

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

SẢN PHẨM ĐÁ THẠCH ANH VICOSTONE®
CHO CÔNG TRÌNH NHÀ RIÊNG TẠI THỊ TRƯỜNG VIỆT NAM



Những nội dung sau đây được coi là thỏa thuận về điều kiện bảo hành giữa khách hàng và CÔNG TY CỔ PHẦN VICOSTONE (sau đây gọi tắt là “Vicostone”).

Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu và đồng ý với toàn bộ các điều kiện bảo hành trước khi đặt mua sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE® đã được Vicostone sản xuất, gia công chế tác (sau đây gọi tắt là “Sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE®”)

Để hưởng đầy đủ quyền lợi bảo hành, khách hàng vui lòng điền đầy đủ và chính xác thông tin vào Đăng ký bảo hành trong phần Hỗ trợ trên website của Vicostone : www.vicostone.com hoặc kích hoạt Mã bảo hành điện tử của Vicostone gắn trên sản phẩm trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày hoàn thiện lắp đặt.

PHẠM VI ÁP DỤNG

- Chính sách bảo hành này chỉ áp dụng đối với sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE® đã được Vicostone sản xuất, gia công chế tác, được phân phối qua các đại lý chính thức và hợp pháp của Vicostone.
- Các trường hợp mua đá thạch anh VICOSTONE và được gia công, chế tác bởi các đơn vị khác ngoài Vicostone sẽ không áp dụng theo chính sách bảo hành này. Vicostone không chịu trách nhiệm bảo hành đối với các trường hợp do đơn vị khác gia công chế tác, lắp đặt đá thạch anh Vicostone. Vui lòng liên hệ với các đơn vị mua hàng, đơn vị gia công chế tác đó để được bảo hành theo chính sách của các đơn vị này được công bố riêng.
- Chính sách bảo hành này chỉ có hiệu lực đối với CHỦ SỞ HỮU ĐẦU TIÊN của công trình nhà riêng đã đăng kí bảo hành với Vicostone.
- Chính sách bảo hành này chỉ áp dụng đối với sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE® được lắp đặt trong nhà của các công trình nhà riêng trên lãnh thổ Việt Nam.
- Vicostone chỉ bảo hành các sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE® được lắp đặt cố định tại công trình và không được dịch chuyển khỏi vị trí lắp đặt ban đầu.
- Vicostone chỉ bảo hành cho các sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE® đã được khách hàng thanh toán đầy đủ.
- Vicostone chỉ bảo hành các sản phẩm được chăm sóc và bảo dưỡng đúng cách theo Hướng dẫn sử dụng sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE® (Sau đây gọi tắt là Hướng dẫn sử dụng sản phẩm) tại <https://vicostone.com>. Tất cả các yêu cầu bảo hành do lỗi sử dụng, bảo dưỡng và/hoặc xử lý sai cách sẽ không có hiệu lực với chính sách bảo hành này.

THỜI HẠN BẢO HÀNH

- Vicostone cam kết bảo hành có điều kiện với thời hạn MƯỜI LĂM (15) NĂM kể từ ngày sản phẩm được lắp đặt cho các hư hỏng do lỗi của nhà sản xuất đối với vật liệu đá thạch anh VICOSTONE®; Bảo hành với thời hạn HAI (02) NĂM kể từ ngày sản phẩm được lắp đặt cho các hư hỏng do lỗi lắp đặt, gia công chế tác từ đá thạch anh VICOSTONE® được thực hiện bởi Vicostone.

PHẠM VI LOẠI TRỪ

- Vicostone/ Các đại lý chính thức của Vicostone có thể cung cấp cho khách hàng sản phẩm mẫu với mục đích tham khảo. Tuy nhiên, màu sắc và thiết kế của sản phẩm thực tế có thể không đồng nhất tuyệt đối với sản phẩm mẫu đã cung cấp. Do đó, Vicostone không áp dụng chính sách bảo hành cho sự khác biệt này. Ngoài ra, Vicostone không chịu trách nhiệm về việc đổi/trả cho sản phẩm đã được khách hàng lựa chọn. Do vậy, nếu khách hàng có bất kì câu hỏi nào về mẫu mã và/hoặc thiết kế sản phẩm, vui lòng liên hệ trực tiếp với Vicostone hoặc đại lý chính thức của Vicostone để được giải đáp trước khi khách hàng quyết định lắp đặt.
- Vicostone không bảo hành các lỗi do cảm nhận cá nhân. Đá thạch anh VICOSTONE® có thành phần chủ yếu là đá thạch anh tự nhiên, được kết dính bởi polyester resin và tạo màu nhờ các loại bột màu vô cơ. Do vậy, một số vấn đề liên quan đến thuộc tính nguyên vật liệu như xuất hiện những chấm nhỏ trên bề mặt, phân bố hạt, biến đổi màu sắc... mà không ảnh hưởng đến cấu trúc cũng như cơ lý tính sản phẩm sẽ không được coi là lỗi của nhà sản xuất và do vậy không nằm trong điều khoản được bảo hành.
- Vicostone không bảo hành các sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng ngoài trời.
- Vicostone không bảo hành các lỗi gây ra từ việc sử dụng bất thường như các ứng dụng cho lò sưởi, vị trí có gia nhiệt liên tục, các vết nứt vỡ do sốc nhiệt khi đặt trực tiếp các vật nóng lên bề mặt sản phẩm, các việc lạm dụng quá mức về vật lý hoặc hóa học, axit ăn mòn, các thiệt hại từ việc bảo dưỡng, bảo trì không đúng cách, các hư hỏng như các vết xước, mẻ, nứt hoặc gây do sự lạm dụng của khách hàng.
- Vicostone không bảo hành các sản phẩm được sử dụng để ốp lát, và/hoặc sản phẩm được sử dụng trong các công trình nhà di động, du thuyền, phòng tắm xông hơi và/hoặc làm bể bơi trong nhà.
- Vicostone không bảo hành các lỗi hao mòn thông thường trong quá trình sử dụng, các vết như dấu vân tay, vết đáy cốc, vết ố bẩn hoặc bất kì vết nào khác xảy ra trong quá trình sử dụng hàng ngày của khách hàng. Vicostone khuyến cáo khách hàng xử lý ngay những vết này theo tài liệu Hướng dẫn Sử dụng sản phẩm của Vicostone tại <https://vicostone.com>.
- Vicostone không bảo hành các sản phẩm đã bị bề cong, uốn, khắc, mài, giảm độ dày và thay đổi bề mặt sản phẩm vì bất cứ mục đích sử dụng nào.Vicostone không khuyến khích những phương thức chế tác này vì nó có thể làm thay đổi cơ lý tính của sản phẩm.
- Các vấn đề liên quan đến keo dán không nằm trong phạm vi bảo hành của Vicostone.

- Vicostone không bảo hành các lỗi gây ra bởi các chất tẩy rửa không nằm trong danh mục được khuyến cáo. Khách hàng lưu ý không sử dụng chất tẩy rửa công nghiệp như ACETONE để lau rửa bề mặt sản phẩm. Sử dụng chất tẩy rửa công nghiệp để lau rửa sản phẩm có thể làm mất độ bóng và không được hưởng chính sách bảo hành của Vicostone. Khách hàng vui lòng xem danh sách các chất tẩy rửa được khuyến cáo trong Hướng dẫn Sử dụng sản phẩm hoặc trên website: www.vicostone.com.
- Vicostone không bảo hành các vết nứt vỡ do mất cân bằng khi lắp đặt, dịch chuyển của nền nhà, tường nhà, co giãn của tủ gỗ, hoặc các vật liệu khác.
- Vicostone không bảo hành các lỗi hoặc các vấn đề phát sinh do việc bảo quản, lưu kho không đúng cách, vận chuyển, hoặc lắp đặt không do Vicostone thực hiện, và việc thay đổi và/ hoặc sửa chữa sản phẩm bởi các đơn vị khác ngoài Vicostone. Ngoài ra, Vicostone không chịu trách nhiệm bảo hành cho bất kì sản phẩm hay vật dụng nào được lắp đặt hay dính chặt dưới bất kỳ hình thức nào và bằng bất kì cách nào với sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE®.
- Chính sách bảo hành này không bao gồm việc yêu cầu sửa chữa các sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE® do có sự bổ sung hoặc sửa đổi hệ thống điện, đường ống nước, tường, nền nhà, cấu trúc tủ bếp, các vết ghép nối bằng silicon hoặc các vấn đề liên quan đến keo dán.
- Vicostone không chịu trách nhiệm đối với các lỗi gây ra một phần hay toàn bộ bởi các yếu tố bất khả kháng như thiên tai, động đất...; các lỗi do vị trí đặt, thiết kế kiến trúc và kỹ thuật, cấu trúc di chuyển, các hành vi phá hoại hoặc tai nạn.
- Vicostone không bảo hành các lỗi liên quan tới bề mặt sản phẩm đối với các sản phẩm VICOSTONE® có bề mặt đặc biệt (bao gồm bề mặt bóng mờ, giả da, vỏ trứng hoặc sần). Vui lòng xem kỹ Hướng dẫn Sử dụng sản phẩm để biết phương thức bảo trì sản phẩm đúng cách.

BẢO HÀNH GIA CÔNG CHẾ TÁC, LẮP ĐẶT:

- Ngoại trừ các quy định tại điều khoản Phạm vi loại trừ, các lỗi về gia công chế tác, lắp đặt được thực hiện bởi Vicostone bao gồm các khiếm khuyết, nứt vỡ phát sinh từ lỗ khoét và các vết cắt, ghép nối sẽ được bảo hành theo thời hạn bảo hành dành cho các hư hỏng do lỗi gia công chế tác và lắp đặt là 2 năm kể từ ngày sản phẩm được lắp đặt.

ĐIỀU KHOẢN KHI THỰC HIỆN BẢO HÀNH

- Khi xảy ra sự cố mà khách hàng cho là do lỗi của nhà sản xuất, khách hàng cần thông báo yêu cầu bảo hành cho Vicostone hoặc các đại lý của Vicostone trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày phát hiện. Quá thời hạn trên, Vicostone không chịu trách nhiệm bảo hành. Khi gửi yêu cầu bảo hành, khách hàng vui lòng cung cấp các thông tin liên quan đến đơn hàng. Mọi thủ tục bảo hành khách hàng thực hiện theo hướng dẫn và yêu cầu của Vicostone
- Trong quá trình thực hiện bảo hành, khách hàng vui lòng tạo điều kiện cho Vicostone hoặc các đại lý của Vicostone kiểm tra tất cả vật liệu liên quan hoặc đang thuộc sản phẩm được yêu cầu bảo hành. Nếu không được cho phép, Vicostone sẽ không tiến hành bảo hành cho sản phẩm.
- Nếu xác định hư hỏng do lỗi của nhà sản xuất, Vicostone có quyền đưa ra các quyết định liên quan đến việc bảo hành, bao gồm việc sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm mới. Trong trường hợp Vicostone đồng ý thay thế sản phẩm cho khách hàng, Vicostone sẽ chỉ chịu trách nhiệm thay thế miễn phí đá thạch anh VICOSTONE® . Vicostone không chi trả các chi phí liên quan đến bất kì thiệt hại trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên, điển hình hoặc mang tính hậu quả nào bao gồm nhưng không giới hạn các thiệt hại về lợi nhuận, gián đoạn kinh doanh hoặc bất kì thiệt hại nào khác phát sinh do việc không thể sử dụng sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE® . Trong mọi trường hợp, quyết định của Vicostone là quyết định cuối cùng.
- Màu sắc và thiết kế của từng sản phẩm có thể không đồng nhất và sẽ có sự khác biệt giữa sản phẩm được thay thế so với sản phẩm ban đầu. Vicostone có quyền lựa chọn sản phẩm thay thế với màu sắc và kiểu dáng gần nhất với sản phẩm ban đầu dựa trên nguồn hàng sẵn có của công ty. Trong trường hợp sản phẩm cần được thay thế đã hết hàng hoặc đã ngừng sản xuất, Vicostone sẽ cung cấp sản phẩm thay thế phù hợp gần nhất với thiết kế và giá thành của sản phẩm ban đầu.

HIỆU LỰC ÁP DỤNG

- Đây là Chính sách bảo hành sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE® chính thức cho công trình nhà riêng tại thị trường Việt Nam và có thể thay thế bất kì chính sách bảo hành nào khác đã được công bố trước đó. Ngoài Vicostone, không có bất cứ tổ chức, cá nhân, nhà phân phối hoặc đại lý chế tác nào có quyền đưa ra bất kì lời hứa hay cam kết về chính sách và điều kiện bảo hành đối với sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE được sản xuất, gia công chế tác bởi Vicostone.
- Vicostone có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Chính sách bảo hành mà không cần thông báo tới khách hàng. Những quy định sửa đổi, bổ sung này sẽ có hiệu lực ngay khi được đăng tải trên website của Vicostone: www.vicostone.com và được áp dụng với tất cả các sản phẩm được Vicostone bán ra từ sau thời điểm đó. Đối với những sản phẩm đã được bán ra trước đó, khách hàng có quyền lựa chọn hoặc tiếp tục áp dụng theo chính sách bảo hành cũ hoặc đăng ký bảo hành theo chính sách bảo hành điều chỉnh.

LUẬT ÁP DỤNG

- Mọi tranh chấp liên quan đến chính sách bảo hành này được giải quyết theo pháp luật Việt Nam tại cơ quan có thẩm quyền tại Việt Nam.



HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ BẢO HÀNH ĐIỆN TỬ SẢN PHẨM ĐÁ THẠCH ANH VICOSTONE CHÍNH HÃNG

Hướng dẫn bảo hành điện tử này được áp dụng cho sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE chính hãng do Công ty cổ phần Vicostone sản xuất, gia công chế tác.

Để được hưởng đầy đủ quyền lợi bảo hành khi mua sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE do Công ty cổ phần VICOSTONE sản xuất, gia công, chế tác tại thị trường Việt Nam, Quý khách hàng vui lòng điền đầy đủ và chính xác thông tin đăng ký bảo hành theo một trong các cách sau:

CÁCH 1: KÍCH HOẠT BẢO HÀNH ĐIỆN TỬ

Bước 1: Khách hàng scan mã QR code trên tem bảo hành điện tử được gắn vào sản phẩm đá VICOSTONE bằng việc mở bất kỳ phần mềm nào trên điện thoại có chương trình quét mã QR như camera, zalo, viber....



Bước 2: Sau khi quét ảnh QR thành công, chương trình sẽ hiển thị liên kết đến website nhập thông tin bảo hành.



Bước 2: Sau khi quét ảnh QR thành công, chương trình sẽ hiển thị liên kết đến website nhập thông tin bảo hành. (tiếp)



Bước 3: Khách hàng điền thông sản phẩm và thông tin người mua hàng theo mẫu có sẵn. Yêu cầu nhập đủ thông tin số điện thoại và email để nhận thông báo về đơn hàng.

* Lưu ý: Khách hàng điền đầy đủ thông tin mục được đánh dấu sao(*)

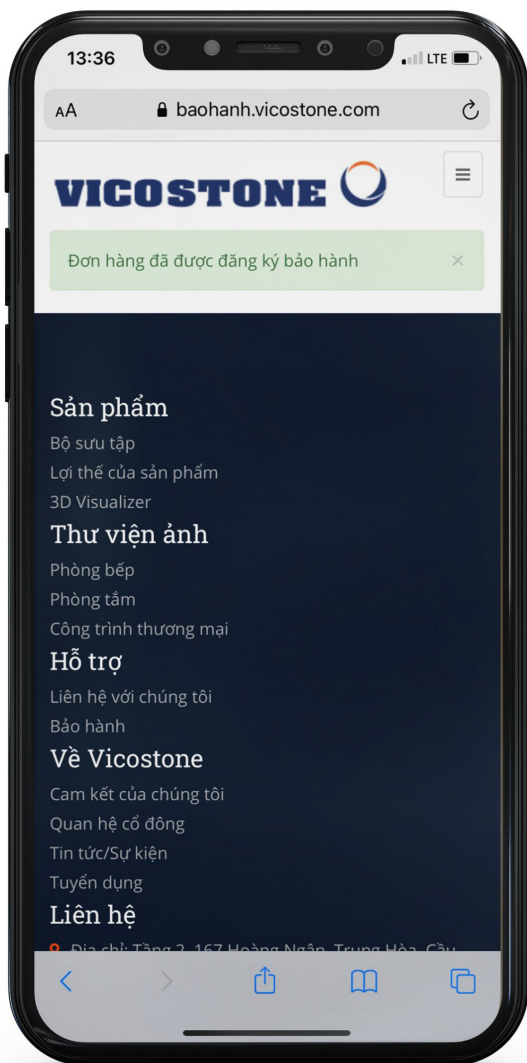
Bước 4: Chọn “GỬI THÔNG TIN ĐĂNG KÝ BẢO HÀNH” để hoàn thành đăng ký bảo hành.

Bước 3



Bước 4

Bước 5 : Khách hàng sau khi đăng ký thành công sẽ nhận thông báo trên website và Email đăng ký.

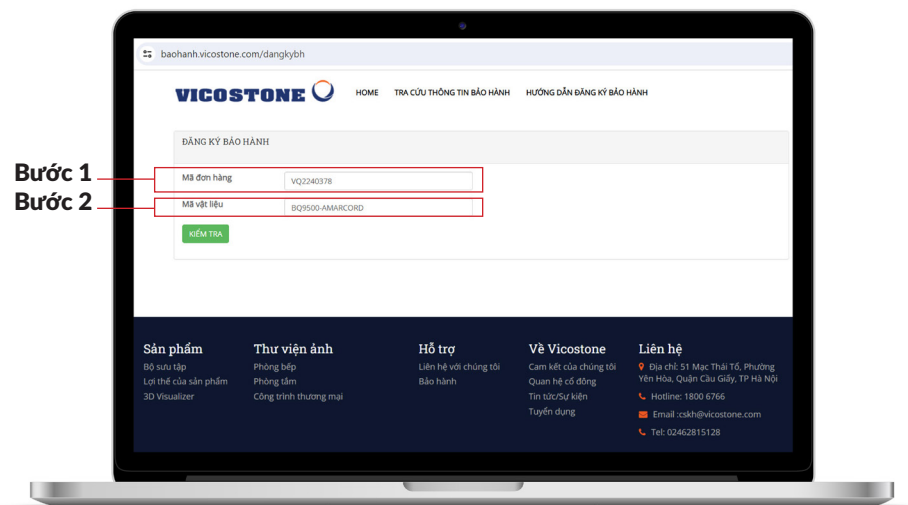


CÁCH 2: ĐĂNG KÝ BẢO HÀNH QUA WEBSITE

Bước 1: Khách hàng truy cập website bảo hành của VICOSTONE theo đường link: <https://baohanh.vicostone.com/dangkybh>

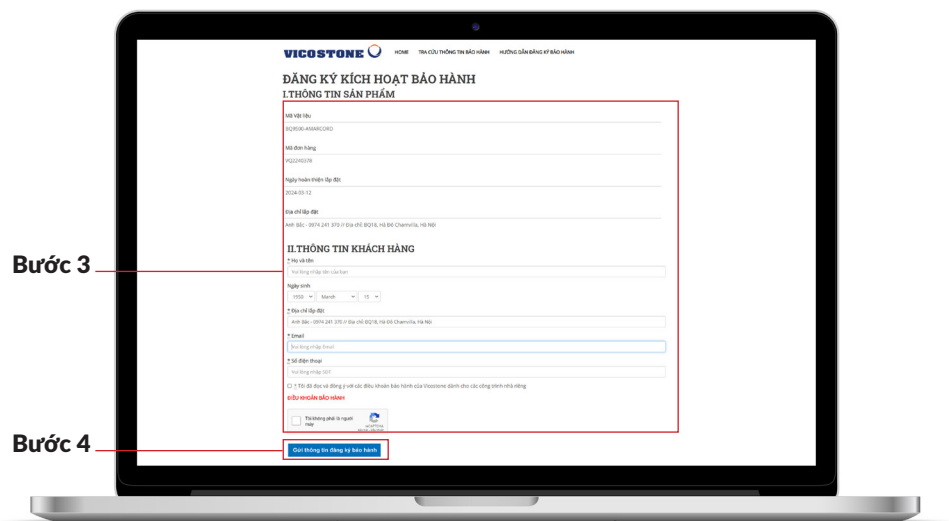
Bước 2: Khách hàng điền Mã đơn hàng và Mã vật liệu để truy cập vào đăng ký bảo hành;

Ghi chú : Cần ghi đúng mã đơn hàng với đầy đủ thông tin như “VQ+ mã đơn hàng”. Trường hợp nhập sai thông tin sẽ không hiển thị thông tin đăng ký. Sau khi điền đầy đủ thông tin đơn hàng, nhấn chọn “Kiểm tra”



Bước 3 : Khách hàng thực hiện đăng ký, điền đầy đủ thông tin các mục đánh dấu sao (*) sau khi đăng ký thành công sẽ nhận thông báo trên website và Email đăng ký

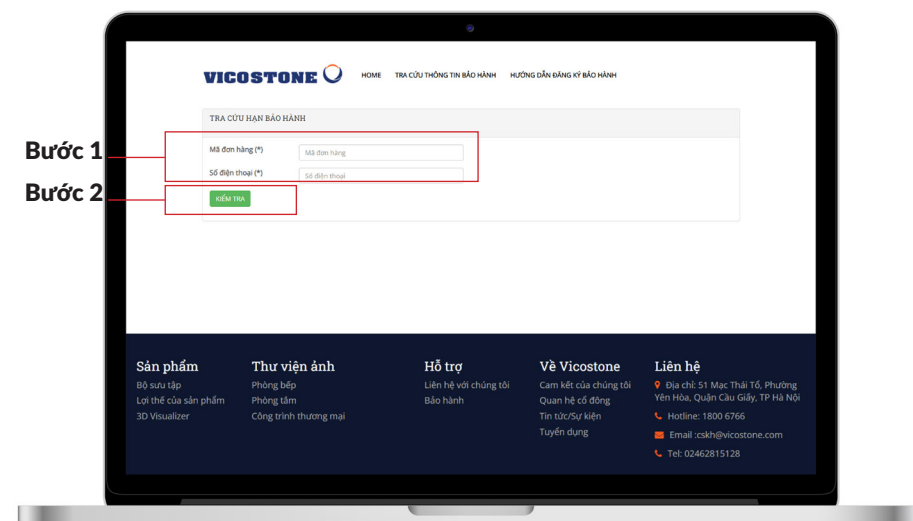
Bước 4: Chọn “Gửi thông tin đăng ký bảo hành” để hoàn tất đăng ký .



CÁCH KIỂM TRA THÔNG TIN ĐƠN HÀNG ĐĂNG KÝ BẢO HÀNH:

Thông tin đơn hàng đã đăng ký

- **Bước 1:** Chọn tab “Tra cứu thông tin bảo hành”. Khách hàng đăng nhập mã đơn hàng và số điện thoại đăng ký để kiểm tra thông tin đơn hàng.
- **Bước 2:** Chọn kiểm tra.





THÔNG TIN LIÊN HỆ

BỘ PHẬN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CÔNG TY CỔ PHẦN VICOSTONE

51 Mạc Thái Tổ, Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: +84 24 62 815 128

Hotline: 1800 6766 | **Fax:** 024 33 686 652

Website: www.vicostone.com | **Email:** cskh@vicostone.com