



Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 05 tháng 05 năm 2025

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Nhằm tối ưu hóa trải nghiệm và đảm bảo quyền lợi tuyệt đối cho khách hàng, **KIT PLUS** triển khai hình thức bảo hành song hành. Khách hàng có thể lựa chọn hoặc sử dụng đồng thời cả hai phương thức để xác thực quyền lợi bảo hành.

1. Phương thức xác thực bảo hành

Khách hàng có thể lựa chọn một trong hai (hoặc cả hai) cách sau để được thụ hưởng dịch vụ:

- Bảo hành điện tử:** Sử dụng mã định danh (Serial/QR Code) trên sản phẩm để **Kích hoạt bảo hành** và **Tra cứu hạn bảo hành** trực tuyến trên hệ thống.
- Bảo hành giấy:** Sử dụng Phiếu bảo hành kèm theo khi mua sản phẩm. Phiếu phải còn nguyên vẹn, có đầy đủ thông tin mẫu mã, ngày mua và dấu xác nhận của đại lý/nhà phân phối.

2. Thời gian bảo hành chi tiết

Việc áp dụng song song không làm thay đổi thời hạn bảo hành cam kết cho các dòng sản phẩm chính:

2.1. Đối với Thiết bị bếp

| STT | DÒNG SẢN PHẨM | CHI TIẾT SẢN PHẨM | THỜI HẠN BẢO HÀNH |
|-----|---------------|---|-------------------|
| 1 | CHẬU RỬA BÁT | Bảo hành han gỉ, rò nước, nứt vỡ do lỗi nhà sản xuất | 10 năm |
| 2 | | Siphon và phụ kiện chậu | 3 năm |
| 3 | | Bảo hành bề mặt do lỗi nhà sản xuất. Không bảo hành hao mòn tự nhiên. | 2 năm |
| 4 | VÒI RỬA BÁT | Bảo hành dây rút, dây cấp, van lỗi, đối trọng | 3 năm |
| 5 | BỘ NỘI 4 MÓN | Bảo hành han gỉ thân nồi SUS304 | 10 năm |

2.2. Đối với Phụ kiện bếp và phụ kiện nội thất

| STT | NỘI DUNG | THỜI HẠN BẢO HÀNH |
|-----|---|-------------------|
| 1 | INOX SUS304 (Các chi tiết sử dụng chất liệu inox304) | Vĩnh viễn |
| 2 | Sản phẩm điện và hệ cơ cấu chuyển động | 2 năm |
| 3 | Bề mặt phủ sơn trên sản phẩm hợp kim nhôm (Bảo hành tác động môi trường tự nhiên) | 5 năm |
| 4 | Ray trượt, bản lề, piston, tay nâng cánh tủ (Bảo hành các lỗi kẹt ray, hỏng piston thủy lực hoặc các sự cố chuyển động do lỗi kỹ thuật - Không bảo hành bề mặt thép). | 2 năm |

Lưu ý:

- Khách hàng cần tuân thủ nghiêm ngặt hướng dẫn vệ sinh để đảm bảo tuổi thọ bề mặt.
- Thời hạn bảo hành được tính từ ngày kích hoạt điện tử hoặc ngày mua hàng ghi trên phiếu bảo hành/hóa đơn tài chính.

3. Quy trình tiếp nhận và xử lý bảo hành

Hệ thống quản trị từ nguồn tin cung cấp các tính năng giúp quản lý cả hai đối tượng khách hàng:

3.1. Đối với khách hàng đã kích hoạt điện tử:

- Truy cập mục **Yêu cầu bảo hành** trên website để gửi thông tin lỗi và hình ảnh.
- Sử dụng tính năng **Tra cứu bảo hành** để theo dõi tiến độ sửa chữa của kỹ thuật viên tại các **Trạm bảo hành**.

3.2. Đối với khách hàng sử dụng bảo hành giấy:

- Liên hệ hotline hoặc đến trực tiếp các đại lý ủy quyền.
- Nhân viên hỗ trợ sẽ căn cứ vào phiếu giấy để cập nhật thông tin lên hệ thống quản trị, giúp khách hàng vẫn có thể theo dõi tiến độ trực tuyến nếu muốn.

4. Điều kiện bảo hành hợp lệ

Sản phẩm được chấp nhận bảo hành khi thỏa mãn một trong các điều kiện sau:

- 4.1. Đã được kích hoạt thành công trên hệ thống điện tử và còn trong hạn định.
- 4.2. Có phiếu bảo hành giấy hợp lệ (không tẩy xóa, rách ròi) và hóa đơn mua hàng kèm theo.
- 4.3. Lỗi sản phẩm thuộc danh mục lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất.
- 4.4. Sản phẩm còn nguyên trạng, không bị thay đổi cấu trúc bởi bên thứ ba không được **KIT PLUS** ủy quyền.

5. Trường hợp ngoài phạm vi bảo hành miễn phí

- 5.1. Quá thời hạn bảo hành theo quy định của từng sản phẩm
- 5.2. Không kích hoạt bảo hành điện tử hoặc không có hóa đơn mua hàng hợp lệ.
- 5.3. Tự ý tháo dỡ, sửa chữa thay đổi kết cấu sản phẩm khi chưa được ủy quyền.
- 5.4. Các hư hỏng do thiên tai, hỏa hoạn, sét đánh, lũ lụt, điện áp cao,...
- 5.5. Sản phẩm (điện) nhiều bụi bẩn, côn trùng (Gián, kiến, thạch sùng, ...) xâm nhập gây hư hỏng.
- 5.6. Các hư hỏng do oxy hóa, dung môi hóa chất gây nên.
- 5.7. Các hư hỏng do vận chuyển biến dạng, rơi vỡ, móp méo, va đập, trầy xước.
- 5.8. Lắp đặt không đúng kỹ thuật và yêu cầu của sản phẩm.
- 5.9. Sử dụng sai công dụng của sản phẩm.

6. Chính sách bảo hành đổi mới sản phẩm

Nhằm đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng, nâng cao chất lượng dịch vụ sau bán hàng, **KIT PLUS** sẽ hỗ trợ quý khách triển khai chính sách đổi mới sản phẩm theo các quy định dưới đây:

- 6.1. Áp dụng cho tất cả các sản phẩm được nhập khẩu và phân phối bởi CTCP Xây Dựng D-Home Việt Nam trên toàn quốc.
- 6.2. Thời gian đổi mới sản phẩm: Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày mua hàng đổi với các sản phẩm lỗi do nhà sản xuất.
- 6.3. Điều kiện để khách hàng được áp dụng đổi mới sản phẩm:
 - Khách hàng mua tại hệ thống Cửa hàng/Nhà phân phối của **KIT PLUS**.
 - Sản phẩm có đầy đủ giấy tờ chứng minh thời hạn mua hàng trong vòng 07 ngày.
 - Sản phẩm còn trong thời gian đổi mới do lỗi kỹ thuật từ nhà sản xuất.
 - Sản phẩm còn nguyên tem Bảo hành điện tử hoặc tem Chống hàng giả.

Trân trọng!

Nơi nhận
- Lưu VP, KH.

CTCP XÂY DỰNG D-HOME VIỆT NAM
(Ký tên, đóng dấu)

