

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Số: 0002/2022-CSBH-HITACHI
 (Có hiệu lực từ ngày 01 tháng 12 năm 2022)

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 (AHVN)

Bảo hành chỉ giới hạn trong lãnh thổ Việt Nam.

II. THỜI GIAN BẢO HÀNH SẢN PHẨM:

STT	Sản phẩm	Địa điểm xử lý	Thời hạn bảo hành kể từ ngày mua	Thời hạn bảo hành kể từ ngày xuất phiếu bảo hành
1	Tủ lạnh, Máy giặt	Tại nhà Người Tiêu Dùng	24 tháng	30 tháng
2	Sản phẩm gia dụng khác (trừ máy lạnh, máy bơm nước)	Tại trạm Bảo Hành Ủy Quyền	24 tháng	30 tháng

* Áp dụng cho máy nén tủ lạnh và động cơ máy giặt sẽ bảo hành 10 năm

- Thời hạn bảo hành là 24 tháng kể từ ngày mua theo hóa đơn tài chính và không quá 30 tháng kể từ ngày xuất phiếu bảo hành tùy điều kiện nào đến trước.
- 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 ngày in trên phiếu.
- Riêng đối với Máy giặt 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 hoặc 2.000 lần giặt đối với máy giặt, tùy theo điều kiện nào đến trước.

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.
- 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 trên máy nén và nhãn trên mô tơ máy giặt phải được giữ nguyên.

7. Thông tin về bảo hành máy nén và mô tơ 10 năm được thông báo chi tiết tại website bảo hành của hãng www.hitachi-homeappliances.com/vn-vn/support/ - vào phần bảo hành.

IV. ĐIỀU KIỆN 10 NĂM BẢO HÀNH CHO MÁY NÉN/ ĐỘNG CƠ

1. Tất cả các điều kiện trong khoản III phải được đáp ứng trước.
2. Trong vòng 24 tháng kể từ ngày mua, toàn bộ phí bảo hành sẽ được AHVN chi trả.
3. Sau 24 tháng, AHVN sẽ cung cấp miễn phí máy nén/ động cơ, các chi phí khác do khách hàng chi trả (chi phí nhân công, chi phí vận chuyển, phí gas,...)

V. THỜI HẠN BẢO HÀNH CHO SẢN PHẨM ĐỔI MỚI:

1. Nếu thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm cũ tại thời điểm đổi sản phẩm mới trên 6 tháng thì thời hạn bảo hành của sản phẩm mới sẽ được tính bằng thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm cũ.
2. Nếu thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm cũ tại thời điểm đổi sản phẩm mới dưới 6 tháng thì sản phẩm 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 điện tử 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 Arcelik Hitachi Home Appliances Sales Việt Nam.
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.

Lưu ý:

- Trạm Bảo hành ủy quyền Hitachi có trách nhiệm thực hiện dịch vụ bảo hành tất cả các sản phẩm còn đủ điều kiện bảo hành của khách hàng, đại lý và không được thu bất kỳ chi phí nào từ dịch vụ bảo hành này.
- Người tiêu dùng/ đại lý vui lòng liên hệ tổng đài chăm sóc khách hàng Hitachi, số điện thoại miễn phí: **18006560** để được tiếp nhận và xử lý yêu cầu bảo hành.

CÔNG TY TNHH ARCELIK HITACHI
HOME APPLIANCES SALES VIỆT NAM



TANINAKA EIJI

