

I. CÁC ĐỊNH NGHĨA:

- “**Bảo hành**” là sự bảo đảm bằng văn bản được phát hành cho khách hàng bởi Lux Hovo, cam kết đảm bảo chất lượng hàng hóa đã bán, hoạt động đúng với tính năng, công dụng theo khuyến cáo từ hãng sản xuất, trong một khoảng thời gian nhất định (gọi “*Thời hạn bảo hành*”).
- “**Thời hạn bảo hành**” là khoảng thời gian nhất định mà Lux Hovo có nghĩa vụ thực hiện bảo hành không tính phí cho khách hàng chi tiết theo Mục 2.3 của chính sách này.
- “**Hao mòn thông thường**” là các hao mòn tự nhiên, không thể tránh khỏi trong quá trình sử dụng.

II. QUY ĐỊNH BẢO HÀNH:**2.1. Chế độ bảo hành:**

- Thời hạn bảo hành được tính kể từ ngày hai bên ký biên bản nghiệm thu và bàn giao hàng hóa. Trong trường hợp trì hoãn việc giao hàng và lắp đặt do lỗi của khách hàng, Lux Hovo sẽ xem xét việc gia hạn thời hạn bảo hành tùy từng trường hợp cụ thể.
- Tất cả các chế độ bảo hành sẽ được cung cấp cho khách hàng tại địa điểm giao hàng đã nêu trên Đơn hàng/ Hợp đồng mua bán.
- Nếu có sự cố trong thời hạn bảo hành, khách hàng có nghĩa vụ giữ nguyên hiện trạng của sản phẩm đó và thông báo ngay cho Lux Hovo biết: có thể bằng email, điện thoại, văn bản... Trong vòng 48 giờ làm việc kể từ khi nhận được thông báo của khách hàng, Lux Hovo sẽ đến kiểm tra.
- Việc bảo hành sẽ được thực hiện sau khi Lux Hovo xác định được tất cả nguyên nhân dẫn đến hư hỏng của sản phẩm từ các yêu cầu bảo hành của khách hàng.
- Tùy theo trường hợp lỗi, Lux Hovo sẽ bảo hành trực tiếp, hướng dẫn online...

2.2. Điều kiện bảo hành:

Sản phẩm được chấp nhận bảo hành khi đáp ứng các điều kiện dưới đây:

- Sản phẩm được sản xuất, nhập khẩu và phân phối chính thức bởi Công ty TNHH Tập đoàn Rita Võ hoặc Công ty TNHH Võ Tiến Đạt.
- Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành theo các quy định về thời hạn bảo hành.
- Sản phẩm gặp vấn đề do lỗi của nhà sản xuất.
- Sản phẩm, phải còn nguyên dạng, vẫn còn tem bảo hành và chưa có dấu hiệu bị tháo mở.
- Sản phẩm không thuộc nhóm từ chối bảo hành theo quy định.

2.3. Thời hạn bảo hành:

Thời hạn bảo hành của các sản phẩm Lux Hovo được xác định kể từ ngày hai bên ký biên bản bàn giao hàng hóa. Thời hạn bảo hành được quy định cụ thể như sau:

- Sản phẩm máy giặt và máy sấy: 3 năm. Đối với phần motor và lồng giặt sẽ được bảo hành 10 năm.
- Các thiết bị bếp khác: 4 năm.

Các trường hợp không được bảo hành miễn phí (sửa chữa có tính phí):

- Hư hỏng gây ra bởi các nguyên nhân khách quan như: thiên tai (lũ lụt/sét đánh...), hỏa hoạn, sự xuống cấp bên ngoài sản phẩm do quá trình sử dụng, oxy hóa bởi hóa chất, khách hàng tự vận chuyển, côn trùng, động vật xâm nhập vào.
- Sử dụng sai điện áp chỉ định.
- Sản phẩm được đặt nơi bụi bẩn, ẩm ướt, bị chất lỏng xâm nhập.

- Hư hỏng gây ra do lỗi người sử dụng hoặc do tác động nhiệt, tác động bên ngoài như: rơi, biến dạng, vỡ...
- Sử dụng, lắp đặt, bảo trì không đúng hướng dẫn kèm theo sản phẩm.
- Sản phẩm đã bị can thiệp, sửa chữa bởi các cá nhân hoặc tổ chức không được ủy quyền bởi Công ty TNHH Tập đoàn Rita Võ hoặc Công ty TNHH Võ Tiến Đạt.
- Sản phẩm hết hạn bảo hành.
- Khách hàng tự ý thay đổi thiết kế và công năng của sản phẩm .
- Sản phẩm không do Công ty TNHH Tập đoàn Rita Võ hoặc Công ty TNHH Võ Tiến Đạt lắp ráp, nhập khẩu và không được phân phối tại thị trường Việt Nam.
- Việc bảo hành sẽ không áp dụng cho các trường hợp nước sơn bị oxy hóa hay máy được lắp đặt ngoài trời, ở môi trường bị ẩm, bụi và biến đổi nhiệt độ cao hoặc môi trường xung quanh có tính ăn mòn.
- 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...

III. CÁC QUY ĐỊNH KHÁC:

3.1. Hướng dẫn xử lý sự cố tại nhà:

Sau khi nhận được thông báo của khách hàng, Lux Hovo sẽ hướng dẫn khách hàng quay một video, gồm các thông tin chi tiết như sau:

- Thông tin mua hàng;
- Lỗi của máy;
- Số seri trên thân máy do nhà sản xuất phát hành;
- Mã lỗi hiển thị trên màn hình.
- Sau đó gửi toàn bộ thông tin liên quan cho bộ phận kỹ thuật để Lux Hovo có hướng hỗ trợ xử lý kịp thời.

3.2. Di dời và tháo lắp: Lux Hovo sẽ hỗ trợ di chuyển (lắp đặt) có tính phí.

3.3. Quy trình tiếp nhận bảo hành, bảo trì:

Nếu khách hàng có thắc mắc, khiếu nại về dịch vụ sau bán hàng, xin vui lòng liên hệ **BỘ PHẬN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG:**

- **Khu vực phía Nam:** Số 5A, Đường số 3, Khu phố 1, P. An Khánh, Tp. Hồ Chí Minh
- **Khu vực phía Bắc:** Tòa nhà 789, số 147 Hoàng Quốc Việt, P. Nghĩa Đô, Tp. Hà Nội
- **Hotline:** 1800 1246 – Email: cskh.hcm@ritavo.com

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
**CÔNG TY
TNHH
VÕ TIẾN ĐẠT**
TP. THỦ ĐỨC - TP. HỒ CHÍ MINH
VÕ MẠU QUỐC DUY