

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM

Điều 1. Định nghĩa và phạm vi áp dụng

1. Chính sách bảo hành sản phẩm (“**Chính sách**”) này quy định về việc bảo hành các Sản phẩm (như được định nghĩa dưới đây) cho các đối tác, khách hàng trong hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH Điện tử Sharp Việt Nam (Sau đây gọi là “**Công ty**”, “**Sharp Việt Nam**”).
2. **Sản phẩm** nghĩa là các sản phẩm điện tử tiêu dùng bao gồm hàng Điện tử, Điện lạnh, Điện gia dụng do Công ty TNHH Điện tử Sharp Việt Nam nhập khẩu và phân phối chính thức tại thị trường Việt Nam.
3. **Trung tâm bảo hành ủy quyền** (gọi tắt là “**TTBHUQ**”) nghĩa là các đối tác kinh doanh của Sharp Việt Nam, được Sharp Việt Nam ủy quyền để thực hiện dịch vụ bảo hành (bao gồm sửa chữa, thay thế linh kiện do Sharp Việt Nam cung cấp) cho các Sản phẩm theo quy định tại Chính sách này.
4. Chính sách này áp dụng cho các Sản phẩm được sản xuất từ năm 2021 trở về sau (năm sản xuất được in trên tem thông số Sản phẩm, tem được in trực tiếp hoặc dán trên thùng máy). Các sản phẩm được sản xuất trước năm 2021 sẽ được áp dụng theo các quy định bảo hành đang được áp dụng trước ngày Chính sách này có hiệu lực.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Chính sách này áp dụng cho các đối tượng:

1. Trưởng bộ phận, nhân viên bộ phận Kinh doanh;
2. Trưởng bộ phận, nhân viên bộ phận Bảo hành;
3. Các bộ phận liên quan đến hoạt động bảo hành Sản phẩm theo Chính sách này;
4. Nhà phân phối, đại lý chính thức của Công ty TNHH Điện tử Sharp Việt Nam đã ký hợp đồng mua bán, phân phối hàng hóa với Công ty;
5. Khách hàng là người tiêu dùng các Sản phẩm như được định nghĩa tại Khoản 1 Điều 1 của Chính sách này.

Điều 3. Thời hạn bảo hành Sản phẩm

1. Thời hạn bảo hành được xác nhận dựa vào thông tin kích hoạt bảo hành điện tử thông qua ứng dụng Sharp eWarranty tải từ ứng dụng CH Play (Google Play) đối với hệ điều hành Android, hoặc ứng dụng APP Store đối với hệ điều hành iOS, hoặc dựa vào ngày mua theo phiếu bảo hành và/hoặc chứng từ mua hàng hợp lệ của Khách hàng.
2. Trường hợp Sản phẩm chưa được kích hoạt bảo hành và không có các chứng từ theo quy định tại Khoản 1 Điều này, Sharp Việt Nam sẽ xem xét và yêu cầu cung cấp các



thông tin cần thiết như số serial/kiểu máy (model), chứng từ xác nhận ngày mua (nếu có) hợp lệ... để làm căn cứ xác định thời hạn bảo hành.

3. Thời hạn bảo hành đối với từng loại Sản phẩm được quy định như sau:

| STT | Sản phẩm | Nội dung bảo hành | Thời hạn bảo hành Kể từ ngày mua hàng |
|-----|---|--|--|
| 1 | Tivi | Toàn bộ máy | 24 tháng |
| | | Điều khiển từ xa ⁽¹⁾ | 12 tháng |
| 2 | Tủ lạnh, tủ đông | Toàn bộ máy | 24 tháng |
| | | Máy nén của tủ Inverter ⁽²⁾ | 120 tháng |
| 3 | Máy điều hòa (máy lạnh) | Toàn bộ máy | 24 tháng |
| | | Dàn nóng (hộp kim nhôm) ⁽³⁾ | 60 tháng |
| | | Máy nén của điều hòa Inverter ⁽⁴⁾ | 120 tháng |
| 4 | Máy giặt | Toàn bộ máy | 24 tháng |
| | | Motor của máy giặt Inverter ⁽⁵⁾ | 120 tháng |
| | | Motor của máy giặt cửa trước ⁽⁶⁾ | 120 tháng |
| 5 | Quạt điện | Toàn bộ máy | 12 tháng |
| | | Motor ⁽⁷⁾ | 24 tháng |
| 6 | Máy lọc khí các loại | Toàn bộ máy | 12 tháng |
| 7 | Lò nướng Lò vi sóng Nồi cơm điện Nồi đa năng Bình thủy điện Nồi chiên không dầu Máy xay sinh tố Máy vắt cam | Toàn bộ máy | 12 tháng |

Ghi chú:

⁽¹⁾ Bộ điều khiển từ xa (Remote Control): Việc bảo hành loại trừ các hư hỏng do tác nhân bên ngoài: rơi rớt, nứt bể, chất lỏng xâm nhập...

(3) Dàn nóng hợp kim nhôm của máy điều hòa: Sau thời gian bảo hành 02 năm của toàn bộ máy, việc bảo hành cộng thêm được quy định như sau:

- Miễn phí vật tư là dàn nóng hợp kim nhôm, không bao gồm các phụ phí: công sửa chữa, sạc gas, vận chuyển...
- Không bao gồm nguyên nhân lỗi do lực bên ngoài tác động hoặc tác động của môi trường: dàn nóng bị nứt bể, móp méo, biến dạng do va đập. Máy điều hòa lắp đặt trong môi trường có độ ẩm cao: kênh rạch, sông ngòi, đầm lầy, bờ biển.

(2). (4) Máy nén Inverter của Tủ lạnh và Máy điều hòa: Sau thời gian bảo hành 02 năm của toàn bộ máy, việc bảo hành cộng thêm được quy định như sau:

- Sản phẩm phải còn nguyên nhãn “Bảo Hành Máy Nén 10 Năm”, nhãn model + số seri máy.
- Máy nén còn nguyên tem nhãn.
- Máy nén tự hư hỏng.
- Tại đầu sạc ga, phin lọc... không có bất kỳ dấu hiệu của sửa chữa, tháo ráp, cháy nổ trước đó.
- Miễn phí vật tư là máy nén Inverter, không bao gồm các phụ phí: công sửa chữa, sạc gas, vận chuyển...

(5). (6) Motor của Máy giặt Inverter và Máy giặt cửa trước: : Sau thời gian bảo hành 02 năm của toàn bộ máy, việc bảo hành cộng thêm được quy định như sau:

- Motor còn nguyên tem nhãn, không có bất kỳ dấu hiệu của sửa chữa, tháo ráp, cháy nổ trước đó.
- Miễn phí vật tư là Motor, không bao gồm các phụ phí: công sửa chữa, vận chuyển...

Ngoài các điều kiện riêng biệt nêu tại Khoản này, Các bộ phận (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) phải đáp ứng các điều kiện bảo hành nêu tại Điều 4 Chính sách này.

4. Thời hạn bảo hành đối với linh kiện thay thế được áp dụng như sau:

- Trường hợp tại thời điểm sửa chữa thay thế mà thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm nhiều hơn ba (03) tháng, thời hạn bảo hành của linh kiện thay thế được tính theo thời hạn bảo hành còn lại của Sản phẩm;
- Tại thời điểm sửa chữa thay thế mà thời hạn bảo hành còn lại của Sản phẩm ít hơn ba (03) tháng, thời hạn bảo hành của linh kiện thay thế được áp dụng là ba (03) tháng.

Điều 4. Điều kiện và thực hiện bảo hành

1. Những trường hợp thuộc phạm vi bảo hành:

- Sản phẩm phải đáp ứng điều kiện quy định tại Khoản 2 Điều 1 và còn trong thời hạn bảo hành theo quy định tại Khoản 1 và 2 Điều 3.
- Sản phẩm được sử dụng đúng mục đích, công năng và phù hợp với Hướng Dẫn Sử Dụng kèm theo Sản phẩm.
- Các hư hỏng, lỗi của Sản phẩm được đánh giá, kết luận là do linh kiện hoặc lỗi kỹ thuật từ nhà sản xuất, được xác nhận bởi Sharp Việt Nam hoặc Trung tâm bảo hành ủy quyền của Sharp Việt Nam.

- d) Số kiểu máy (model), số serial, tem/nhãn Sản phẩm còn nguyên vẹn, không bị cạo sửa hoặc mất đi.
 - e) Sản phẩm được lắp đặt đúng quy định, quy chuẩn kỹ thuật và an toàn điện (đối với Sản phẩm có yêu cầu về lắp đặt).
 - f) Sản phẩm không thuộc các trường hợp ngoài phạm vi bảo hành theo quy định tại Điều 6.
2. Quy trình yêu cầu bảo hành:
- Cách 1:* Khách hàng gọi điện trực tiếp đến hotline: 1800-1599 hoặc gửi email về Bộ phận chăm sóc khách hàng của Sharp Việt Nam: callcenter@svn.sharp-world.com. và cung cấp đầy đủ số điện thoại liên lạc và địa chỉ.
- Cách 2:* Khách hàng gửi yêu cầu bảo hành trực tiếp thông qua ứng dụng Sharp eWarranty.
- Cách 3:* Khách hàng mang Sản phẩm cần bảo hành trực tiếp đến các Trung tâm bảo hành ủy quyền.
3. TTBHUQ của Sharp Việt Nam sẽ thực hiện việc kiểm tra, sửa chữa, thay thế linh kiện, vật tư cho Sản phẩm khi Sản phẩm đủ điều kiện bảo hành theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 5. Trường hợp ngoài phạm vi bảo hành

1. Những trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành miễn phí:
- a) Sản phẩm hết hạn bảo hành;
 - b) Sản phẩm bị hư hỏng do quá trình vận chuyển, sử dụng và lắp đặt sai cách, sai mục đích thiết kế, không đúng chức năng, không đúng theo hướng dẫn, tiêu chuẩn kỹ thuật và quy định an toàn của Sản phẩm;
 - c) Sản phẩm sử dụng nguồn điện không ổn định, sử dụng sai điện thế, sử dụng nguồn nước yếu, dư, phèn...(đối với Sản phẩm là máy giặt), hoặc không được bảo quản, bảo dưỡng đúng cách như để chất lỏng, hóa chất, bụi, cặn bẩn, động vật, côn trùng, vật lạ... thâm nhập bên trong hoặc bên ngoài Sản phẩm.
 - d) Sản phẩm được sử dụng với mục đích thương mại hoặc với mục đích khác không phải là hoạt động tiêu dùng: Sản phẩm sử dụng trong quán xá, cửa hàng ăn uống, nhà hàng... Sản phẩm sử dụng cho dịch vụ giặt ủi, làm nước đá kinh doanh, cho thuê mướn, trưng bày hoặc cho dùng thử tại các đại lý, cửa hàng, siêu thị điện máy.
 - e) Sản phẩm được sử dụng nhiều trong môi trường nhiều hóa chất, bụi bặm như các tiệm làm tóc, thẩm mỹ, bệnh viện, nhà máy....
 - f) Sản phẩm nứt, biến dạng, trầy xước do tác động nhiệt, do bị rơi rớt, do tác động bên ngoài hoặc do lỗi cố ý hoặc vô ý của Khách hàng trong quá trình sử dụng.
 - g) Sản phẩm hư hỏng do thiên tai hoặc các trường hợp bất khả kháng bao gồm nhưng không giới hạn do hỏa hoạn, sấm sét, lũ lụt, hoặc các tai nạn khác.
 - h) Sản phẩm đã được một bên khác không phải TTBHUQ của Sharp Việt Nam sửa chữa, thực hiện bảo hành, thay đổi, tháo gỡ các bộ phận, linh kiện của Sản phẩm hoặc can thiệp vào bằng các hình thức khác.
 - i) Sản phẩm bị hư hỏng do hao mòn tự nhiên theo thời gian hoặc do điều kiện môi



trường trong quá trình sử dụng như: trầy xước, rỉ sét, ô bẩn, ăn mòn của vỏ máy, thân máy, cửa (Tivi, tủ lạnh, máy giặt, lò vi sóng...).

j) Không bảo hành các bộ phận như:

- Vỏ máy hoặc phụ kiện như nắp, lưới lọc, các linh kiện, chi tiết bằng nhựa, thủy tinh, kim loại... như mặt nạ, khay kệ, ống, đầu nối, lồng nồi, nắp nồi, vỉ nướng, lưỡi xay, ly-cối xay...lồng quạt, cánh quạt, khóa quạt, dây điện nguồn, phích cắm điện..
- Bộ đổi điện AC-DC, các bộ lọc của máy lọc khí, hút ẩm, bộ lọc xơ vải của máy giặt
- Vật tư phụ kiện kim loại: hư hỏng của bạc đạn, chổi than motor, lò xo, đai ốc, pin, công tắc.

2. Trong trường hợp Sản phẩm không thuộc phạm vi bảo hành theo Khoản 1 nêu trên và được sửa chữa bởi TTBHUQ theo yêu cầu của Khách hàng, Khách hàng sẽ thanh toán tất cả các chi phí sửa chữa và phát sinh (nếu có).

Điều 6. Quy định chung

1. Sharp Việt Nam và TTBHUQ của mình bảo lưu quyền từ chối thực hiện bảo hành Sản phẩm nếu thuộc một trong các trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành quy định tại Chính sách này.
2. Dịch vụ sửa chữa ngoài bảo hành: TTBHUQ có thể cung cấp dịch ngoài bảo hành cho các Sản phẩm. Chí phí và thời gian sửa chữa do TTBHUQ và Khách hàng thỏa thuận.

Điều 7. Thời gian áp dụng và tổ chức thực hiện

1. Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày **01/04/2022** và thay thế các chính sách bảo hành trước đây, trừ trường hợp quy định tại Khoản 4 Điều 1 của Chính sách này.
2. Các bộ phận được nêu tại Điều 2 có trách nhiệm thực hiện Chính sách này.

Nếu có bất kỳ vấn đề cần hỗ trợ liên quan đến Chính sách này, vui lòng liên hệ đến hotline: 1800-1599 hoặc gửi email về Bộ phận chăm sóc khách hàng của Sharp Việt Nam: callcenter@svn.sharp-world.com

CÔNG TY TNHH ĐIỆN TỬ SHARP VIỆT NAM

