

## **CHẾ ĐỘ BẢO HÀNH SẢN PHẨM**

Để khách hàng yên tâm về chất lượng sản phẩm và nhằm bảo vệ quyền lợi cho khách hàng, IVAN Co.,Ltd chịu trách nhiệm bảo hành sản phẩm mang thương hiệu IVAN, VICKINI, SES. Trung tâm bảo hành (TTBH) IVAN Không chịu trách nhiệm về chế độ bảo hành do các cửa hàng và đại lý tự ý phát hành.

### **1. Điều kiện bảo hành & không bảo hành:**

#### **1.1. Bảo hành:**

- Sản phẩm thuộc công ty IVAN.
- Sản phẩm còn đang trong thời gian bảo hành, mắc lỗi kỹ thuật trong quá trình sản xuất còn nguyên bao bì và phụ kiện kèm theo.
- Đối với bản lề sàn: tem bảo hành trên bản lề sàn phải còn nguyên vẹn, còn rõ ngày tháng xuất hàng.
- Sản phẩm quá thời hạn bảo hành công ty có thể nhận bảo hành theo yêu cầu của khách hàng nhưng có tính phí.

#### **1.2. Không bảo hành:**

- Sản phẩm không thuộc công ty IVAN.
- Sản phẩm hư hỏng do vận chuyển.
- Lắp đặt sai hướng dẫn
- Điều kiện bảo quản không phù hợp, tự ý tháo lắp, thay đổi cấu trúc sản phẩm không đồng bộ
- Sản phẩm bị trầy xước, bong tróc, rỉ sét do tiếp xúc với hóa chất.
- Trung tâm bảo hành có quyền từ chối dịch vụ đăng ký bảo hành và thông báo với khách hàng qua điện thoại đối với những phiếu bán hàng không hợp lệ:
  - + Phiếu bán hàng không do công ty IVAN phát hành

- + Phiếu bán hàng không ghi rõ thông tin người đại diện mua hàng và ngày mua hàng.

## **2. Thời gian bảo hành:**

Thời gian bảo hành được ghi rõ trên từng phiếu bán hàng & được tính từ khi xuất phiếu bán hàng

- Phụ kiện ngành Mộc: 12 tháng và 3 tháng lưu hành thị trường.
- Khóa cửa: 24 tháng và 3 tháng lưu hành trên thị trường.
- Phụ kiện cửa: 12 tháng và 3 tháng lưu hành thị trường.
- Phụ kiện kính - nhôm - nhựa uPVC: 12 tháng và 3 tháng lưu hành thị trường.

## **3. Khu vực và quy trình bảo hành:**

- Khi có nhu cầu bảo hành, khách hàng đưa sản phẩm (nguyên bộ đối với sản phẩm nhiều chi tiết) trực tiếp tới TTBH IVAN, sau khi tư vấn về nguyên nhân và phương pháp khắc phục hư hỏng, sẽ được phục vụ và hoàn trả lại, trường hợp phức tạp phải thay phụ kiện sẽ được nhân viên kỹ thuật hẹn lại.
- Đối với các quận huyện ngoại thành TP.HCM hoặc các tỉnh, nên liên hệ với đại lý để được chuyển tiếp về IVAN sửa chữa .Để đạt chất lượng phục vụ tốt nhất, IVAN không bảo hành qua hệ thống trung gian.

## **4. Các trường hợp hư hỏng do nhà sản xuất:**

— **Phụ kiện Mộc:**

- **Bật tủ :**
  - Bật tủ thường ( không hơi): sản phẩm còn nguyên vỏ hộp nhưng bị mất ốc tăng đưa hoặc trong quá trình lắp đặt , ốc điều chỉnh tăng đưa bị tuôn.
  - Bật tủ có hơi ( bật giảm chấn ): mất hơi
- **Ray trượt :**
  - Ray bánh xe : ốc tán bắt đầu bánh xe bị hư , không giữ được bánh xe.
  - Ray tự động ( ray giảm chấn ): bị bung móc giữ phía bên trong của đầu ray hoặc hai ống hơi hai bên bị mất hơi.

- Ray bi 2 tầng , 3 tầng : sản phẩm mới còn nguyên vỏ hộp nhưng khi kiểm tra bị thiếu bi hoặc sau khi lắp đặt xong, bi ray bị kẹt không tạo chuyển động được hay bung bi khi kéo hộp tủ ra , vô.

**\*\*\* Lưu ý : Công Ty chỉ bảo hành đối với:**

- **Sản phẩm lắp đặt đúng cách .**
- **Sản phẩm được sử dụng không vượt quá tải trọng cho phép .**

• **Khóa tủ:**

- Sản phẩm mới , còn nguyên vỏ hộp nhưng bị nhầm chìa.
- Sản phẩm mới bị gãy ruột, tuôn tán, thiếu phụ kiện kèm theo.

**\*\*\*Lưu ý : Công Ty chỉ bảo hành đối với** sản phẩm được bảo quản trong điều kiện môi trường bình thường, không ẩm thấp , không bị tác hại của côn trùng.

• **Chống tủ :**

- Sản phẩm mới bị thiếu hơi, hoặc xì nhớt ống đẩy.
- Sản phẩm mới còn nguyên vỏ hộp nhưng bị thiếu phụ kiện kèm theo.

• **Chân bàn :**

- Sản phẩm mới nhưng khi lắp đặt đế inox hoặc đế nhựa tăng giảm bị gãy .
- Sản phẩm còn nguyên vỏ hộp nhưng ốc tăng giảm chân bàn hoặc ốc liên kết nắp chân bàn và thân chân bàn bị tuôn ren .

**\*\*\*Lưu ý : Công ty chỉ bảo hành đối với sản phẩm được dùng đúng tải trọng cho phép.**

• **Tay nắm tủ :**

- Sản phẩm còn nguyên bao bì nhưng bị thiếu phụ kiện kèm theo
- Sản phẩm còn nguyên bao bì nhưng lỗ bắt ốc không có hoặc bị tuôn ren.

— **Phụ kiện Cửa:**

• **Khóa nắm đấm và tròn gạt :**

- Sản phẩm mới còn nguyên vỏ hộp , còn trong thời gian bảo hành như qua sử dụng không rút được chìa ra khi đóng , mở khóa .
- Hoặc : + bị nhầm chìa , mất chìa ngay khi sản phẩm còn trong vỏ hộp.

+ Chốt bấm khóa bị hư không ấn được.

- Sản phẩm bị thiếu phụ kiện kèm theo ngay khi còn nguyên vỏ hộp.
- **Khóa cửa Nẹp và phân thể :**
  - Sút phe gài , gãi lò xo bên trong tay khóa .
  - Tay khóa mới cùng bộ nhưng cùng chiều .
  - Lỗ bắt ốc hai nẹp khóa bị lệch tâm hoặc không có lỗ bắt ốc.
- **Thân ruột :**
  - Bị kẹt chốt khóa,kẹt cò gió
  - Bị nhầm chìa, bị kẹt bi, không có lỗ bắt ốc ruột.
- **Bản lề cửa :**
  - Sút ốc hai đầu bản lề
  - Bong trục xi khi chưa qua sử dụng .
- **Tay đẩy hơi,chặn hít cửa :**
  - Bị xì nhớt hoặc tụt hơi.
  - Thiếu phụ kiện, tuôn ốc vít..
  - Hít cửa không hít , không giữ được cửa.

— **Phụ kiện Nhôm Kính:**

- **Kẹp cửa kính :**
  - Bị rỉ sét, bị tuôn ốc.
  - Sản phẩm khi lắp đặt xong: đóng, mở cửa bị kêu.
- **Bản lề sàn:**
  - Bị xì nhớt .
  - Cốt bản lề bị kêu , lệch cốt .
  - Sản phẩm mới khi vỏ hộp bị thiếu phụ kiện như nắp che bản lề .
- **Bộ kẹp bản lề sàn :**
  - Lỗ cốt nhỏ không lắp được vào cốt bản lề sàn .
  - Ốc cố định bên đầu kẹp lóp bị tuông .

- **Khóa cửa kính :**
  - Khóa bị nhàm chìa khi chưa qua sử dụng .
  - Đầu vặn chốt khóa bị cứng hoặc bung chốt vặn .
  - Đầu chìa bị cứng , khi đưc hìa khóa vào không vặn được .
- **Bánh xe lùa kính :**
  - Nhựa bánh xe bị bể , bong keo .
  - Mặt nạ inox của bánh xe bị tróc keo , bị biến dạng.
- **Tay cửa kính :**
  - Đối với tay meca , tay thủy tinh :
    - + Phần thủy tinh hoặc mê ca bị gợn sóng phía bên trong , bị sút mẻ, bị biến dạng khi chưa qua sử dụng .
    - + Đầu inox liên kết phần mê ca hoặc thủy tinh bị lỏng làm tuông tay nắm .
  - Đối với tay inox :
    - + Bị trầy xước , bị móp phần inox ngay khi sản phẩm còn trong vỏ hộp .
    - + Bị rỉ sét khi chưa qua sử dụng .

**\*\*\* Lưu ý : Nguyên liệu của tất cả các sản phẩm phụ kiện kính đều bằng inox 304 , nên công ty chỉ bảo hành sản phẩm bị rỉ sét trong điều kiện không bị tác động của hóa chất như sơn PU, chất tẩy rửa có độ cồn cao , ...**

**+ Bánh xe lùa kính chỉ bảo hành đối với những sản phẩm không bị va đập mạnh .**

## **5. Điều kiện đổi hàng:**

- Sản phẩm không vi phạm các điều kiện bảo hành.
- Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật do sản xuất không khắc phục được
- Trường hợp gọi nhầm hàng có thể đổi lại trong vòng 1 tuần (đối với KH trong khu vực nội thành) hoặc 2 tuần (đối với KH tỉnh).

**Lưu ý: Sản phẩm đổi trả (không phải do lỗi kỹ thuật) phải đầy đủ phụ kiện, bao bì nguyên vẹn, không bị hư hỏng trầy xước.**

### **Hướng dẫn bảo quản sản phẩm chung:**

Khi chọn mua và lắp đặt bất kỳ loại khóa cửa hay phụ kiện nào cũng cần chú trọng các yếu tố như chất liệu cửa, bản lề, kỹ thuật lắp ráp, cách thức sử dụng để đảm bảo không làm ảnh hưởng đến sản phẩm mới.

Nên chọn loại gỗ đã được sấy đúng tiêu chuẩn để tránh bị cong, vênh trong quá trình sử dụng. Bản lề có chất lượng tốt, phù hợp với trọng lượng cửa để không bị xệ hoặc bị xé bản lề.

Không được để sản phẩm tiếp xúc với chất tẩy rửa, PU, keo sơn và các loại hóa chất, các sản phẩm phụ kiện phải được lắp đặt ở khâu sau cùng.

Các loại khóa cửa và linh kiện được xử lý với độ phẳng, bóng cao, do đó phát sinh hiện tượng tĩnh điện, các loại bụi, hạt kim loại, hạt carbon dễ bị hút vào bề mặt khóa cửa và linh kiện, vì vậy sau khi lắp ráp và trước khi sử dụng cần phải được lau sạch bằng nước lau kính, ngoài ra trong quá trình sử dụng phải thường xuyên lau chùi để tránh thâm kim, kết tủa bề mặt của hơi nước nhiễm phèn, bụi bặm v.v ..

Đối với sản phẩm inox chỉ được lau chùi bằng nước lau kính, đối với sản phẩm hợp kim chỉ được vệ sinh bằng khăn mềm, khô, tuyệt đối không được dùng các chất tẩy rửa có nồng độ cồn cao sẽ làm bề mặt sản phẩm bị bong tróc đổi màu.

Đối với những bộ khóa cửa không sử dụng trong thời gian dài, cần duy trì chất lượng sử dụng bằng cách đút chìa vào vặn mở để vận hành các cơ phận của bộ khóa, tránh tình trạng oxy hóa làm khóa bị rít, nặng hoặc kẹt cứng ( *Tối thiểu 1 tháng / lần* )

Tp.HCM, Ngày ... tháng ... năm 2016

TT BH sản phẩm IVAN

*(Tài liệu hướng dẫn đại lý, cửa hàng và người tiêu dùng)*