

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM PAVEDEN

Nhân hàng **Paveden** xin trân trọng gửi đến các Quý khách hàng về **Chính sách bảo hành** sản phẩm của **Paveden** như sau:

I. ĐĂNG KÝ BẢO HÀNH

Được hưởng đầy đủ quyền lợi bảo hành, quý Khách hàng vui lòng thực hiện đăng ký bảo hành trong vòng 14 ngày sau khi mua hàng theo một trong các hình thức dưới đây. Việc đăng ký bảo hành không đúng thời gian quy định có thể ảnh hưởng đến quyền lợi bảo hành của quý Khách sau này.

- Đăng ký qua kênh Zalo chính thức: **Paveden Official** (hỗ trợ 24/7)
- Gọi điện thoại đến tổng đài: **1900 599 821**
- Đăng ký trực tuyến từ website: <https://Paveden.vn/pages/chinh-sach-doi-tra>

II. THỜI GIAN BẢO HÀNH

Tất cả sản phẩm **Paveden** được phân phối ủy quyền chính hãng đều được bảo hành theo quy định của hãng, với **thời hạn bảo hành tiêu chuẩn là 12 (mười hai) tháng** kể từ ngày mua hàng (căn cứ theo hóa đơn, phiếu bảo hành hoặc tem bảo hành hợp lệ).

Chi tiết thời gian bảo hành cho từng sản phẩm cụ thể được thể hiện trong Phụ lục của chính sách này.

III. QUY ĐỊNH BẢO HÀNH

3.1. Điều kiện bảo hành.

Khách hàng sẽ được bảo hành, sửa chữa hoặc thay thế linh kiện miễn phí nếu thỏa mãn các điều kiện sau:

3.1.1. Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành

Sản phẩm phải còn nằm trong khoảng thời gian bảo hành do nhà sản xuất hoặc nhà phân phối quy định. Thời hạn này được tính kể từ ngày mua hàng ghi trên hóa đơn, phiếu bảo hành hoặc tem bảo hành hợp lệ.

3.1.2. Có đầy đủ hóa đơn, chứng từ mua hàng hợp lệ

Khách hàng cần xuất trình hóa đơn VAT hoặc chứng từ mua hàng hợp lệ (thể hiện rõ sản phẩm, ngày mua, tên khách hàng, đơn vị bán).

3.1.3. Sản phẩm còn đầy đủ linh kiện và phụ kiện đi kèm

Khi tiếp nhận bảo hành, sản phẩm phải được giữ nguyên tình trạng với đầy đủ các bộ phận chính và phụ kiện đi kèm theo máy (nếu có), chẳng hạn như dây dẫn, bộ đổi nguồn, nắp che, khay đựng... Không áp dụng bảo hành nếu sản phẩm bị tháo rời thiếu linh kiện, hoặc thay thế bằng linh kiện không chính hãng.

3.1.4. Phiếu bảo hành hợp lệ, đầy đủ thông tin

Phiếu bảo hành phải điền rõ ràng và chính xác các thông tin: tên sản phẩm, số seri, ngày mua, thông tin khách hàng và đơn vị bán hàng. Đồng thời, tem bảo hành, tem niêm phong (nếu có) phải còn nguyên vẹn, không bị rách, bong tróc, tẩy xóa hoặc dán chồng. Phiếu bảo hành bị mất, sửa chữa hoặc tẩy xóa đều không còn giá trị sử dụng.

3.1.5. Hư hỏng phát sinh do lỗi kỹ thuật hoặc chất lượng linh kiện, quá trình sản xuất

Chính sách bảo hành chỉ áp dụng cho những hư hỏng do lỗi của nhà sản xuất, bao gồm: linh kiện bị lỗi, bo mạch gặp sự cố, động cơ hoạt động sai, hoặc các lỗi trong quá trình sản xuất gây ảnh hưởng đến công năng sản phẩm. Các trường hợp hư hỏng do sử dụng sai cách, môi trường tác động hoặc nguyên nhân chủ quan từ người dùng sẽ không thuộc diện bảo hành.

3.1.6. Sản phẩm không đúng với mô tả hoặc cam kết từ nhà cung cấp

Trong trường hợp sản phẩm nhận được không đúng với thông tin đã công bố như thông số kỹ thuật, tính năng, mẫu mã, hoặc chất lượng so với mô tả từ nhà cung cấp, khách hàng có quyền yêu cầu áp dụng bảo hành hoặc đổi trả tùy theo chính sách hiện hành của đơn vị bán hàng.

3.1.7. Sản phẩm không thuộc các trường hợp từ chối bảo hành

Để được chấp nhận bảo hành, sản phẩm không nằm trong danh sách loại trừ như: hư hỏng do va đập, rơi vỡ, ngâm nước, cháy nổ, thiên tai; bị can thiệp sửa chữa bởi đơn vị không được ủy quyền; sử dụng sai mục đích, sai điện áp hoặc lắp đặt không đúng quy chuẩn. Chỉ những sản phẩm đảm bảo không thuộc các trường hợp trên mới được hỗ trợ bảo hành miễn phí.

3.2. Các trường hợp từ chối bảo hành.

3.2.1. Sản phẩm không có tem hoặc phiếu bảo hành

Những sản phẩm không có tem bảo hành hoặc phiếu bảo hành hợp lệ sẽ không được chấp nhận bảo hành. Tem bảo hành phải còn nguyên vẹn, không rách nát, bong tróc hoặc bị tẩy xóa.

3.2.2. Sản phẩm hư hỏng do thiên tai, hỏa hoạn, lụt lội, sét đánh hoặc gỉ sét

Các hư hỏng xuất phát từ yếu tố thiên nhiên hoặc môi trường bên ngoài như bão, lũ, sét đánh, cháy nổ, ăn mòn gỉ sét... không thuộc phạm vi bảo hành.

3.2.3. Sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng sai mục đích

Trường hợp khách hàng dùng sản phẩm không đúng công năng thiết kế, lắp đặt sai mục đích hoặc sử dụng ngoài phạm vi cho phép của nhà sản xuất sẽ không được bảo hành.

3.2.4. Sản phẩm hư hỏng do tác động từ người sử dụng

Sản phẩm bị biến dạng, nứt vỡ, trầy xước hoặc hư hỏng do va chạm, rơi rớt trong quá trình sử dụng sẽ bị từ chối bảo hành.

3.2.5. Sản phẩm được lắp đặt, bảo trì hoặc sử dụng không đúng hướng dẫn

Những hư hỏng phát sinh từ việc lắp đặt sai kỹ thuật, không đúng nguồn điện, không tuân thủ hướng dẫn sử dụng hoặc bảo trì không đúng quy định của nhà sản xuất sẽ không được bảo hành.

3.2.6. Sản phẩm bị thay đổi hoặc sửa chữa không đúng nơi quy định

Nếu sản phẩm đã được tháo rời, thay đổi linh kiện, hoặc sửa chữa tại những cơ sở không phải Trung tâm bảo hành chính hãng hay không được ủy quyền, sản phẩm sẽ mất quyền bảo hành.

3.2.7. Sản phẩm bị hư hỏng do côn trùng, chuột bọ

Những hư hỏng do chuột bọ cắn phá dây điện, bo mạch hoặc do côn trùng xâm nhập gây chập cháy đều nằm ngoài phạm vi bảo hành.

3.2.8. Sản phẩm không phải hàng chính hãng

Chính sách bảo hành chỉ áp dụng cho sản phẩm chính hãng. Các sản phẩm không rõ nguồn gốc, hàng giả hoặc hàng nhái sẽ không được chấp nhận bảo hành.

3.2.9. Sản phẩm đã hết hạn bảo hành

Tất cả sản phẩm đã quá thời gian bảo hành theo quy định của nhà sản xuất hoặc nhà phân phối sẽ không còn được hưởng quyền lợi bảo hành miễn phí.

3.3. Các lỗi được bảo hành “1 đổi 1” trong vòng 12 tháng:

- Sản phẩm không hoạt động do động cơ;
- Phát ra tiếng ồn bất thường, rung lắc mạnh khi vận hành;
- Rò rỉ điện, chập mạch;
- Bảng điều khiển bị đơ, không phản hồi hoặc phản hồi nhưng bị sai lệch tín hiệu;
- Các chức năng chính của sản phẩm không hoạt động đúng mô tả;
- Phụ kiện đi kèm theo sản phẩm không đầy đủ khi mua hàng.;

- Và các trường hợp khác do hãng xác nhận, v.v...

3.4. Xử lý bảo hành

3.4.1. Tiếp nhận thông tin bảo hành

Khách hàng gửi yêu cầu bảo hành thông qua các hình thức đăng ký bảo hành tại Mục I

3.4.2. Kiểm tra tình trạng sản phẩm

Trung tâm bảo hành sẽ tiến hành kiểm tra thông tin sản phẩm và đánh giá trường hợp bảo hành sẽ được áp dụng

Địa điểm bảo hành như bảng sau:

STT	Nhóm sản phẩm	Địa điểm kiểm tra bảo hành
1	Quạt làm mát không khí (bằng hơi nước)	Tại nhà khách hàng
2	Máy lọc không khí	Trung tâm bảo hành gần nhất
3	Quạt mát (Quạt tuần hoàn / Quạt không cánh)	Trung tâm bảo hành gần nhất
4	Sản phẩm gia dụng nhà bếp (Nồi cơm / Nồi chiên / Ấm đun / Cối xay sinh tố / ...)	Trung tâm bảo hành gần nhất

** Ghi chú: Khách hàng có thể mang sản phẩm đến địa điểm mua hàng / trung tâm bảo hành gần nhất hoặc gửi sản phẩm thông qua đường bưu điện đến địa chỉ trung tâm bảo hành Paveden.

Địa chỉ: Số 10, Trần Trọng Cung, Phường Tân Thuận, Thành phố Hồ Chí Minh

3.4.3. Thực hiện bảo hành

- Trường hợp bảo hành “1 đổi 1”:

Sản phẩm được đổi mới đến tận tay khách hàng trong vòng 14 ngày kể từ ngày trung tâm bảo hành tiếp nhận - kiểm tra và xác nhận sản phẩm đạt điều kiện “1 đổi 1”.

- **Trường hợp bảo hành thay thế / sửa chữa:**

Đối với các trường hợp nằm ngoài điều kiện bảo hành “1 đổi 1” sẽ được áp dụng chính sách bảo hành sửa chữa / thay thế có tính phí hoặc từ chối nếu không đạt điều kiện bảo hành.

- Thời gian xử lý bảo hành trong vòng 14 ngày làm việc kể từ ngày trung tâm bảo hành nhận được yêu cầu bảo hành và tiếp nhận kiểm tra sản phẩm.
- Đối với những trường hợp đặc biệt: Hãng Paveden sẽ thông báo đến khách hàng về thời gian sửa chữa hoặc đưa ra những phương án phù hợp.

IV. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- Chính sách bảo hành chỉ áp dụng đối với các sản phẩm điện gia dụng, điện lạnh. Đối với phụ kiện đi kèm không thuộc nhóm thiết bị điện tử và thiết bị có tính hao hụt thì sẽ không nằm trong phạm vi áp dụng của chính sách này (Vd: pin cho điều khiển từ xa, lõi lọc không khí, hộp đá lạnh, bộ bánh xe di chuyển, khay đựng,...)
- Ngoài ra nhãn hàng Paveden có quyền cập nhật, chỉnh sửa, bổ sung chính sách bảo hành đồ điện này sao cho phù hợp với tình hình thực tế tại từng thời điểm.
- Chúng tôi cam kết phục vụ tận tâm và đảm bảo quyền lợi chính đáng của khách hàng.