

CÔNG TY TNHH PHILIPS VIỆT NAM

Lầu 12, 76 Lê Lai, Phường Bến Thành, Quận 1, TP.HCM

23 – 02 - 2017

Số.001.17

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH PHILIPS

1. Định nghĩa:

Chính sách bảo hành Philips được thiết lập để đảm bảo dịch vụ bảo hành cho tất cả những sản phẩm điện gia dụng, chăm sóc cá nhân, chăm sóc Mẹ và Bé mang nhãn hiệu Philips được nhập khẩu và phân phối bởi Linco, Vạn An, Thịnh Phương, Khang Việt sẽ áp dụng chính sách bảo hành này.

2. Phạm vi bảo hành:

Sản phẩm và thời gian bảo hành

- Bảo hành 2 năm kể từ ngày mua nhưng không quá 36 tháng từ ngày sản xuất cho các sản phẩm điện gia dụng, chăm sóc cá nhân, chăm sóc Mẹ và Bé.
- Sản phẩm còn trong Hạn Bảo Hành tính từ Ngày Mua (Nếu không ghi ngày mua thì tính theo ngày sản xuất)
- Phiếu Bảo Hành được điền đầy đủ thông tin yêu cầu: Tên sản phẩm, số máy, điện thoại, người mua hàng, nơi mua hàng và phiếu mua hàng (hóa đơn).
- Lỗi sản phẩm do linh kiện hoặc lỗi sản xuất.
- Bảo hành tại nhà đối với bàn ủi hệ thống GC7035, GC9247, GC9642 (áp dụng đối với khu vực nội thành TP.HCM, Hà Nội). Liên hệ tổng đài: 1800 5999 88.

Điều khoản từ chối bảo hành:

- Rách hoặc mài mòn, sử dụng hao mòn theo thời gian.
- Sản phẩm hư hại do thiên tai hoặc trong trường hợp bất khả kháng; hỏa hoạn, lụt bão, sét đánh, động đất...
- Sản phẩm hư hỏng do vận chuyển, sử dụng sai nguồn điện, các mối tiếp điện không tốt, nguồn nước bị ô nhiễm hoặc dư bẩn, làm rơi, va chạm, bảo quản không tốt như để nước, bụi, cặn bẩn, động vật, côn trùng, vật lạ...vào máy.
- Sản phẩm được lắp đặt, duy trì, hoạt động vượt mức qui định của tài liệu hướng dẫn sử dụng của Philips gây ra hư hỏng.

- Sản phẩm bị thay đổi, điều chỉnh sửa chữa bởi bên thứ ba không thuộc hệ thống ủy quyền của Philips.
- Khách hàng gây nên những khuyết tật như biến dạng, nứt vỡ, trầy xước.
- Sản phẩm hết hạn bảo hành (24 tháng hoặc 36 tháng từ ngày sản xuất tùy theo điều kiện nào đến trước).
- Các phụ kiện kèm theo sản phẩm, phụ kiện điện gia dụng.
- Không điền đầy đủ thông tin vào phiếu bảo hành hoặc phiếu bảo hành không còn 3 phiếu sửa chữa trong lần đầu tiên hoặc bị cạo sửa, xóa mất.

Chương trình 1 đổi 1: áp dụng cho tất cả model do Philips phân phối tại Việt Nam

- Nồi cơm điện: kéo dài đến khi nào có thông báo mới

- + Đổi mới trong năm đầu tiên nếu bị lỗi kỹ thuật
- + Năm thứ 2 sẽ được bảo hành theo chính sách Philips

- Máy sấy tóc: áp dụng cho tất cả model do Philips phân phối tại Việt Nam

+ Trong thời gian bảo hành 2 năm kể từ ngày mua. Nếu sản phẩm bị lỗi kỹ thuật sẽ được đổi ngay sản phẩm mới hoặc model tương đương.

Điều kiện đổi sản phẩm: Sản phẩm phải có Phiếu Bảo Hành chính hãng được điền đầy đủ thông tin khách hàng và kèm theo Hóa đơn/phiếu mua hàng.

3. Bảo hành toàn cầu

Đối với những sản phẩm Philips mà Khách hàng mua từ nước ngoài sẽ áp dụng phạm vi, thời gian, điều kiện bảo hành giống như sản phẩm Philips được phân phối tại Việt Nam.

Điều kiện: khách hàng có phiếu mua hàng từ nước ngoài sẽ được áp dụng bảo hành toàn cầu.

4. Dịch vụ sửa chữa ngoài bảo hành:

Trong trường hợp Khách hàng có nhu cầu dịch vụ sửa chữa ngoài bảo hành, các trung tâm bảo hành Philips có trách nhiệm phục vụ và sửa chữa sản phẩm với thái độ và tinh thần cao nhất. Khách hàng sẽ thanh toán các chi phí phát sinh cho việc sửa chữa như linh kiện thay thế, chi phí nhân công và chi phí khác (nếu có) dựa theo thỏa thuận giữa hai bên.

Trân trọng,

Phòng Chăm Sóc Khách Hàng

Tổng đài hỗ trợ Khách Hàng: 1800 5999 88

Website: www.philips.com.vn