

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM

1. Phạm Vi Bảo Hành

Các Sản Phẩm như Máy Giặt (Lồng Đứng và Lồng Ngang), Máy Sấy, Máy Giặt Sấy, Tủ Lạnh, Máy Điều Hòa, Điều Hòa Thương Mại, Tủ Đông, Tủ Mát, Máy Nước Nóng Gia Dụng, Tivi và Sản Phẩm Gia Dụng Nhỏ (như Lò Vi Sóng, Lò Nướng, Bếp Điện Từ, Nồi Cơm Điện, Bếp Hồng Ngoại, Âm Điện, Quạt Máy, Máy Nước Uống Nóng Lạnh, Tủ Rượu ..) được sản xuất, nhập khẩu và phân phối bởi Công Ty TNHH Điện Máy AQUA Việt Nam.

2. Thời Gian Bảo Hành

| Sản phẩm | Thời hạn bảo hành | | Loại dịch vụ bảo hành |
|---|-------------------------------------|---------------|-----------------------------|
| | Tính theo Đăng Ký BHĐT/Hóa Đơn GTGT | Ngày Sản Xuất | |
| Máy Giặt Lồng Đứng: - Trước 01/05/2022: bảo hành 10 năm cho Động Cơ Truyền Động Trục Tiếp - Từ 01/05/2022 đến trước 01/10/2023: bảo hành trọn đời cho động cơ của sản phẩm. Áp dụng kiểu máy: DR101GT, DR100ET, DR105FT, DR110FT, DR120CT, DR130UGT, DR150UGT, DR100ET - Từ 01/10/2023 đến khi có thông báo mới: bảo hành trọn đời cho Động Cơ Truyền Động Trục Tiếp, 10 năm cho Động Cơ Sử Dụng Dây Curoa. Áp dụng tất cả kiểu máy. | 24 tháng | 30 tháng | Bảo hành tại nhà khách hàng |
| Máy Giặt Lồng Ngang: - Trước năm 2021: bảo hành 10 năm cho Động Cơ Truyền Động Trục Tiếp. - Từ năm 2021 cho đến khi có thông báo mới: bảo hành 10 năm đối với Động Cơ sử dụng Dây Curoa-Inverter. - Từ năm 2021 cho đến trước 01/10/2023: bảo hành trọn đời cho Động Cơ Truyền Động Trục Tiếp. Áp dụng kiểu máy: D/DD850E, D/DD900F, D/DD950E, D/DD1050E, D1050F, DH1050C, DD1200C, DH1200B, D902G, D903G, D/DD1002G, D1003G, DD1001G, D/DD1102G, D1103G, DD1101G, DH1200G, DH1500G - Từ 01/10/2023 đến khi có thông báo mới: bảo hành trọn đời cho Động Cơ Truyền Động Trục Tiếp. Áp dụng tất cả kiểu máy. | 24 tháng | 30 tháng | Bảo hành tại nhà khách hàng |
| Máy sấy: - Từ 01/01/2025 đến 31/03/2025: bảo hành 03 năm cho toàn bộ sản phẩm. Áp dụng kiểu máy: H1000H, H1000J, V700F, V800H, V901K Đối với Máy Sấy: sẽ bảo hành trong trường hợp xếp chồng lên máy giặt của tất cả các nhãn hàng khác (lưu ý: lắp ráp đúng như thiết bị kèm theo của AQUA). | 24 tháng | 30 tháng | Bảo hành tại nhà khách hàng |
| Máy Giặt Sấy | 24 tháng | 30 tháng | Bảo hành tại nhà khách hàng |
| Tủ Lạnh: Từ ngày 01/03/2017 bảo hành 10 năm cho Máy Nén Inverter. | 24 tháng | 30 tháng | Bảo hành tại nhà khách hàng |

| Sản phẩm | Thời hạn bảo hành | | Loại dịch vụ bảo hành |
|--|-------------------------------------|---------------|-----------------------------|
| | Tính theo Đăng Ký BHĐT/Hóa Đơn GTGT | Ngày Sản Xuất | |
| <p>Điều hòa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Máy Điều Hòa (Inverter): ▪ Trước năm 2023: bảo hành 05 năm cho Máy Nén Inverter Từ 01/01/2023 đến 31/12/2023: bảo hành 10 năm cho Máy Nén Inverter. Áp dụng kiểu máy: KCRV10/ 13XAW, RUV10/ 13XAW, RUV10/ 13RB, RV9/ 13/ 18/ 24QA, RV9/ 13QC, KCRV10/ 13TR, KCRV10/ 13TH, KCRV10/ 13/ 18TK, KCRV10/ 13WNMA, KCRV10/ 13WNZA ▪ Từ 01/01/2024 đến 31/12/2024: bảo hành 12 năm cho Máy Nén Inverter. Áp dụng kiểu máy: FCHV24P, KCRV10/ 13TH, KCRV13/ 18TK, RUV10/ 13RE ▪ Từ 01/01/2024 đến khi có thông báo mới: bảo hành 12 năm cho Máy Nén Inverter. Áp dụng kiểu máy: RUV10/ 13XAW, KCRV10/ 13XAW, RUV10/ 13RB, KCRV10TK, KCRV10/ 13TR, RV9/ 13/ 18/ 24QA, RV9/ 13QC, RUV10/ 13SAW, RUV10/ 13XAW2, RUV10/ 13RB2, RV10/ 13/ 18/ 24QA2, RV18QE, RV10/ 13QC2 ▪ Từ 01/01/2025 đến khi có thông báo mới: bảo hành 12 năm cho Máy Nén Inverter. Áp dụng kiểu máy: KCRV10/ 13WNMA, KCRV10/ 13WNZA, R10/ 13/ 18/ 24PC, RUV10/ 13RB3, RUV10/ 13TA, RUV10/ 13VS, RUV18/ 24/ 30TA, RV10/ 13ME, RV10/ 13QA3 - Máy Điều Hòa (không Inverter): ▪ Từ 01/01/2023 đến khi có thông báo mới: bảo hành 05 năm cho Máy Nén. Áp dụng kiểu máy: KCR9/ 12/ 18PA, KCR9/ 12/ 18NQ-S ▪ Từ 01/01/2024 đến khi có thông báo mới: bảo hành 05 năm cho Máy Nén. Áp dụng kiểu máy: R10/ 13/ 18/ 24PC, FR24S ▪ Từ 01/01/2025 đến khi có thông báo mới: bảo hành 05 năm cho Máy Nén. Áp dụng kiểu máy: H10/ 13/ 18PH, FR30/ 48S | 24 tháng | 30 tháng | Bảo hành tại nhà khách hàng |
| <p>Tủ Đông:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiêu Chuẩn: Bảo hành 02 năm cho sản phẩm và 05 năm cho Máy Nén. - Bảo Hành Đặc Biệt: ▪ Bảo hành 01 năm cho sản phẩm và 03 năm cho Máy Nén. Áp dụng kiểu máy: C210, C260, C310, C410, C520, C680, R320, R390, R490, R520, C850 . ▪ Bảo hành 02 năm cho sản phẩm và 05 năm cho Máy Nén và Dàn Lạnh. Áp dụng kiểu máy: 155EGD, 335EGD, 435ED, 525ED, F435ED, FG155ED. ▪ Từ 01/10/2022 đến 31/12/2024: 03 năm cho sản phẩm và 05 năm cho máy nén. Áp dụng kiểu máy: C4201E, C5701E, C6901E, C3001S, C4202E, C5702E, C3102S, C3501S, C4001S, C5702S, C4202S. ▪ Từ 01/10/2023 đến 31/12/2024: 03 năm cho sản phẩm và 05 năm cho máy nén. Áp dụng kiểu máy: C3102SN, C4001E, C4801EN, C6102E ▪ Từ 01/01/2025 đến 31/12/2025: 03 năm cho sản phẩm và 05 năm cho máy nén. Áp dụng tất cả kiểu máy. | 24 tháng | 30 tháng | Bảo hành tại nhà khách hàng |

| Sản phẩm | Thời hạn bảo hành | | Loại dịch vụ bảo hành |
|---|---|---------------|--|
| | Tính theo Đăng Ký BHĐT/Hóa Đơn GTGT | Ngày Sản Xuất | |
| Tủ Máy: - Tiêu Chuẩn: Bảo hành 02 năm cho toàn bộ sản phẩm và 05 năm cho Máy Nén. - Bảo Hành Đặc Biệt: ▪ Bảo hành 01 năm cho sản phẩm. Áp dụng với kiểu máy: 279E, 320V, 340V, 340V(G), 379E, 440V. ▪ Từ 01/10/2022 đến 01/10/2023: 03 năm cho sản phẩm và 05 năm cho máy nén. Áp dụng cho kiểu máy: F318S, F368S, F418S. ▪ Từ 01/10/2022 đến 31/12/2024: 03 năm cho sản phẩm và 05 năm cho máy nén. Áp dụng cho kiểu máy: AF340S, AF400S, AF440S, AF340N, AF400N, AF440N. ▪ Từ 01/01/2025 đến 31/12/2025: 03 năm cho sản phẩm và 05 năm cho máy nén. Áp dụng tất cả kiểu máy. | 24 tháng | 30 tháng | Bảo hành tại nhà khách hàng |
| Tivi: - Trước năm 2022: bảo hành 03 năm cho sản phẩm. - Từ 01/08/2022 đến 30/04/2024: bảo hành 03 năm cho sản phẩm. Áp dụng kiểu máy: LE65AQTS6UG, LE55AQTS6UG, LE75AQTS5UG, LE65AQTS5UG, LE50AQTS5UG. - Từ 01/05/2024 đến khi có thông báo mới: bảo hành 02 năm cho sản phẩm. Áp dụng tất cả kiểu máy. | 24 tháng | 30 tháng | Bảo hành tại nhà khách hàng |
| Điều Hòa Thương Mại (LCAC): Bảo hành 05 năm cho Máy Nén Inverter. | 24 tháng | 30 tháng | Bảo hành tại nhà khách hàng |
| Điều Hòa Thương Mại Trung Tâm (MRV, Chiller) Bảo hành 05 năm cho Máy Nén Inverter. | 24 tháng kể từ ngày chạy thử nghiệm (TNC) 30 tháng kể từ ngày giao hàng | | Bảo hành tại nhà khách hàng |
| Máy Tắm Nước Nóng Gia Dụng Bảo hành 05 năm cho thanh đốt và bơm. | 24 tháng | 30 tháng | Bảo hành tại nhà khách hàng |
| Sản Phẩm Gia Dụng Nhỏ: Lò Vi Sóng, Lò Nướng, Bếp Điện Từ, Nồi Com Điện, Bếp Hồng Ngoại, Ấm Điện, Quạt Máy, Máy Nước Uống Nóng Lạnh, Tủ Rượu.... | 12 tháng | 18 tháng | Bảo hành tại trung tâm bảo hành AQUA (*) |
| Lưu ý: - Đối với Máy Giặt (Lồng Đứng và Lồng Ngang), Máy Sấy, Máy Giặt Sấy: các cơ sở kinh doanh thương mại (công ty, khách sạn, tiệm giặt ủi, tiệm làm tóc, căn hộ dịch vụ, ...) ngoài mục đích dùng cho hộ gia đình: – Trước 15/09/2023: sản phẩm hợp lệ được bảo hành 07 tháng kể từ ngày mua – Từ 15/09/2023 đến khi có thông báo mới: sản phẩm hợp lệ được bảo hành 12 tháng kể từ ngày mua. - Đối với Máy Điều Hòa: Thời hạn bảo hành điều khiển kèm theo sản phẩm là 24 tháng tính từ ngày mua. - Đối với Tivi: Thời hạn bảo hành điều khiển kèm theo sản phẩm là 12 tháng tính từ ngày mua. - Trường hợp Khách Hàng cung cấp Hóa Đơn GTGT (Giá Trị Gia Tăng) hoặc Đăng Ký BHĐT (Bảo Hành Điện Tử) thành công: thời gian bảo hành tính theo ngày mua. - Thời gian bảo hành sẽ không áp dụng cho biên nhận, hóa đơn bán lẻ. - Trường hợp Khách Hàng không cung cấp được Hóa Đơn GTGT hoặc không Đăng Ký BHĐT: thời hạn bảo hành tính theo ngày sản xuất. | | | |

3. Điều Kiện Bảo Hành

3.1. Điều Kiện Bảo Hành Miễn Phí

- Sản phẩm còn trong thời gian bảo hành (**theo mục 2. Thời Gian Bảo Hành**);
- Sản phẩm bị hư do lỗi kỹ thuật của Nhà Sản Xuất.
- Trong thời gian bảo hành trường hợp cần chuyển sản phẩm đến Trung Tâm Bảo Hành (TTBH) để sửa chữa thì Kỹ Thuật Viên của TTBH sẽ là người quyết định và trong trường hợp này Khách Hàng không phải trả chi phí vận chuyển sản phẩm từ nhà Khách Hàng đến TTBH và ngược lại.

3.2. Điều Kiện Không Được Bảo Hành Miễn Phí

- Sản phẩm đã hết hạn bảo hành.
- Sản phẩm hư hỏng do vận chuyển, sử dụng sai chức năng, lắp đặt không đúng theo sách hướng dẫn, nguồn điện không ổn định, sử dụng sai điện thế, sử dụng nguồn nước yếu (theo thông số kỹ thuật về áp suất nước yêu cầu được chỉ định trong tài liệu hướng dẫn sử dụng), dư, phèn... hoặc bảo quản không tốt như để nước, bụi, cặn bẩn, động vật, côn trùng, vật lạ... vào máy gây ra sự cố hư hỏng sản phẩm.
- Sản phẩm hư do bị rơi hay do tác động bên ngoài, tai nạn, thiên tai, lũ lụt làm nứt, móp bể, rỉ sét, ổ bản do ăn mòn bởi hóa chất hay do chất lỏng đổ vào.
- Khách Hàng tự ý tháo gỡ, thay đổi cấu trúc sản phẩm hoặc sản phẩm đã được sửa chữa ở những nơi không phải là Trung Tâm Bảo Hành Ủy Quyền của AQUA.
- Số máy, kiểu máy trên sản phẩm bị cạo sửa, xóa mất, thông tin sản phẩm không phù hợp với Hóa Đơn Giá Trị Gia Tăng hoặc thông tin Đăng Ký Bảo Hành Điện Tử.
- Sản phẩm Tủ Lạnh sử dụng vào mục đích kinh doanh (kinh doanh thực phẩm, nước giải khát, dịch vụ ăn uống, ...).
- Không bảo hành bộ lọc sơ vãi và các phụ kiện kèm theo.
- Các trường hợp yêu cầu vệ sinh sản phẩm, bảo trì sản phẩm không nằm trong hạng mục bảo hành.

4. Đổi Sản Phẩm Mới

4.1. Quy Định Về Đổi Sản Phẩm Mới

Tùy theo chính sách bán hàng của từng thời điểm sẽ có những chính sách hỗ trợ đổi mới sản phẩm khác nhau

Khách Hàng được đổi sản phẩm cùng loại khi gặp sự cố “do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất”. Sản phẩm lỗi chỉ được đổi sau khi đã có xác nhận bởi Phòng Dịch Vụ AQUA và tuân thủ các điều kiện sau:

- Sản phẩm được xác định là hàng chính hãng của AQUA: căn cứ vào Hóa Đơn Giá Trị Gia Tăng, Đăng Ký Bảo Hành Điện Tử, tem nhận diện dán trên sản phẩm.
- Hàng hóa nhận lại không bị lỗi về ngoại quan (móp méo, trầy xước, vỡ, biến dạng, ...) và đầy đủ linh kiện.
- Đối với Máy Điều Hòa bị lỗi cụm lạnh (hoặc cụm nóng), AQUA sẽ tiến hành đổi cụm lạnh (hoặc cụm nóng) tương đương cho Khách Hàng.
- Nếu sản phẩm cần đổi đã hết tồn kho, AQUA sẽ đổi cho Khách Hàng sản phẩm tương đương.

- Sản phẩm được áp dụng chính sách bảo hành bình thường theo quy định của nhà sản xuất khi sau khi kết thúc chương trình 1 đổi 1.

4.2. Trường Hợp Không Chấp Nhận Đổi Sản Phẩm

- Khách Hàng sử dụng sản phẩm không đúng chỉ dẫn, gây hỏng hóc sản phẩm, hàng hóa.
- Sản phẩm hư hỏng do lý do thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, côn trùng....
- Khách Hàng không thực hiện các quy định theo yêu cầu để được hưởng chế độ bảo hành (ví dụ: không đăng ký bảo hành điện tử đúng thời gian quy định hoặc không có Hóa Đơn Giá Trị Gia Tăng).
- Khách Hàng tự gây hư hỏng bên ngoài như rách bao bì, bong tróc, móp méo, biến dạng, thay đổi hình dáng, cấu trúc, nguyên lý hoạt động của sản phẩm, ...).
- Không áp dụng đối với các sản phẩm không được liệt kê ở **mục 5.1.**
- Lỗi xảy ra do lắp đặt, bảo dưỡng không đúng cách.
- Không áp dụng cho trường hợp hư hỏng phụ kiện kèm theo (remote, lưới lọc, đèn hiển thị, ...).

5. Yêu Cầu Bảo Hành, Bảo Trì

Khách Hàng có thể yêu cầu Bảo Hành và Bảo Trì các sản phẩm của AQUA (chú ý: Khách Hàng sẽ được Bảo Hành miễn phí theo mục 4.1 và Tính Phí theo mục 4.2)

- Cách 1: Liên hệ qua Zalo, tìm kiếm tại Zalo “AQUA Việt Nam”
- Cách 2: Gửi yêu cầu trực tuyến trên website tại: <https://ew.aquavietnam.com.vn/yeu-cau-bao-hanh>
- Cách 3: Gửi email về bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng: cskh@aquavietnam.vn (vui lòng cung cấp thông tin liên lạc)
- Cách 4: Liên lạc tổng đài miễn phí: **1800 58 58 32** trong thời gian **7:00 - 19:00 (Thứ 2 – Chủ Nhật)**

(*) Thông tin Trung Tâm Bảo Hành của AQUA: <https://aquavietnam.com.vn/tram-bao-hanh>