

Số: 187/VTC - TTBH

Hà Nội, ngày 01 tháng 04 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành Quy chế bảo hành sản phẩm sứ, sen vòi Viglacera

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI VIGLACERA

Căn cứ vào Điều lệ của Công ty Cổ phần Thương mại Viglacera được sửa đổi và thông qua ngày 02/5/2018;

Căn cứ quy định thời gian bảo hành đã được các đơn vị sản xuất trong nhóm Sứ - Sen vòi đồng ý, chấp thuận;

Xét đề nghị của Giám đốc TTBH & CSKH;

QUYẾT ĐỊNH

- Điều 1:** Ban hành Quy chế bảo hành sản phẩm sứ, sen vòi (*Bản chi tiết kèm theo*)
- Điều 2:** Thời gian áp dụng từ ngày 01/04/2022.
- Điều 3:** Trung tâm BH & CSKH và các phòng ban, bộ phận liên quan của Công ty chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận: *Ưm*

- HĐQT Công ty (để báo cáo);
- Như điều 3;
- Lưu TCHC;



TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Mạnh Hiếu

TỔNG CÔNG TY VIGLACERA - CTCP
CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI VIGLACERA



VIGLACERA

QUY CHẾ BẢO HÀNH SẢN PHẨM SỨ, SEN VÒI

(Ban hành kèm theo Quyết định số 187A/VTC-TTBH

Ngày 01 tháng 4 năm 2022 của Tổng Giám đốc CTCP Thương mại Viglacera)

Ban hành lần: 01

Hà Nội, 01 tháng 04 năm 2022

MỤC LỤC

CHƯƠNG I. QUY ĐỊNH CHUNG	
Điều 1: Mục đích.....	2
Điều 2: Phạm vi áp dụng.....	2
Điều 3: Định nghĩa và từ viết tắt.....	2
CHƯƠNG II: ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH – BẢO TRÌ	
Điều 4. Bảo hành miễn phí.....	2
Điều 5. Bảo trì tính phí.....	3
Điều 6. Trách nhiệm bảo hành – bảo trì.....	4
Điều 7. Từ chối bảo hành.....	4
CHƯƠNG III: QUY ĐỊNH VỀ THỜI HẠN BẢO HÀNH	
Điều 8: Đối với các sản phẩm Sứ vệ sinh.....	4
Điều 9: Đối với sản phẩm bột điện tử.....	4
Điều 10: Đối với sản phẩm Sen vòi, phụ kiện phòng tắm.....	5
CHƯƠNG IV: QUY ĐỊNH KHÁC	
Điều 11: Các quy định khác.....	5
CHƯƠNG V: QUY TRÌNH BẢO HÀNH SẢN PHẨM	
Điều 12: Quy trình bảo hành sản phẩm.....	5
CHƯƠNG VI: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH	
Điều 13: Hiệu lực thi hành.....	6

CHƯƠNG I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Mục đích:

- Ban hành, công bố tới khách hàng quan tâm, mua, sử dụng sản phẩm Sứ - Sen vòi Viglacera về “Quy chế bảo hành” với sản phẩm Sứ - Sen vòi do Viglacera sản xuất và cung cấp ra thị trường
- Là căn cứ cho Trung tâm bảo hành và chăm sóc khách hàng sứ sen vòi Viglacera thực hiện chăm sóc khách hàng đã mua và sử dụng sản phẩm sứ sen vòi Viglacera

Điều 2. Phạm vi áp dụng

Sản phẩm sứ vệ sinh, bột điện tử, sen tắm, vòi nước, phụ kiện nhãn hiệu Viglacera - Sanfi - Platium do Viglacera sản xuất.

Điều 3. Định nghĩa và từ viết tắt

- TTBH&CSKH: Trung tâm bảo hành và chăm sóc khách hàng
- BH&CSKH: Bảo hành và chăm sóc khách hàng
- PBH: Phiếu bảo hành

CHƯƠNG II. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

Điều 4. Bảo hành miễn phí

- 4.1. Sản phẩm có đầy đủ hóa đơn mua hàng và phiếu bảo hành (PBH) kèm theo, hoặc tem QR trên sản phẩm còn nguyên vẹn để xác nhận thời gian sản xuất.
- 4.2. Sản phẩm được lắp đặt, sử dụng theo đúng hướng dẫn lắp đặt, hướng dẫn sử dụng do Viglacera ban hành kèm theo sản phẩm, lỗi phát sinh được xác định là do nguyên nhân của nhà sản xuất.
- 4.3. Sản phẩm trong thời hạn bảo hành kể từ ngày sản xuất được quy định ở mục B
- 4.4. Trách nhiệm bảo hành:
 - Trung tâm bảo hành sứ sen vòi Viglacera chịu trách nhiệm bảo hành miễn phí những lỗi kỹ thuật của sản phẩm được xác định do lỗi của nhà sản xuất.
 - Trách nhiệm bảo hành đảm bảo các chức năng sản phẩm hoạt động bình thường sau bảo hành.
 - Nhân viên Trung tâm BH&CSKH sứ sen vòi Viglacera 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 theo đúng hướng dẫn sử dụng.
 - Thời gian bảo hành của linh kiện thay thế là 12 tháng khi sản phẩm hết hạn bảo hành.
 - 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.

Điều 5. Bảo trì tính phí

5.1. Không đủ điều kiện hồ sơ: Không có 1 trong các loại giấy tờ sau

- Tem QR trên sản phẩm bị rách không thể xác định được nguồn gốc sản phẩm, ngày tháng sản xuất sản phẩm.
- Phiếu bảo hành bị mất, bị sửa đổi hoặc sản phẩm không đúng nội dung ghi trên phiếu bảo hành.
- Không có hóa đơn mua hàng chứng minh thời điểm mua hàng.

5.2. Lỗi phát sinh do lắp đặt sản phẩm:

- Lắp đặt sản phẩm không tuân thủ theo hướng dẫn lắp đặt đi kèm của sản phẩm.
- Quá trình lắp đặt làm thay đổi kết cấu và sai lệch vị trí so với thiết kế chuẩn của sản phẩm.
- Sử dụng vật tư (xi măng đen hoặc các loại vật liệu khác) không tuân thủ theo hướng dẫn lắp đặt của Viglacera làm nứt vỡ thân sứ.
- Tự ý thay đổi kết cấu sản phẩm (tháo bớt, cắt bỏ một phần linh kiện...).
- Tự ý thay đổi linh kiện, phụ kiện không phải do Viglacera cung cấp.
- Không làm sạch đường ống trước khi lắp đặt sản phẩm: cần bắn vào trong đường ống sản phẩm làm tắc đường nước.

5.3. Lỗi phát sinh do điều kiện sử dụng và sử dụng sản phẩm

- Sản phẩm hết hạn bảo hành.
- Không đủ các điều kiện kỹ thuật tối thiểu để sử dụng sản phẩm bình thường: Áp lực nước yếu, điện thế không đủ.
- Không có hoặc tắc đường thoát hơi, thoát khí để sản phẩm sử dụng được ở trạng thái bình thường.
- Làm rơi các dị vật vào đường cấp, đường thoát của sản phẩm.
- Sử dụng hóa chất có tính tẩy mạnh làm hỏng lớp men, lớp mạ trên bề mặt sản phẩm.
- Sản phẩm sử dụng trong môi trường có tính kiềm, axit cao, nhiều bụi bẩn, độ ẩm quá cao.
- Sử dụng vật liệu cứng vệ sinh làm xước bề mặt men sứ, bề mặt mạ sen vôi thiết bị vệ sinh.
- Nguồn nước chứa nhiều oxit, can xi làm tắc đường cấp, thoát nước sản phẩm.
- Sử dụng sản phẩm sai mục đích, không tuân thủ theo hướng dẫn sử dụng sản phẩm do Viglacera cung cấp.

- Sản phẩm không được vệ sinh, bảo dưỡng theo định kỳ theo hướng dẫn của Viglacera.
- Do va đập làm biến dạng, móp méo, nứt vỡ sản phẩm.

5.4. Lỗi khác

- Sản phẩm khi lựa chọn không đồng bộ, không lắp đặt sử dụng được.
- Sản phẩm bị hư hỏng do vận chuyển, bị rơi vỡ hoặc do ngoại lực tác động.
- Sản phẩm hư hỏng do thiên tai, cháy nổ, hỏa hoạn.
- Linh kiện, phụ kiện bị mất mát trong quá trình vận chuyển, lắp đặt, sử dụng.

Điều 6. Trách nhiệm bảo hành, bảo trì

- Trung tâm BH&CSKH sứ sen vòi Viglacera chịu trách nhiệm bảo hành tính phí với các lỗi được xác định không thuộc phạm vi của nhà sản xuất sản phẩm.
- Trách nhiệm bảo hành đảm bảo các chức năng sản phẩm hoạt động bình thường sau bảo hành.
- Nhân viên bảo hành và chăm sóc khách hàng Trung tâm BH&CSKH sứ sen vòi Viglacera, sẽ kiểm tra và quyết định phải bảo hành bằng cách sửa chữa hay thay mới những sản phẩm bị hư hỏng. Trao đổi và thống nhất với khách hàng về chi phí phát sinh trước khi hai bên đi đến thống nhất bảo hành tính phí (chi phí phát sinh áp dụng theo quy định do Công ty Sen vòi Viglacera ban hành)

Điều 7. Từ chối bảo hành

- Sản phẩm là hàng nhái, hàng giả không phải do Viglacera sản xuất, lắp ráp.
- Linh kiện thay thế trên sản phẩm không phải do Viglacera sản xuất, lắp ráp.

CHƯƠNG III. THỜI HẠN BẢO HÀNH

Điều 8. Đối với các sản phẩm sứ vệ sinh: Bàn cầu, chậu rửa và chân chậu, tiểu nam nữ.

- Thân sứ: 10 (mười) năm từ ngày mua hàng.
- Phụ kiện sứ: 24 (hai mươi tư) tháng từ ngày mua hàng.
- Linh kiện điện tử (cảm ứng tiểu...): 12 (mười hai) tháng từ ngày mua hàng.
- Vật tư tiêu hao (pin...): 3 (ba) tháng từ ngày mua hàng.

Điều 9. Đối với sản phẩm bệ thông minh:

- Thân sứ: 10 (mười) năm từ ngày mua hàng.
- Nắp bệ điện tử:
 - 1 đổi 1 trong 1 tháng.
 - 12 (mười hai) tháng từ ngày mua hàng.

- Linh kiện khác (cụm cấp, cụm xả, dây cấp, van,...): 24 (hai mươi tư) tháng từ mua hàng.
- Pin và nam châm của hộp điều khiển: 3 (ba) tháng từ ngày mua hàng.

Điều 10. Đối với dòng sản phẩm sen vòi – phụ kiện phòng tắm

10.1. Nhóm sản phẩm thông thường (sen cây, sen tắm, vòi chậu, vòi rửa bát, xả tiểu cơ)

- Phần thân, bộ hòa trộn nước: 36 (ba mươi sáu) tháng từ ngày mua hàng.
- Linh kiện (Đai ốc, zoăng, tay gạt, dây sen, bát sen, cần sen, bộ chuyển sen, đầu vòi ...): 12 (mười hai) tháng từ ngày mua hàng.

10.2. Nhóm sản phẩm điện tử (sen nhiệt độ, vòi chậu cảm ứng, xả tiểu cảm ứng)

- Phần thân: 36 (ba mươi sáu) tháng từ ngày mua hàng.
- Linh kiện (Bộ hòa trộn, bộ cảm ứng, đai ốc, zoăng, tay gạt, dây sen, bát sen, cần sen, bộ chuyển sen, đầu vòi ...): 12 (mười hai) tháng từ ngày mua hàng.
- Vật tư tiêu hao (pin...): 03 (ba) tháng từ ngày mua hàng.

10.3. Nhóm sản phẩm phụ kiện (xịt, gương,)

- 12 (mười hai) tháng từ ngày mua hàng.

10.4. Thời gian bảo hành cụ thể: Thông tin thời gian bảo hành cụ thể cho từng dòng sản phẩm được ghi đầy đủ khi khách hàng quét mã QR trên từng dòng sản phẩm.

CHƯƠNG IV. QUY ĐỊNH KHÁC

Điều 11. Các quy định khác

11.1. 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.Viglacera.vn các vấn đề thường gặp, nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

11.2. Khi yêu cầu dịch vụ bảo hành, Quý khách vui lòng cung cấp các thông tin sau:

- Tên khách hàng:
- Địa chỉ:
- Số điện thoại:
- Mã sản phẩm:
- Ngày tháng mua sản phẩm:
- Tình trạng lỗi:

CHƯƠNG V. QUY TRÌNH BẢO HÀNH SẢN PHẨM

Điều 12. Quy trình bảo hành sản phẩm

Bước 1: Khách hàng liên hệ tổng đài qua số điện thoại Hotline: 1800585805 để gặp nhân viên trực tổng đài Trung tâm bảo hành và chăm sóc khách hàng sứ sen vòi Viglacera.

Giờ làm việc	Tất cả các ngày trong tuần
Sáng	8h00-12h00
Chiều	13h00-18h00

Bước 2: Cung cấp thông tin khách hàng bao gồm:

1. Tên khách hàng:
2. Địa chỉ:
3. Số điện thoại:
4. Mã sản phẩm:
5. Ngày tháng mua sản phẩm:
6. Tình trạng lỗi:

Bước 3: Bảo hành sản phẩm: Sau 2h từ khi tiếp nhận thông tin của khách hàng, nhân viên kỹ thuật TTBH&CSKH sứ sen vòi Viglacera sẽ liên hệ trực tiếp với khách hàng, thống nhất thời gian, địa điểm thực hiện bảo hành.

Thời gian thực hiện bảo hành: 24h từ khi tiếp nhận thông tin của khách hàng.

CHƯƠNG VI. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Hiệu lực thi hành

1. Quy định gồm 06 (sáu) Chương, 13 (mười ba) Điều, có hiệu lực kể từ ngày 01/04/2022.
2. TTBH & CSKH thuộc Công ty Cổ phần Thương mại Viglacera và các bộ phận, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm triển khai, thực hiện các nội dung tại Quy định này.

CÔNG TY CPTM VIGLACERA



TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Mạnh Hiếu