



# CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

SẢN PHẨM ĐÁ THẠCH ANH VICOSTONE®  
ĐƯỢC GIA CÔNG, CHẾ TÁC  
BỞI CÁC ĐƠN VỊ CHẾ TÁC ỦY QUYỀN (VICOSTONE VAF)  
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”) áp dụng cho sản phẩm đá thạch anh Vicostone được gia công, chế tác bởi các Đơn vị chế tác ủy quyền (“Đơn vị VAF”)

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 được gia công, chế tác bởi các Đơn vị chế tác ủy quyền (sau đây gọi tắt là “Sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE VAF”)

Để hưởng đầy đủ quyền lợi bảo hành, Quý khách hàng vui lòng điền đầy đủ và chính xác thông tin của mình trong vòng 15 ngày kể từ ngày lắp đặt và đăng ký bảo hành thông qua Đơn vị VAF. Nếu Quý Khách hàng chưa đăng ký bảo hành, khi phát sinh yêu cầu bảo hành, Quý khách hàng cần cung cấp bằng chứng mua hàng dưới dạng bản sao biên lai hoặc hóa đơn mua hàng ghi tên chủ sở hữu, Đơn vị VAF hoặc đại lý bán hàng. Vicostone có quyền từ chối bảo hành nếu Quý khách hàng không cung cấp đầy đủ bằng chứng nêu trên.

## GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

- Đơn vị VAF: Là đơn vị được Vicostone và/hoặc AA Global lựa chọn làm đơn vị chế tác ủy quyền, ký kết hợp đồng đại lý VAF và công bố trên website của Vicostone: **[www.vicostone.com](http://www.vicostone.com)**.
- Sản phẩm đá Vicostone VAF: là sản phẩm sử dụng đá thạch anh Vicostone và được các Đơn vị VAF gia công, chế tác và phân phối tại thị trường Việt Nam. Sản phẩm đá Vicostone VAF được dán tem bảo hành của Đơn vị VAF.

## PHẠM VI ÁP DỤNG

- Chính sách bảo hành này chỉ áp dụng đối với sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE® đã được gia công, chế tác và phân phối tại thị trường Việt Nam bởi các Đơn vị chế tác ủy quyền (“Sản phẩm đá Vicostone VAF”), trong Công ty cổ phần Vicostone bảo hành về vật liệu đá thạch anh Vicostone, các Đơn vị VAF bảo hành về chất lượng gia công, chế tác và lắp đặt do Đơn vị VAF thực hiện.
- Các trường hợp mua đá thạch anh VICOSTONE® và được gia công, chế tác bởi các đơn vị khác ngoài các Đơn vị VAF sẽ không áp dụng theo chính sách bảo hành này. Vui lòng liên hệ với đơn vị mua hàng, đơn vị gia công chế tác đó để được bảo hành theo chính sách riêng của các đơn vị này.
- Chính sách bảo hành này chỉ có hiệu lực đối với CHỦ SỞ HỮU ĐẦU TIÊN của công trình nhà riêng đã đăng ký bảo hành với Vicostone.
- Chính sách bảo hành này chỉ có hiệu lực đối với CHỦ SỞ HỮU ĐẦU TIÊN của công trình nhà riêng đã đăng ký bảo hành với Vicostone thông qua Đơn vị VAF.
- Chính sách bảo hành này chỉ áp dụng đối với Sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE VAF 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 VAF 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 VAF đã được khách hàng thanh toán đầy đủ.

- Vicostone chỉ bảo hành các sản phẩm đá thạch VICOSTONE VAF 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 [www.vicostone.com](http://www.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®;
- Các Đơn vị VAF chịu trách nhiệm 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 chính Đơn vị VAF.

## PHẠM VI LOẠI TRỪ

- Vicostone/ Các đơn vị VAF 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 kỳ câu hỏi nào về mẫu mã và/hoặc thiết kế sản phẩm, vui lòng liên hệ trực tiếp với Vicostone hoặc Đơn vị VAF 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 gãy 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 ổ bẩn hoặc bất kỳ 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 [www.vicostone.com](http://www.vicostone.com).
- Vicostone không bảo hành các sản phẩm đã bị bẻ 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](http://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 Đơn vị VAF 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 kỳ sản phẩm hay vật dụng nào được lắp đặt hay dính chặt dưới bất kỳ hình thức nào và bằng bất kỳ cách nào với Sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE VAF.
- Chính sách bảo hành này không bao gồm việc yêu cầu sửa chữa các Sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE VAF 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 Đơn vị VAF bao gồm các khiếm khuyết, nứt vỡ phát sinh từ lỗ khoét và các vết cắt, ghép nối sẽ được Đơn vị VAF 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 Đơn vị VAF 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 Đơn vị VAF 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 kỳ 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 kỳ 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 VAF cho công trình nhà riêng tại thị trường Việt Nam và có thể thay thế bất kỳ 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 kỳ lời hứa hay cam kết về chính sách và điều kiện bảo hành đối với Sản phẩm đá thạch anh VICOSTONE VAF được sản xuất, gia công chế tác bởi Đơn vị VAF
- 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](http://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.



15 LIMITED  
WARRANTY  
year VICOSTONE®

tretton



Declare.



Microbial Resistance  
ASTM D 6329-98

*Nếu khách hàng có bất kỳ thắc mắc nào về chính sách bảo hành, vui lòng liên hệ với các đại lý nơi khách hàng mua sản phẩm hoặc liên hệ trực tiếp với Vicostone theo địa chỉ sau:*

## 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](http://www.vicostone.com) | **Email:** [cskh@vicostone.com](mailto:cskh@vicostone.com)