



QUY ĐỊNH BẢO HÀNH SẢN PHẨM GROHE

I. Phạm vi bảo hành

Áp dụng cho toàn bộ các sản phẩm thiết bị sứ vệ sinh, vòi chậu, sen tắm, bồn tắm và các phụ kiện khác mang nhãn hiệu GROHE do Công ty TNHH LIXIL Việt Nam sản xuất và phân phối trực tiếp hoặc gián tiếp.

II. Thời hạn bảo hành

1. Thời hạn bảo hành của sản phẩm được ghi nhận qua Hóa đơn mua hàng/ Đăng kí bảo hành trên website: www.grohe.com.vn.

2. Thời hạn bảo hành sản phẩm theo các mục sau:

Phần sứ (Thân bệ, Chậu, Tiêu nam, Két nước)	05 năm
Phụ kiện phần sứ (nắp bàn cầu, cốc cấp, cốc xả, dây cấp,...)	02 năm
Vòi chậu, Sen tắm, Phụ kiện phòng tắm (lô giấy, móc áo, thanh treo khăn,...) mạ Chrome, mạ màu PVD	05 năm
Vòi chậu, Sen tắm, Phụ kiện phòng tắm (lô giấy, móc áo, thanh treo khăn,...) mạ màu Đen Phantom và màu Đen Matte	02 năm
Phụ kiện vòi chậu, sen tắm (lõi van, dây sen vòi,...)	02 năm
Nắp rửa điện tử	02 năm
Bàn cầu điện tử	02 năm
Linh kiện điện tử (van điện tử, cảm biến, thiết bị âm thanh, ánh sáng,...)	02 năm
Bồn tắm bao gồm cả phụ kiện	02 năm

3. Đối với sản phẩm thuộc công trình và dự án, thời hạn bảo hành sẽ được cộng thêm 03 tháng kể từ ngày xuất hàng từ Kho nhà máy.

4. Đối với các phụ kiện được bán như sản phẩm thay thế, thời hạn bảo hành là 01 năm.

5. Trong trường hợp sản phẩm đã bỏ mẫu, GROHE sẽ thay thế sản phẩm tương tự.

III. Điều kiện bảo hành

1. Sản phẩm còn trong hạn bảo hành theo Điều II tại thời điểm khách hàng yêu cầu.

2. GROHE chịu trách nhiệm bảo hành sản phẩm miễn phí trong thời hạn bảo hành do những lỗi kỹ thuật trong quá trình sản xuất.

3. Trách nhiệm bảo hành đảm bảo rằng chức năng sản phẩm hoạt động bình thường trong thời hạn bảo hành.

4. Đại diện ủy quyền của nhà sản xuất sẽ kiểm tra và quyết định phải bảo hành bằng cách sửa chữa hay thay mới những sản phẩm/phụ kiện bị hư hỏng, nếu những hư hỏng đó xảy ra trong điều kiện sản phẩm được lắp đặt, sử dụng và bảo trì đúng theo hướng dẫn trong tài liệu đi kèm sản phẩm.

5. Các điều kiện về bảo hành chỉ áp dụng đối với người mua đầu tiên với các chứng từ hợp lệ được cung cấp khi mua hàng.
6. 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.

IV. Không thuộc phạm vi bảo hành

Bảo hành sẽ không có hiệu lực nếu có một trong những điều kiện dưới đây:

1. Sản phẩm hết hạn bảo hành.
2. Không đăng ký thông tin bảo hành trên website www.grohe.com.vn. Không có hóa đơn mua hàng hoặc không còn nguyên vẹn, bị tách rời, tẩy xóa, không điền đầy đủ thông tin.
3. Các lỗi hư hỏng do việc sử dụng bất kỳ sản phẩm/phụ kiện không chính hãng GROHE. Các lỗi hư hỏng do sửa đổi hoặc thay đổi sản phẩm trong thiết kế hoặc chức năng nguyên bản của sản phẩm GROHE mà không có sự xác nhận của nhà sản xuất.
4. Các lỗi hư hỏng: trầy xước, ô, có vết ăn mòn do tác động trực tiếp như cọ xát bằng vật cứng, hóa chất tẩy rửa,...; sử dụng sản phẩm trong môi trường có yếu tố gây ăn mòn (ăn mòn do môi trường kiềm, muối, axit); sử dụng nguồn nước có chất lượng không đạt theo tiêu chuẩn của Việt Nam về nước sinh hoạt; hư hỏng do thiên tai, cháy nổ (do lửa, gas, động đất, lũ lụt, sét đánh...); hư hỏng do vận chuyển, bị rơi vỡ hoặc do ngoại lực tác động.
5. Các lỗi hư hỏng do sản phẩm được lắp đặt, bảo trì, sử dụng không tuân thủ đúng tài liệu hướng dẫn của GROHE.
6. Các bộ phận thường xuyên phải thay thế do lão hóa, ăn mòn theo thời gian sử dụng như pin, gioăng, vòng đệm, lưới lọc... Lỗi ngoại quan phát sinh như xước, giảm độ bóng, mòn... do đã qua sử dụng.
7. Các lỗi hư hỏng do sản phẩm dùng sai điện thế chỉ định, hoặc là nguồn điện sử dụng cho sản phẩm tăng hay giảm đột biến, hoặc có các sự cố khác trong việc cung ứng điện.
8. Các sản phẩm có nhãn hiệu GROHE nhưng không rõ xuất xứ, hàng giả, hàng nhái hoặc được nhập khẩu mà không thông qua đại diện ủy quyền của nhà sản xuất.

Lưu ý:

1. Trước khi yêu cầu dịch vụ bảo hành, đề nghị Quý khách:

- Ngay sau khi Quý khách mua hàng, đảm bảo đại lý ủy quyền GROHE đã điền thông tin bảo hành online và có email xác nhận phản hồi từ hệ thống.
- Đọc kỹ hướng dẫn lắp đặt và sử dụng.
- Tìm trên website: www.grohe.com.vn các vấn đề thường gặp hoặc liên hệ hotline 18006624.

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

- Cung cấp mã số sản phẩm đã mua, ngày mua, nơi mua.
- Mô tả ngắn gọn những sự cố gặp phải
- Cung cấp rõ ràng địa chỉ, số điện thoại giúp cho nhân viên bảo hành đến hỗ trợ trong thời gian sớm nhất.
