

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH 2025

(Áp dụng cho Người tiêu dùng cuối cùng)

01 PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho tất cả các sản phẩm thuộc nhãn hiệu AC, Comet do KTGEL phân phối.

02 ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Người tiêu dùng cuối cùng:

- Là những cá nhân hoặc hộ gia đình trực tiếp mua và sử dụng sản phẩm.
- Là những người tiêu dùng cuối cùng trong chuỗi cung ứng, không bán lại sản phẩm cho người khác.

03 ĐỊNH NGHĨA

- Sản phẩm được bảo hành: là sản phẩm bị lỗi kỹ thuật trong thời hạn bảo hành.
- Thời hạn bảo hành: là thời hạn được tính từ ngày Khách hàng mua sản phẩm.

04 ĐỊA ĐIỂM BẢO HÀNH



Trung tâm bảo hành Miền Nam

(Phụ trách từ Huế trở vào)

Đ/c: 87 Phú Châu, P. An Bình, Tp. Dĩ An, Tỉnh Bình Dương.

Hotline: 1800 6292 – Phím 1 (Miễn phí).



Trung tâm bảo hành Miền Bắc

(Phụ trách từ Quảng Trị trở ra)

Đ/c: Lô 2-8B, KCN Hoàng Mai, Số 435A Tam Trinh, Q. Hoàng Mai, Tp. Hà Nội.

Hotline: 1800 6292 – Phím 2 (Miễn phí).

05 NỘI DUNG CHÍNH SÁCH

Các sản phẩm thuộc nhãn hiệu AC, Comet được bảo hành theo quy định như sau:

1. THỜI HẠN BẢO HÀNH

HÌNH ẢNH	SẢN PHẨM	THỜI HẠN BẢO HÀNH	HÌNH THỨC BẢO HÀNH	
			ĐỔI MỚI (1 ĐỔI 1)	THAY THẾ LINH KIỆN
A. NHÓM THIẾT BỊ CHIẾU SÁNG				
	Bóng Led và các loại Đèn Led; Bộ máng đèn Batten, Tán quang dùng bóng Led (Trừ nhóm Led Ecoline)	24 tháng kể từ ngày mua	24 tháng	
	Nhóm Led Ecoline	36 tháng kể từ ngày mua	36 tháng	
	Đèn Emergency, Đèn Exit thông thường	12 tháng kể từ ngày mua	Tháng đầu tiên	11 tháng
	Đèn Emergency, Đèn Exit có chức năng tự động nạp xả Pin, mã sản phẩm có -ATS	24 tháng kể từ ngày mua	Tháng đầu tiên	23 tháng
B. NHÓM THIẾT BỊ ĐIỆN				
	CB, CTOC	24 tháng kể từ ngày mua	24 tháng	
	Ống luồn đàn hồi, Ống luồn tròn PVC và phụ kiện	36 tháng kể từ ngày mua	36 tháng	

HÌNH ẢNH	SẢN PHẨM	THỜI HẠN BẢO HÀNH	HÌNH THỨC BẢO HÀNH	
			ĐỔI MỚI (1 ĐỔI 1)	THAY THẾ LINH KIỆN
C. NHÓM ĐIỀU HÒA KHÔNG KHÍ				
	Quạt điện: Quạt trần, quạt treo tường, quạt bàn, quạt hộp, quạt đứng	24 tháng kể từ ngày kích hoạt bảo hành	06 tháng đầu tiên	18 tháng kế tiếp
	Quạt sạc nhãn hiệu AC	12 tháng kể từ ngày kích hoạt bảo hành	06 tháng đầu tiên	06 tháng kế tiếp
D. NHÓM ĐIỆN TIÊU DÙNG				
	Đèn Pin cầm tay, vợt muỗi (trừ mã CP048, CP049), đèn bắt muỗi	06 tháng kể từ ngày kích hoạt bảo hành	06 tháng	
	Đèn bàn, vợt muỗi CP048, CP049	12 tháng kể từ ngày kích hoạt bảo hành	12 tháng	
	Đèn sạc Led, đèn bàn sạc Led, quạt sạc nhãn hiệu Comet, Ổ cắm nối dài	12 tháng kể từ ngày kích hoạt bảo hành	06 tháng đầu tiên	06 tháng kế tiếp
E. NHÓM GIA DỤNG CÓ ĐIỆN				
	Nồi cơm điện, Nồi áp suất điện, Nồi lẩu điện	12 tháng kể từ ngày kích hoạt bảo hành	Tháng đầu tiên	11 tháng kế tiếp
	Bếp hồng ngoại, Bếp điện từ, Bếp điện đôi			
	Bếp nướng điện không khói, Lò nướng điện đa năng, Nồi chiên không dầu			
	Bình thủy điện, Bình đun siêu tốc			
	Máy xay sinh tố, Máy vắt – ép nhanh, Máy xay nấu đa năng			
	Máy sấy tóc, Bàn ủi điện	18 tháng kể từ ngày kích hoạt bảo hành	Tháng đầu tiên	17 tháng kế tiếp
	Máy ép chậm			
G. GIA DỤNG KHÔNG ĐIỆN				
	Nồi ủ nhiệt	12 tháng kể từ ngày kích hoạt bảo hành	Tháng đầu tiên	11 tháng kế tiếp

Lưu ý:

- Đối với các sản phẩm có sử dụng Pin sạc: Bảo hành suy giảm pin nếu dung lượng giảm xuống dưới 60% trong thời hạn còn bảo hành.
- Trường hợp sản phẩm bị lỗi kỹ thuật và nằm trong điều kiện bảo hành đổi mới nhưng Công ty hết hàng để đổi, thì sẽ đổi sang sản phẩm khác tương đương cùng loại và cùng giá trị.
- Thời hạn bảo hành cho từng loại sản phẩm được nêu trong bảng bên trên, được tính từ ngày mua hàng.
- Ngày mua hàng được xác định bởi 1 trong 3 điều kiện sau:
 - Đối với sản phẩm chưa áp dụng hình thức kích hoạt bảo hành điện tử:
 - Ngày xuất hóa đơn GTGT hoặc hóa đơn bán hàng.
 - Ngày bán được ghi trên tem bảo hành sản phẩm/phiếu bảo hành.
 - Đối với sản phẩm đã áp dụng hình thức kích hoạt bảo hành điện tử:
 - Ngày kích hoạt bảo hành điện tử.
- Nếu sản phẩm khi gửi bảo hành quý khách không cung cấp được thông tin ngày mua hàng theo 3 điều kiện nêu trên, thì KTGEL sẽ căn cứ vào thời gian xuất kho KTGEL để làm cơ sở xác định thời hạn bảo hành.

2. NHỮNG ĐIỀU KIỆN ĐƯỢC BẢO HÀNH

- Sản phẩm trong thời gian bảo hành.
- Phiếu bảo hành này phải được điền vào đầy đủ thông tin và xuất trình kèm với sản phẩm cần được bảo hành.
- Bất kỳ các hư hỏng nào về linh kiện hay lỗi sản xuất.

3. NHỮNG TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH

- Bất kỳ các hư hỏng gây ra bởi rơi rớt, trầy xước, biến dạng trong khi vận chuyển, do hoả hoạn, lũ lụt, sấm sét hoặc thiên tai, điều kiện sử dụng khắc nghiệt (nhiệt độ, độ ẩm quá cao, môi trường hoá chất...) hoặc các sự kiện bất khả kháng khác.
- Bất kỳ các hư hỏng gây ra bởi việc sử dụng không đúng điện áp hoặc nguồn điện tại địa phương thay đổi bất thường, không ổn định.
- Bất kỳ các hư hỏng gây ra bởi lắp đặt không đúng kỹ thuật.
- Bất kỳ các hư hỏng gây ra bởi sử dụng không đúng theo chức năng, hướng dẫn sử dụng theo tài liệu vận hành đính kèm.
- Bất kỳ các hư hỏng gây ra bởi do động vật hoặc côn trùng xâm nhập.
- Bất kỳ các hư hỏng gây ra do bảo quản không đúng yêu cầu hướng dẫn khi vận chuyển và lưu kho.
- Sản phẩm đã qua sửa chữa tại các trung tâm bảo hành không được sự ủy thác của Công ty.
- Khách hàng tự ý tháo lắp, thay đổi cấu trúc sản phẩm.
- Phụ kiện kèm theo sản phẩm: hạng mục hao mòn như bộ lọc, lưỡi dao, nhôm, bánh răng hoặc bất kì phụ kiện khác bị hao mòn từ việc sử dụng.
- Các dạng hư hại khác không nằm trong những điều kiện được bảo hành.

4. THỜI GIAN XỬ LÝ VÀ LOẠI HÌNH BẢO HÀNH

- Thời gian phản hồi thông tin: 04h làm việc từ khi nhận được hàng bảo hành.
- Thời gian trả hàng Bảo Hành: Thời gian trả hàng được tính kể từ khi xác nhận thông tin đến lúc hàng được gửi đến bộ phận vận chuyển để gửi trả cho khách hàng.

KHU VỰC	NHÓM SẢN PHẨM	LOẠI HÌNH BẢO HÀNH	THỜI GIAN TRẢ BẢO HÀNH
Hồ Chí Minh và Hà Nội (*)	- Chiếu sáng - Thiết bị điện - Điện tiêu dùng - ĐHKK: Quạt treo tường, quạt bàn, quạt hộp, quạt đứng, quạt sạc nhãn hiệu AC - Gia dụng	Bảo hành tại trung tâm bảo hành	Trong vòng 04h làm việc
	ĐHKK: Quạt trần	Bảo hành tại nhà khách hàng	Trong vòng 08h làm việc
Khu vực Tỉnh, Ngoại thành Hồ Chí Minh và Hà Nội	- Chiếu sáng - Thiết bị điện - Điện tiêu dùng - ĐHKK: Quạt treo tường, quạt bàn, quạt hộp, quạt đứng, quạt sạc nhãn hiệu AC - Gia dụng	Bảo hành tại trung tâm bảo hành	Trong vòng 08h làm việc
	ĐHKK: Quạt trần	Bảo hành tại nhà khách hàng	Thỏa thuận với khách hàng nhưng tối đa không quá 5 ngày làm việc kể từ khi xác nhận thông tin

(*) **Hồ Chí Minh** : Áp dụng cho tất cả các quận/huyện trừ Huyện Cần Giờ;
Nội Thành Hà Nội : Bắc Từ Liêm, Ba Đình, Cầu Giấy, Đống Đa, Hai Bà Trưng, Hoàn Kiếm, Hà Đông, Hoàng Mai, Long Biên, Thanh Xuân, Tây Hồ, Nam Từ Liêm.

Lưu ý:

- Các trường hợp đặc biệt sẽ thỏa thuận với khách hàng về thời gian trả hàng.
- Chi phí nhận/trả hàng đối với sản phẩm bảo hành tại Trung tâm bảo hành:
 - Sản phẩm phát sinh lỗi kỹ thuật trong vòng 30 ngày kể từ ngày mua hàng: KTGEL sẽ đổi trả bảo hành miễn phí tại nhà.
 - Sản phẩm phát sinh lỗi kỹ thuật sau 30 ngày kể từ ngày mua hàng: Chi phí gửi hàng về Trung tâm bảo hành sẽ do khách hàng chi trả, còn phí gửi trả hàng bảo hành sẽ do KTGEL chi trả.

06 ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- Chính sách này được thay thế cho tất cả các văn bản, quy định về việc bảo hành sản phẩm.
- Chính sách có hiệu lực kể từ ngày ký 01/01/2025.
- Các bộ phận có trách nhiệm triển khai thực hiện theo chính sách này.