Nam có quyền từ chối cung cấp dịch vụ ngoài bảo hành nếu sản phẩm không còn đầy đủ linh kiện; hoặc đã được can thiệp bởi một bên khác không phải trung tâm BHUQ/CTV/KTV của Zemmer.

Các lưu ý:

- Trường hợp sản phẩm bảo hành chưa thể khắc phục được chúng tôi sẽ hỗ trợ Quý khách bằng cách cho mượn sản phẩm thay thế để sử dụng.
- Trường hợp sản phẩm hỏng của Quý khách đang trong thời gian bảo hành không thể sửa chữa được mà không còn trên thị trường thì chúng tôi sẽ đổi cho quý khách sản phẩm khác hoàn toàn tương đương với sản phẩm cũ nhưng ở tình trạng hoạt động tốt.

NGÀY HIỆU LỰC: 01/01/2024

CÔNG TY CỔ PHẦN ZEMMER VIỆT NAM

PHỤ LỤC 01

BIỂU PHÍ KIỂM TRA SỬA CHỮA

Nội dung	Sản phẩm áp dụng	Phương tiện	Nội thành <10km	Nội thành (10-20km)	Ngoại thành (21-50km)	Tỉnh	Đơn giá
Phí kiểm tra	Các sản phẩm thuộc bảng 1	Xe máy	100.000	150.000	+ 10.000/KM	Căn cứ theo khoảng cách	VND
	Đối với các sản phẩm ngoài phạm vi bảo hành, có kích thước lớn và hư hỏng nặng cần chuyển về hãng sửa chữa	Ô tô		Thỏa thuận theo tình hình thực tế			
Phí sửa chữa/thay thế linh kiện (nếu có)			Theo bảng giá quy định				VND

(Địa điểm tính khoảng cách: Từ Trung tâm Bảo hành tại Hà Nội)

PHỤ LỤC 02

BẢNG GIÁ SỬA CHỮA, BẢO DƯỠNG & THÁO LẮP

Bảo dưỡng	Bếp từ, hút mùi, Lò nướng	Thỏa thuận
	Máy rửa bát	Thỏa thuận
Tháo/lắp	Bếp từ (có cắt đá sẽ thỏa thuận sau)	300.000 VNĐ
	Hút mùi	300.000 VNĐ
	Máy rửa bát	300.000 VNĐ
Sửa chữa ngoài phạm vi bảo hành	Bếp từ, Hút mùi, Lò nướng	350.000 VNĐ
	Máy rửa bát	350.000 VNĐ

(Chứa bao gồm: chi phí linh kiện thay thế và VAT)

