

QUY ĐỊNH BẢO HÀNH SẢN PHẨM

American Standard

Áp dụng cho các loại sản phẩm: Thiết bị sứ vệ sinh, vòi nước, bồn tắm, phụ kiện nhãn hiệu American Standard hoặc do American Standard Vietnam Inc. cung cấp.

- Nhà sản xuất bảo hành cho sản phẩm mới trong thời hạn sau đây:
 - Phần sứ: 10 (mười) năm
 - Phụ kiện thùng nước, nắp nhựa ngồi: 02 (hai) năm
 - Các loại bồn tắm: 01 (một) năm
 - Nắp điện tử (E-bidet) và cơ: 01 (một) năm
 - Phụ kiện phòng tắm và các sản phẩm khác: 02 (hai) năm
 - Vòi nước: 02 (hai) năm
 - (Phần lõi van Ceramic: vĩnh viễn)

(Đối với công trình, dự án thời hạn bảo hành áp dụng từ ngày xuất hóa đơn).

- American Standard chịu trách nhiệm bảo hành miễn phí trong thời gian còn bảo hành do những lỗi kỹ thuật trong quá trình sản xuất.
- Trách nhiệm bảo hành đảm bảo rằng chức năng sản phẩm hoạt động bình thường trong thời hạn bảo hành.
- Đại diện ủy quyền của nhà sản xuất sẽ kiểm tra và quyết định phải bảo hành bằng cách sửa chữa hay thay mới những sản phẩm bị hư hỏng, nếu những hư hỏng đó xảy ra trong điều kiện sản phẩm được sử dụng bình thường và được bảo trì đúng.
- Các điều kiện về bảo hành chỉ áp dụng đối với người mua đầu tiên với các chứng từ hợp lệ được cung cấp khi mua hàng.
- Các công trình công cộng với tần suất sử dụng cao nếu không thuộc diện bảo hành này thì sẽ căn cứ vào một hợp đồng bảo hành riêng do khách hàng yêu cầu hoặc được quy định trong hợp đồng cung cấp hàng.

Trách nhiệm bảo hành **không bao gồm** các trường hợp sau:

1. Phiếu bảo hành bị mất, bị sửa đổi hoặc sản phẩm không đúng nội dung ghi trên phiếu bảo hành.
2. Các lỗi hư hỏng do lắp đặt, tháo ra để chỉnh sửa, tai nạn, sử dụng sai mục đích, không được bảo trì đầy đủ hay do các chi tiết đã được thay thế bởi sản phẩm không do American Standard cung cấp, bất kể là do thợ thi công, công ty dịch vụ, gia chủ hay ai khác gây ra mà không thông qua hay không được sự đồng ý của nhà sản xuất hay đại diện được ủy quyền của nhà sản xuất.
3. Sản phẩm xuống cấp do hao mòn tự nhiên.
4. Hư hỏng do thiên tai, cháy nổ (do lửa, gas, động đất, sét đánh...)

5. Sản phẩm bị hư hỏng do vận chuyển, bị rơi vỡ hoặc do ngoại lực tác động.
6. Sử dụng không đúng theo những chỉ dẫn trong Catalogue và tài liệu được cung cấp.
7. Sản phẩm đã hết hạn bảo hành.
8. Sản phẩm sứ, bồn cầu hư hỏng hoặc không hoạt động do lắp ráp sai hoặc sơ suất sau khi mua và sử dụng gồm có:
 - a. Không có hệ thống thoát phù hợp, lắp ráp không đúng chỉ dẫn đã cung cấp.
 - b. Không có hệ thống thông hơi phù hợp, vô tình hoặc cố ý làm rơi vật lạ làm tắc nghẽn đường thoát.
 - c. Bị nứt vỡ do lắp ráp bằng xi măng sai với hướng dẫn đi kèm được cung cấp theo sản phẩm.
9. Sản phẩm sử dụng không đúng theo những chỉ dẫn trong Catalogue được cung cấp (ví dụ: điện thế nguồn, tần số, lắp đặt, bảo dưỡng, độ ổn định của nguồn,... không phù hợp)
10. Vòi nước có lớp xi mạ, sơn hoặc men phủ bên ngoài bị trầy hoặc ố, có vết ăn mòn do cọ xát bằng vật cứng, có vết sử dụng giẻ lau chùi không phù hợp, sử dụng các loại chất tẩy rửa hay hóa chất ăn mòn, sản phẩm lắp ráp gần hoặc được sử dụng trong môi trường ẩm, acid, kiềm hoặc bụi bặm...
11. Bồn tắm bị mẻ men, trầy xước do va chạm, làm rơi vật cứng tác động từ bên ngoài hoặc bên trong sản phẩm.
12. Thay thế linh kiện, phụ kiện sau khi mua mà không do Nhà sản xuất cung cấp hoặc chỉ định.
13. Các sản phẩm có nhãn hiệu American Standard nhưng không rõ xuất xứ hoặc được nhập khẩu mà không thông qua đại diện ủy quyền của nhà sản xuất.
14. Các sản phẩm giả hoặc nhái nhãn hiệu American Standard.
15. Phần lõi van ceramic vòi nước được bảo hành vĩnh viễn, không bao gồm van bị hỏng do dùng lực mạnh làm vỡ (bể) hộp van, gãy trục điều khiển hoặc tự ý tháo rời.

Phiếu bảo hành này là sự đảm bảo riêng của nhà cung cấp, nhờ đó quý khách có những quyền cụ thể theo pháp luật và tùy theo pháp luật địa phương quý khách còn có thể có những quyền khác.

Lưu ý:

1. Trước khi yêu cầu dịch vụ bảo hành, đề nghị Quý khách:
 - Đọc kỹ hướng dẫn lắp đặt và sử dụng.
 - Tìm trên website: www.americanstandard.com.vn các vấn đề thường gặp.
2. Khi yêu cầu dịch vụ bảo hành, Quý khách vui lòng cung cấp các thông tin sau:
 - Cung cấp mã số sản phẩm đã mua, ngày mua, nơi mua.
 - Mô tả ngắn gọn những sự cố gặp phải.
 - Cung cấp rõ ràng địa chỉ, điện thoại giúp cho nhân viên bảo hành đến hỗ trợ trong thời gian sớm nhất.

Công ty TNHH LIXIL Việt Nam

Phòng Bảo Hành Và Chăm Sóc Khách Hàng