



TẬP ĐOÀN BÁCH TƯỜNG PHÁT

-----o0o-----

QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH - ĐỔI TRẢ SẢN PHẨM

BTP.KV-BH.QĐ.01



**QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH- ĐỔI TRẢ SẢN PHẨM**

Mã tài liệu: BTP.KV-BH.QĐ.01

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 06/11/2022

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

STT	Phòng ban	Bản cứng	Bản mềm (PDF)
I	Công ty mẹ		
1	Ban lãnh đạo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Tổ Thư ký/Trợ lý	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Ban kiểm soát	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Ban Phát triển hệ thống	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
II	Công ty con Miền bắc		
1	Ban lãnh đạo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Bộ phận Công nghệ thông tin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Bộ phận Xuất nhập khẩu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Phòng Chăm sóc khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Phòng thiết kế thi công	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Phòng Kho vận-Bảo hành	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Phòng Nhân sự	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Phòng Hành chính	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Phòng Kế toán	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Phòng Tài chính	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Bộ phận Marketing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Ban kinh doanh	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

MỤC LỤC

1. Mục đích	5
2. Phạm vi áp dụng	5
3. Định nghĩa và viết tắt	5
4. Nội dung	5
4.1. Phạm vi bảo hành	5
4.1.1. Thời hạn bảo hành sản phẩm	5
4.1.2. Điều kiện bảo hành	11
4.1.3. Trường hợp ngoài phạm vi bảo hành	11
4.1.4. Thời hạn bảo hành đối với linh kiện thay thế ngoài bảo hành	12
4.2. Chính sách đổi, trả sản phẩm	12
4.2.1 Thời hạn đổi, trả sản phẩm	12
4.2.2 Điều kiện đổi hàng	12
4.2.3 Quy trình và thủ tục đổi trả hàng	13
4.3 Các dịch vụ của BTP	13
4.3.1 Tổng đài CSKH của BTP	13
4.3.2 Các dịch vụ bảo hành tiêu chuẩn	13
4.3.2.1 Dịch vụ bảo hành tại trung tâm BHCH/BHUQ	13
4.3.2.2 Dịch vụ bảo hành tại nhà khách hàng	13
4.3.2.3 Dịch vụ bảo hành, bảo dưỡng và tháo lắp tại nhà theo yêu cầu.	14
4.3.2.4 Dịch vụ lưu kho hàng hoá bảo hành	14
4.3.3 Dịch vụ sửa chữa ngoài bảo hành.	15
5. Lưu hồ sơ	16

1. Mục đích

- Nhằm đảm bảo quyền lợi và lợi ích của khách hàng trong việc sử dụng các sản phẩm do Tập đoàn Bách Tường Phát 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 BTP trên phạm vi toàn quốc.

3. Định nghĩa và viết tắt*a. Định nghĩa*

- 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 sản phẩm, rửa lưới lọc, quét bụi bên trong, là các hoạt động kiểm tra, vệ sinh, tra dầu mỡ và xử lý các vấn đề đơn giản của máy móc bị giãn lỏng trong quá trình vận hành. Thời gian và chi phí (nếu có) bảo trì, bảo dưỡng tùy thuộc vào sự thỏa thuận giữa BTP và Quý khách hàng.
- Sửa chữa: Sửa những lỗi nhỏ của sản phẩm có thể sửa được mà không ảnh hưởng tới chất lượng của sản phẩm và không cần phải thay thế linh kiện.

b. Viết tắt

- BHUQ: Bảo hành uỷ quyền
- BHCH: Bảo hành chính hãng
- QLBH: Quản lý bán hàng
- CSKH: Chăm sóc khách hàng
- KTV: Kỹ thuật viên
- CTV: Cộng tác viên

4. Nội dung**4.1. Phạm vi bảo hành****4.1.1. Thời hạn bảo hành sản phẩm**

Tất cả sản phẩm được phân phối chính thức bởi BTP 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 ; hoặc dựa vào các công cụ kiểm tra thời hạn bảo hành của BTP ; hoặc 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 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):

4.1.1.1. Đối với khách hàng có ngày mua sản phẩm trước ngày 01/05/2022**a. Thời hạn bảo hành các sản phẩm thông thường.**

Nhóm	Sản phẩm	Thời hạn bảo hành kể từ ngày mua (A)	Thời hạn bảo hành kể từ ngày sản xuất (B)	Thời gian đáp ứng bảo hành
1	Các sản phẩm bếp điện đôi, bếp điện ba Junger, Hawonkoo	24 tháng	30 tháng	HN, HCM: 1-2 ngày Tỉnh: 2-3 ngày
2	Các sản phẩm bếp điện đơn Junger, Hawonkoo	12 tháng	18 tháng	
3	Các sản phẩm ghế massage	24 tháng	30 tháng	HN, HCM: 3-5 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
4	Các sản phẩm máy tập, xe đạp thể dục, máy chạy bộ	12 tháng	18 tháng	
5	Đệm, gối, dụng cụ massage	12 tháng	18 tháng	
6	Quạt điều hòa: S101, S102, S108	12 tháng	18 tháng	
7	Quạt điều hòa S106	24 tháng	30 tháng	
8	Quạt làm mát thông thường	12 tháng	18 tháng	
9	Các sản phẩm chổi lau nhà	06 tháng	12 tháng	
10	Máy rửa bát	24 tháng	30 tháng	
11	Máy sấy bát	12 tháng	18 tháng	
12	Lò vi sóng	12 tháng	18 tháng	

13	Máy hút mùi	12 tháng	18 tháng	HN, HCM: 3-5 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
14	Nồi chiên không dầu	12 tháng	18 tháng	
15	Máy ép chậm	12 tháng	18 tháng	
16	Máy làm sữa đậu nành	12 tháng	18 tháng	
17	Máy vắt cam	06 tháng	12 tháng	
18	Nồi áp suất điện tử	12 tháng	18 tháng	
19	Nồi cơm cao tần/Nồi cơm cơ/Nồi cơm điện tử	12 tháng	18 tháng	
20	Nồi lẩu	06 tháng	12 tháng	

b. Thời hạn bảo hành các sản phẩm bán thanh lý

Nhóm	Sản phẩm	Thời hạn bảo hành kể từ ngày mua (A)	Thời hạn bảo hành kể từ ngày sản xuất (B)	Thời gian đáp ứng bảo hành
1	Các sản phẩm bếp điện đôi, bếp điện ba Junger	12 tháng	Không áp dụng	HN, HCM: 1-2 ngày Tỉnh: 2-3 ngày
2	Các sản phẩm bếp điện đơn Junger/Hawonkoo	03 tháng		
3	Các sản phẩm bếp điện đôi, bếp điện ba Hawonkoo	12 tháng		
4	Nồi cơm cao tần/Nồi cơm cơ/Nồi cơm điện tử	06 tháng		
5	Các sản phẩm ghế massage	12 tháng	Không áp dụng	HN, HCM :3-5 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
6	Các sản phẩm máy chạy bộ, máy tập, xe đạp thể dục.	06 tháng		
7	Đệm, gối, dụng cụ massage	03 tháng		
8	Quạt điều hòa: S101, S102, S106, S108	03 tháng		

9	Quạt làm mát thông thường	02 tháng	Không áp dụng	HN, HCM :3-5 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
10	Các sản phẩm chổi lau nhà	02 tháng		
11	Máy rửa bát	12 tháng		
12	Máy sấy bát	06 tháng		
13	Lò vi sóng	06 tháng		
14	Máy hút mùi	06 tháng		
15	Nồi chiên không dầu	06 tháng		
16	Máy ép chậm	06 tháng		
17	Máy làm sữa đậu nành	06 tháng		
18	Máy vắt cam	02 tháng		
19	Nồi áp suất điện tử	06 tháng		
20	Nồi cơm cao tần/Nồi cơm cơ/Nồi cơm điện tử	06 tháng		
21	Nồi lẩu	02 tháng		

4.1.1.2. Đối với khách hàng có ngày mua sản phẩm sau ngày ngày 01/05/2022**a. Thời hạn bảo hành các sản phẩm thông thường****- Đối với Nhóm sản phẩm Ghế massage, Máy chạy bộ:**

DANH MỤC LỖI	THỜI GIAN BẢO HÀNH	THỜI GIAN ĐÁP ỨNG BẢO HÀNH	
<u>Ghế Massage</u>			
Thời gian bảo hành chung	24 tháng	HN, HCM: 3-5 ngày Tỉnh: 5-7 ngày	
Khung ghế, Motor động cơ	60 tháng		
Mạch chính, mạch điều khiển, mạch nguồn, voice remote	24 tháng		
<u>Máy chạy</u>			
Thời gian bảo hành chung	12 tháng		
Khung cầm, Motor máy chạy và đánh búng	36 tháng		
Ván chạy, mạch chính, mạch điều khiển, mạch nguồn	12 tháng		

- Các sản phẩm còn lại:

Nhóm	Sản phẩm	Thời hạn bảo hành kể từ ngày mua (A)	Thời hạn bảo hành kể từ ngày sản xuất (B)	Thời gian đáp ứng bảo hành
1	Các sản phẩm bếp điện đôi, bếp điện ba Junger	36 tháng	30 tháng	HN, HCM: 1-2 ngày Tỉnh: 2-3 ngày
2	Các sản phẩm bếp điện đôi, bếp điện ba Hawonkoo	24 tháng	30 tháng	
3	Các sản phẩm bếp điện đơn Junger, Hawonkoo	12 tháng	18 tháng	
4	Nồi cơm cao tần/Nồi cơm cơ/Nồi cơm điện tử	12 tháng	18 tháng	
5	Các sản phẩm máy tập, xe đạp thể dục.	12 tháng	18 tháng	HN, HCM: 3-5 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
6	Đệm, gối, dụng cụ massage	12 tháng	18 tháng	
7	Quạt điều hòa: S101, S102, S108	12 tháng	18 tháng	HN, HCM: 3-5 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
8	Quạt điều hòa S106	24 tháng	30 tháng	
9	Quạt làm mát thông thường	12 tháng	18 tháng	
10	Các sản phẩm chổi lau nhà	06 tháng	12 tháng	HN, HCM: 3-5 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
11	Máy rửa bát	24 tháng	30 tháng	
12	Máy sấy bát	12 tháng	18 tháng	
13	Lò vi sóng	12 tháng	18 tháng	
14	Máy hút mùi	12 tháng	18 tháng	
15	Nồi chiên không dầu	12 tháng	18 tháng	
16	Máy ép chậm	12 tháng	18 tháng	
17	Máy làm sữa đậu nành	12 tháng	18 tháng	
18	Máy vắt cam	06 tháng	12 tháng	
19	Nồi áp suất điện tử	12 tháng	18 tháng	
20	Nồi cơm cao tần/Nồi cơm cơ/Nồi cơm điện tử	12 tháng	18 tháng	
21	Nồi lẩu	06 tháng	12 tháng	

- Thời hạn bảo hành kể từ ngày sản xuất (như cột B) chỉ áp dụng cho các trường hợp sản phẩm chưa được kích hoạt bảo hành và không xác định được thời gian mua hàng.
- Đối với sản phẩm bán thanh lý, thời hạn bảo hành được tính kể từ ngày mua của khách hàng sử dụng (như cột A):

b. Thời hạn bảo hành các sản phẩm bán thanh lý.

Nhóm	Sản phẩm	Thời hạn bảo hành kể từ ngày mua (A)	Thời hạn bảo hành kể từ ngày sản xuất (B)	Thời gian đáp ứng bảo hành
1	Các sản phẩm bếp điện đôi, bếp điện ba Junger	12 tháng	Không áp dụng	HN, HCM: 1-2 ngày Tỉnh: 2-3 ngày
2	Các sản phẩm bếp điện đơn Junger/Hawonkoo	03 tháng		
3	Các sản phẩm bếp điện đôi, bếp điện ba Hawonkoo	12 tháng		
4	Nồi cơm cao tần/Nồi cơm cơ/Nồi cơm điện tử	06 tháng		
5	Các sản phẩm ghế massage	12 tháng	Không áp dụng	HN, HCM :3-5 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
6	Các sản phẩm máy chạy bộ, máy tập, xe đạp thể dục.	06 tháng		
7	Đệm, gối, dụng cụ massage	03 tháng		
8	Quạt điều hòa: S101, S102, S106, S108	03 tháng		
9	Quạt làm mát thông thường	02 tháng		
10	Các sản phẩm chổi lau nhà	02 tháng		
11	Máy rửa bát	12 tháng		
12	Máy sấy bát	06 tháng		
13	Lò vi sóng	06 tháng		
14	Máy hút mùi	06 tháng		
15	Nồi chiên không dầu	06 tháng		
16	Máy ép chậm	06 tháng		
17	Máy làm sữa đậu nành	06 tháng		

18	Máy vắt cam	02 tháng	Không áp dụng	HN, HCM :3-5 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
19	Nồi áp suất điện tử	06 tháng		
20	Nồi cơm cao tần/Nồi cơm cơ/Nồi cơm điện tử	06 tháng		
21	Nồi lẩu	02 tháng		

- Đối với sản phẩm được sử dụng với mục đích thương mại hay mục đích khác không phải tiêu dùng thông thường thời gian bảo hành cho sản phẩm là 06 tháng.
- Không áp dụng cho các sản phẩm bán thanh lý.
- Đối với các sản phẩm bán theo HĐ, thời hạn bảo hành căn cứ theo thỏa thuận HĐ mua bán.
- Riêng đối với các sản phẩm đã bán cho người tiêu dùng nhưng chưa được kích hoạt bảo hành. Trung tâm Bảo hành khi nhận máy, gửi các thông tin về khách hàng kèm bản sao chép hóa đơn hợp lệ (nếu có), hoặc Biên bản khách hàng xác nhận ngày mua đến Bộ phận CSKH của BTP để xem xét kích hoạt bảo hành.
- Thời hạn bảo hành đối với sản phẩm được đổi mới sẽ được tính từ thời điểm khách hàng mua hàng (dựa theo ngày trên hoá đơn bán hàng).
- Các mốc thời hạn quy định về thời gian đáp ứng bảo hành ở trên không bao gồm Chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, tết.

4.1.2. Điều kiện bảo hành

- Sản phẩm được phân phối chính thức bởi BTP tại thị trường Việt Nam.
- Lỗi kỹ thuật cần được sửa chữa phát sinh trong thời hạn bảo hành.
- Sản phẩm không thuộc trường hợp ngoài phạm vi bảo hành.

4.1.3. Trường hợp ngoài phạm vi bảo hành

Những trường hợp sau đây không thuộc phạm vi bảo hành:

- Sản phẩm hết hạn bảo hành.
- Sản phẩm không còn mang số serial hoặc rách tem niêm phong của BTP, nhà sản xuất (trừ các sản phẩm bán thanh lý).
- Hư hỏng không do lỗi sản xuất hoặc không do các linh kiện cấu thành sản phẩm tự hư hỏng.
- Sản phẩm bị thay đổi hoặc sửa chữa không thuộc các trung tâm bảo hành của BTP.
- Sản phẩm bị hư hỏng do hao mòn thông thường, không được vệ sinh đúng cách (bao gồm phần bên ngoài, bên trong, các loại bộ lọc vệ sinh), không được bảo dưỡng và thực

hiện dịch vụ đúng cách, bị côn trùng, sâu bọ xâm nhập, sử dụng sai mục đích thiết kế, sử dụng pin lỗi hay pin đã

rò rỉ, sai điện áp.

- Hư hỏng do thiên tai, tai nạn hoặc tự ý lắp đặt, sử dụng sai hướng dẫn của nhà sản xuất (Ví dụ: Có vết sét đánh, đánh lửa điện hoặc chất lỏng vào bên trong sản phẩm; Sản phẩm bị nứt vỡ, hư hỏng do ngoại lực tác động; Vận chuyển hoặc bảo dưỡng sản phẩm sai hướng dẫn; Sử dụng sản phẩm trong môi trường quá ẩm, ẩm ướt, nhiệt độ cao; Có vết mốc, rỉ sét, ăn mòn, oxy hóa...).
- Hư hỏng sản phẩm phát sinh do việc dùng kết hợp với các phụ kiện, sản phẩm, thiết bị phụ thuộc, thiết bị ngoại vi khác không chính hãng.
- Không bảo hành phụ kiện kèm theo như: Adapter, điều khiển, pin, dây cáp, đầu nối tín hiệu, các sản phẩm khuyến mại tặng kèm (Riêng điều khiển quạt điều hòa được bảo hành 06 tháng kể từ ngày mua).
- Gắn thêm hoặc tháo bớt phụ kiện, linh kiện hay thiết bị khác trên sản phẩm.

4.1.4. Thời hạn bảo hành đối với linh kiện thay thế ngoài bảo hành

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

- 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.

4.2. Chính sách đổi, trả sản phẩm

4.2.1 Thời hạn đổi, trả sản phẩm:

- Thời gian áp dụng: 7 ngày tính từ thời điểm bàn giao hàng.

4.2.2 Điều kiện đổi hàng:

a. Sản phẩm chỉ được đổi, trả khi đáp ứng các điều kiện sau đây:

- Sản phẩm phải còn nguyên vẹn tem bảo hành chính hãng, số serial sản phẩm của Hãng.
- Sản phẩm được xác định bị lỗi kỹ thuật bởi các Kỹ thuật viên của Hãng hoặc Kỹ thuật của Trạm bảo hành ủy quyền.
- Sản phẩm phải còn nguyên vẹn vỏ thùng, xốp và đầy đủ các phụ kiện kèm theo, quà khuyến mại (nếu có). Phải còn mới 100%
- Sản phẩm nhận lại không bị lỗi hình thức (trầy xước, vỡ, móp méo, ó vàng,).

- Sản phẩm khi nhận lại phải có đầy đủ các chứng từ kèm theo như: hóa đơn VAT, biên bản thu hồi, biên bản kiểm tra của nhân viên kỹ thuật hãng/trạm BHUQ, tem bảo hành chính hãng, sách hướng dẫn, catalogue.

b. Đối với hàng mua thanh lý: điều kiện đổi hàng như sau:

- Sản phẩm được kỹ thuật xác nhận phát sinh lỗi kỹ thuật không có khả năng khắc phục sửa chữa.
- Đổi sản phẩm thanh lý với chất lượng tương đương

c. Trường hợp không được chấp nhận:

- Lỗi hỏng hóc sản phẩm do khách hàng vận hành hoặc sử dụng không đúng chỉ dẫn.
- Khách hàng tự làm ảnh hưởng đến tình trạng bên ngoài sản phẩm như rách bao bì, trầy xước, vỡ, mất tem bảo hành.
- Lỗi hình thức của sản phẩm (trầy, xước, móp, méo, ó vàng, vỡ) sau khi khách đã kiểm tra và ký nhận bàn giao.

4.2.3 Quy trình và thủ tục đổi trả hàng:

- Khách hàng liên hệ với Tổng đài Chăm sóc khách hàng hoặc Trung tâm bảo hành của Hãng để được hỗ trợ.
- Sau khi có Giấy xác nhận tình trạng với nội dung hàng hóa hư hỏng do lỗi kỹ thuật, việc đổi hàng sẽ được thực hiện theo đúng quy định của Hãng.
- Quy trình xử lý thủ tục đổi trả hàng sẽ được thực hiện trong vòng 7 ngày tính từ khi Kỹ thuật xác nhận tình trạng sản phẩm

4.3. Các dịch vụ của BTP**4.3.1 Tổng đài Chăm sóc khách hàng của BTP.**

- Số điện thoại CSKH toàn quốc 1900.2270, cung cấp cho khách hàng phương tiện liên lạc để yêu cầu dịch vụ, chính sách bảo hành, hỏi về thông tin sản phẩm, thông tin khuyến mại...

4.3.2 Các dịch vụ bảo hành tiêu chuẩn**4.3.2.1 Dịch vụ bảo hành tại trung tâm BHCH/BHUQ**

- Áp dụng cho các sản phẩm thuộc nhóm: 3, 4, 6, 9, 10, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 (Bảng 1) và Nhóm 2, 4, 7, 9, 10, 12, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 (Bảng 2).
- Khách hàng liên hệ và trực tiếp mang sản phẩm đến các trung tâm BHCH/BHUQ của BTP trên toàn quốc.

4.3.2.2 Dịch vụ bảo hành tại nhà khách hàng

- Áp dụng cho các sản phẩm thuộc nhóm: Nhóm Ghế massage, Máy chạy bộ, Nhóm 1, 2, 5, 7, 8, 11, 13, 14 (Bảng 1) và Nhóm 1, 3, 5, 6, 8, 11, 13, 14 (Bảng 2).

- Để được sử dụng dịch vụ bảo hành tại nhà, 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/QLBH, trung tâm BHUQ/CTV/ KTV/QLBH hướng dẫn khách hàng gọi điện trực tiếp lên tổng đài CSKH để xác nhận thông tin bảo hành trước khi tiến hành dịch vụ tại nhà khách hàng.

4.3.2.3 Dịch vụ bảo hành, bảo dưỡng và tháo lắp tại nhà theo yêu cầu

- BTP cung cấp dịch vụ bảo hành, bảo dưỡng và tháo lắp tại nhà theo yêu cầu đối với những sản phẩm không thuộc diện bảo hành, bảo dưỡng và tháo lắp tại nhà theo chính sách hoặc các trường hợp sản phẩm không thực hỏng đã được KTV Bảo hành đến kiểm tra, tư vấn kỹ thuật. Được áp dụng theo **Phụ lục bảng giá dịch vụ bảo hành, sửa chữa sản phẩm BTP.KV-BH.QĐ.PL.01.01.**
- Để được sử dụng dịch vụ bảo hành, 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/QLBH, trung tâm BHUQ/CTV/ KTV/QLBH hướng dẫn khách hàng gọi điện trực tiếp lên tổng đài CSKH để xác nhận thông tin bảo hành trước khi tiến hành dịch vụ tại nhà khách hàng.
- Kể từ khi nhận được thông báo, trong vòng 02 giờ làm việc hành chính, kỹ thuật viên bảo hành sẽ xác lập cuộc hẹn để việc bảo hành được thuận lợi nhất cho khách hàng.

4.3.2.4 Dịch vụ lưu kho hàng hóa bảo hành

- Tính từ thời điểm thông báo được gửi đến khách hàng về việc sản phẩm được bảo hành, sửa chữa xong. Thời gian lưu kho hàng của Quý khách không quá **15 ngày**, đề nghị Quý khách đến làm thủ tục nhận lại sản phẩm. Sau thời gian này, chi phí dịch vụ lưu kho được tính như sau:

STT	Nội dung	Sản phẩm	Đơn giá (VNĐ)	Đơn vị tính
1	Chi phí	Các sản phẩm gia dụng và sản phẩm Massage loại nhỏ	10.000	Chiếc/ Ngày
2	lưu kho	Các sản phẩm ghế Massage, Máy tập thể dục	50.000	

- Thời hạn sử dụng dịch vụ lưu kho tối đa 45 ngày kể từ ngày đầu tiên phát sinh phí dịch vụ. Sau thời gian trên Quý khách vẫn chưa đến nhận lại sản phẩm chúng tôi không chịu trách nhiệm về tài sản này.

4.3.3. Dịch vụ sửa chữa ngoài bảo hành

- Khi sản phẩm ngoài phạm vi bảo hành được quy định tại mục III.A, trung tâm BHCH/BHUQ của BTP phục vụ và sửa chữa sản phẩm với thái độ và tinh thần cao nhất. Khách hàng sẽ trả tất cả chi phí phát sinh cho việc sửa chữa đối với linh kiện thay thế, tiền công và chi phí khác (nếu có).
- Đối với các dịch vụ ngoài bảo hành, trung tâm BHCH/BHUQ của BTP 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. **BTP 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 BHCH/BHUQ của BTP.**
- Trung tâm BHCH/BHUQ của BTP có thể cung cấp dịch vụ ngoài bảo hành và tính phí cho các sản phẩm khác thương hiệu:
 - Nếu hư hỏng có thể sửa chữa được.
 - Chi phí có thể cao hơn và thời gian sửa chữa có thể lâu hơn so với các sản phẩm được phân phối chính thức bởi BTP tại thị trường Việt Nam. Chi phí và thời gian sửa chữa được thỏa thuận bởi Khách hàng và Trung tâm bảo hành.
 - Trung tâm bảo hành kiểm tra xem việc cung cấp dịch vụ có thể thực hiện hoặc không:
 - Trường hợp kích thước linh kiện lớn hoặc linh kiện không có sẵn.
 - Trường hợp có sự khác biệt nhiều về đặc điểm kỹ thuật của sản phẩm như tính năng vận hành, điện áp.

❖ Các lưu ý:

- Trường hợp Quý khách có nhu cầu muốn nâng cấp lên dòng sản phẩm mới có giá trị cao hơn. Chúng tôi sẽ nhập lại sản phẩm cũ theo giá quy định của công ty hoặc thỏa thuận của cả hai bên.
- Trường hợp sản phẩm bảo hành chưa thể khắc phục dứt điểm được chúng tôi sẽ hỗ trợ Quý khách bằng cách cho mượn sản phẩm thay thế để sử dụng (Chỉ áp dụng đối với khách hàng mua sản phẩm bếp đôi, nồi cơm điện).
- 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.

5. Lưu hồ sơ

Stt	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Nơi lưu			Thời gian lưu
			N	G	S	
1	Phụ lục bảng giá dịch vụ bảo hành, sửa chữa sản phẩm	BTP.KV-BH.QĐ.PL.01.01		KV-BH		Đến khi có thay đổi

Ghi chú:

- **Hồ sơ bản nguồn (N):** là hồ sơ dưới dạng bản file word, excel, text...
- **Hồ sơ bản gốc (G):** là hồ sơ có chữ ký trực tiếp (ký tươi) của người có thẩm quyền phê duyệt.
- **Hồ sơ bản sao (S):** là bản copy từ bản chính hồ sơ.