



CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

(V/v : áp dụng cho các sản phẩm nhập khẩu và phân phối chính thức của công ty)

I. Chính sách bảo hành sản phẩm Công ty THNN Dành cho bé yêu (4KIDS)

“Bảo hành sản phẩm” là khắc phục những lỗi hỏng hóc, sự cố kỹ thuật xảy ra do lỗi của nhà sản xuất.

Chính sách bảo hành được áp dụng cho những mặt hàng, sản phẩm nằm trong danh mục được hưởng chế độ bảo hành của nhà sản xuất hoặc nhà phân phối sản phẩm chính thức.

Các sản phẩm do 4KIDS cung cấp trên hệ thống bán hàng, quý khách mua hàng trực tiếp hay mua online cũng đều sẽ được bảo hành theo chế độ bảo hành của nhà sản xuất hoặc nhà phân phối chính thức. Việc bảo hành tại chỗ hay mang đến cửa hàng phụ thuộc vào chính sách bảo hành cụ thể của từng hãng sản xuất.

Khách hàng có nhu cầu bảo hành, bảo trì đặc biệt, vui lòng liên hệ để được chúng tôi bổ sung hoặc thay đổi hình thức bảo hành, bảo trì phù hợp với điều kiện của quý khách hàng.

Các sản phẩm do 4KIDS cung cấp cho khách hàng sẽ được bảo hành theo chế độ bảo hành của nhà sản xuất hoặc nhà phân phối chính thức.

Các sản phẩm mà 4KIDS là đại diện phân phối độc quyền/ chính thức thì 4KIDS sẽ thay nhà sản xuất bảo hành sản phẩm.

Số điện thoại liên hệ: 0936 36 25 15 – Điện thoại hỗ trợ kỹ thuật : 0983. 695.295

II. Quy định về trách nhiệm bảo hành sản phẩm

2.1 Đối với các sản phẩm có kèm theo phiếu bảo hành của nhà Sản xuất hoặc nhà Nhập khẩu:

- Quý khách vui lòng liên hệ trực tiếp với Trung tâm bảo hành để được chăm sóc. Các thông tin về Trung tâm bảo hành được ghi trên phiếu bảo hành kèm theo của sản phẩm.

- Trong trường hợp Quý khách không có điều kiện đến các Trung tâm bảo hành, Quý khách có thể yêu cầu chúng tôi sẽ đại diện đứng ra thực hiện bảo hành cho Quý khách. Lúc này, chúng tôi chỉ thay mặt Quý khách để vận chuyển sản phẩm đến Trung tâm bảo hành. Sự hỗ trợ này không đồng nghĩa với việc 4KIDS thực hiện bảo hành sản phẩm. Các chi phí phát sinh (phí vận chuyển, thay thế linh kiện (...)) do khách hàng chi trả.

Trường hợp quý khách mất phiếu bảo hành của hãng có thể liên hệ 4KIDS hỗ trợ.

2.2 Đối với các sản phẩm do 4KIDS là đại diện phân phối độc quyền/ chính thức:

Quý khách vui lòng mang sản phẩm đến liên hệ trực tiếp với địa chỉ Công ty để được chăm sóc. Các thông tin về Công ty được ghi trên phiếu xuất kho & bảo hành kèm theo của sản phẩm.

Đối với các đại lý của 4KIDS trong trường hợp không có điều kiện mang hàng bảo hành đến công ty sẽ được hỗ trợ nhận hàng bảo hành khi giao đơn hàng mới.

2.4 Đối với các sản phẩm mà 4KIDS không phải là đại diện phân phối độc quyền/ chính thức:

Sẽ bảo hành theo chính sách bảo hành của Nhà sản xuất (nếu có).

Trong trường hợp Quý khách không có điều kiện đến các Trung tâm bảo hành của nhà sản xuất, Quý khách có thể yêu cầu chúng tôi sẽ đại diện đứng ra thực hiện bảo hành cho Quý khách. Lúc này, chúng tôi chỉ thay mặt Quý khách để vận chuyển sản phẩm đến Trung tâm bảo hành. Sự hỗ trợ này không đồng nghĩa với việc 4KIDS thực hiện bảo hành sản phẩm. Các chi phí phát sinh (phí vận chuyển, thay thế linh kiện (...)) do khách hàng chi trả.

III. Điều kiện bảo hành

3.1 Các trường hợp đổi trả sản phẩm

Để thực hiện chính sách bảo hành đổi trả, khách hàng cần phải giữ hóa đơn mua hàng tại 4KIDS hoặc Đại lý được ủy quyền của 4KIDS. Các sản phẩm bị lỗi do nhà Sản xuất sẽ được đổi mới trong vòng 07 ngày.

Quý khách lưu ý sản phẩm được bán giá chiết khấu, bán buôn, bán thanh lý chúng tôi không bảo hành, chỉ hỗ trợ về kỹ thuật.

3.2 Các trường hợp được bảo hành miễn phí

Sản phẩm còn thời hạn bảo hành và Tem bảo hành (nếu có) còn nguyên vẹn, không bị cạo hay bị dán đè lên bất cứ vật nào khác.

Đầy đủ hóa đơn mua hàng, phiếu bảo hành kèm theo sản phẩm.

Đối với khách hàng mua hàng của đại lý thì phải có hóa đơn mua hàng điền đầy đủ thông tin của đại lý đó.

3.2 Các trường hợp không được bảo hành bảo hành



Sản phẩm đã hết hạn bảo hành.

Sản phẩm sử dụng sai quy cách không theo hướng dẫn của nhà cung cấp dẫn đến chập điện.

Sản phẩm bị hư hỏng do sự cố bất khả kháng: thiên tai, va chạm rơi vỡ, chập điện, ẩm ướt, nguồn điện không ổn định dao động quá mức cho phép.

Sản phẩm bị hư hỏng do lỗi của người sử dụng, vận chuyển, bảo quản không đúng quy cách.

Bộ phận máy kim loại bị rỉ sét, nước vào, tiếp xúc với hóa chất, bụi bẩn, côn trùng.

Linh kiện của sản phẩm bị hao mòn tự nhiên dẫn đến không sử dụng được phải thay thế.

Tự ý tháo lắp sản phẩm, làm rách tem niêm phong, tem bảo hành sản phẩm.

Thay thế linh kiện sản phẩm không đúng quy cách, sử dụng linh kiện không chính hãng dẫn đến hỏng hóc.

Sản phẩm có dấu hiệu đã tháo lắp, thay thế linh kiện ở những nơi khác không thuộc trung tâm phân phối sản phẩm của 4KIDS.

Các sản phẩm không có phiếu bảo hành của nhà sản xuất (nếu có)/ phiếu xuất hàng kiêm bảo hành của 4KIDS/ hóa đơn bán hàng của đại lý (đối với khách hàng mua hàng trực tiếp của đại lý)

Phiếu bảo hành không được điền đầy đủ các thông tin cơ bản. Các thông tin trên sản phẩm không trùng khớp với thông tin ghi trên phiếu bảo hành.

Mất Phiếu (sổ) bảo hành, tem bảo hành bị rách, không còn tem bảo hành, tem bảo hành dán đè, hoặc tem bảo hành bị sửa đổi (kể cả tem bảo hành gốc).

Lưu ý: Tùy từng sản phẩm và mức độ hỏng hóc, sản phẩm khi bảo hành có thể phát sinh chi phí. Thông tin chi phí phát sinh sẽ được thông báo và chờ đồng ý của khách hàng trước khi tiến hành bảo hành, thay thế.

IV. Danh mục các mặt hàng áp dụng chính sách bảo hành của 4KIDS

4.1 Nhóm mặt hàng Ghế rung, Xích đu, Nôi tự động thương hiệu Mastela

Bảo hành 6 tháng đối với các bộ phận quan trọng : Động cơ

Bảo hành 30 ngày đối với : Sạc, điều khiển, Mạch Nguồn

Bảo Hành 7 ngày đối với : Toàn bộ trừ phần nhựa, phần vải

Trường hợp hết bảo hành nếu phải thay thế phụ tùng , chúng tôi sẽ báo giá tới Khách hàng trước khi thực hiện.

Không bảo hành đối với các lỗi : Vỡ phần nhựa, để sản phẩm bị dính nước, để chuột cắn, đồ thức ăn lên phần điện, các lỗi gây ra bởi người sử dụng không phải nhà sản xuất.

4.2 Chính sách bảo hành đối với nhóm xe máy điện.

Đổi mới : Hỗ trợ đổi mới 100% đối với các sản phẩm phát sinh lỗi do nhà sản xuất trong 15 ngày kể từ ngày mua

Bảo hành 6 tháng đối với các bộ phận quan trọng : Ấc Quy, Motor Động cơ

Bảo hành phụ kiện : Củ nạp điện 30 ngày.

Áp dụng bảo hành tại cửa hàng.

4.3 Chính sách bảo hành đối với nhóm đồ chơi dùng Pin.

Bảo hành : Không bảo hành

Đổi mới : Hỗ trợ đổi mới 100% đối với các sản phẩm phát sinh lỗi về phần điện trong 7 ngày kể từ ngày mua

Điều kiện đổi mới: Đổi sản phẩm chỉ áp dụng 1 lần đối với khách hàng có hóa đơn mua hàng của 4KIDS hoặc hệ thống đại lý được 4KIDS ủy quyền hoặc thông tin khách hàng trên hệ thống. Sản phẩm không bị các tác dụng về ngoại lực, không nứt vỡ trầy xước, không cong vênh, biến dạng. Sản phẩm phải còn đầy đủ bao bì vỏ hộp và phụ kiện như lúc nhận hàng.

4.4 Chính sách bảo hành đối với nhóm đồ dùng: bập bênh nhựa, xe tập đi, ghế ăn.

Bảo hành : Không bảo hành

Đổi mới : Hỗ trợ đổi mới 100% sang các sản phẩm khác cùng loại, trong vòng 7 ngày kể từ ngày mua.

Điều kiện đổi mới: Đổi sản phẩm chỉ áp dụng 1 lần đối với khách hàng có hóa đơn mua hàng của 4KIDS hoặc hệ thống đại lý được 4KIDS ủy quyền hoặc thông tin khách hàng trên hệ thống. Sản phẩm không bị các tác dụng về ngoại lực, không nứt vỡ trầy xước, không cong vênh, biến dạng. Sản phẩm phải còn đầy đủ bao bì vỏ hộp và phụ kiện như lúc nhận hàng.

4.5 Chính sách bảo hành đối với giường tầng, tủ cũi, xích đu & cầu trượt

Đổi mới : Hỗ trợ đổi mới 100% đối với các sản phẩm phát sinh lỗi cong vênh do nhà sản xuất trong 7 ngày kể từ ngày mua.

Điều kiện đổi mới : Đổi sản phẩm chỉ áp dụng 1 lần đối với khách hàng có hóa đơn mua hàng hoặc thông tin khách hàng trên hệ thống, sản phẩm không bị các tác dụng về ngoại lực, không nứt vỡ trầy xước nặng, không cong vênh, biến dạng. Sản phẩm phải còn đầy đủ bao bì vỏ hộp và phụ kiện như lúc nhận hàng

Giường tầng: Bảo hành 24 tháng về chất lượng sản phẩm, ải mục, mọt.

Cũi trẻ em: Bảo hành 12 tháng về chất liệu nhựa ko bị ải mục, cong vênh.

Tủ nhựa, cũi nhựa, bập bênh, cầu trượt & xích đu: Bảo hành 24 tháng về chất liệu nhựa ko bị ải mục, cong vênh.

4.6 Sản phẩm khác

Các nhóm sản phẩm khác không có trong danh mục nếu có bảo hành, bộ phận tư vấn bán hàng sẽ tư vấn rõ cho khách hàng.

4.7 Đối với khách hàng mua buôn thông thường

Chỉ tiếp nhận xử lý khiếu nại thiếu đồ, phụ kiện trong vòng 3 ngày sau khi nhận hàng. Sau thời gian 3 ngày 4KIDS không chịu trách nhiệm xử lý khiếu nại thiết sót phụ kiện.

4.8 Đối với khách hàng là đại lý được ủy quyền của 4KIDS

Chỉ tiếp nhận xử lý khiếu nại thiếu đồ, phụ kiện trong vòng 7 ngày sau khi nhận hàng. Sau thời gian 7 ngày 4KIDS không chịu trách nhiệm xử lý khiếu nại thiết sót phụ kiện.

Hà nội, ngày 08 tháng 10 năm 2017

CÔNG TY TNHH DÀNH CHO BÉ YÊU

