

Hà Nội, ngày 05 tháng 08 năm 2024

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CỦA KAROFI

Công ty Cổ phần Tập đoàn Karofi (“**Công ty Karofi**”) xin gửi tới Quý Khách Hàng, Quý Đại Lý, Quý Nhà Phân Phối, Quý Siêu Thị **Chính sách bảo hành của Công ty Karofi** như sau:

1. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

- ĐDKTH: Đại diện kỹ thuật hãng
- KHBH: Kích hoạt bảo hành
- Lỗi kỹ thuật: Được ĐDKTH xác nhận là lỗi của nhà sản xuất

2. PHẠM VI SẢN PHẨM BẢO HÀNH

- Áp dụng cho toàn bộ sản phẩm mang thương hiệu **KAROFI, KORIHOM** được nhập khẩu, lắp ráp, sản xuất bởi Công ty Karofi và phân phối chính thức bởi hệ thống Nhà Phân Phối, Đại Lý, Siêu Thị... của Công ty Karofi tại thị trường Việt Nam.

3. QUY ĐỊNH VỀ ĐĂNG KÝ, KÍCH HOẠT VÀ TRA CỨU THÔNG TIN BẢO HÀNH

3.1. Thời hạn đăng ký và kích hoạt bảo hành

- Thời hạn đăng ký và KHBH: trong vòng 30 ngày kể từ ngày mua sản phẩm.
- Trong trường hợp Khách Hàng chưa đăng ký bảo hành điện tử thì thời hạn bảo hành sẽ được tính căn cứ theo hóa đơn mua hàng hợp lệ, ngày sản xuất hoặc phiếu bảo hành.
- Việc không đăng ký bảo hành đúng thời gian quy định có thể ảnh hưởng tới quyền lợi bảo hành của Khách Hàng sau này.

3.2. Cách đăng ký và kích hoạt bảo hành

- **Cách 01:** Gửi tin nhắn SMS bằng 2 cách (theo hướng dẫn trên tem điện tử chống hàng giả):
 - Cú pháp tin nhắn: **XT [mã số thẻ cào]** gửi đến: **7039**.
 - Cú pháp tin nhắn: **KHBH [mã số kích hoạt bảo hành]** gửi đến: **8079**.

Ghi chú: Cước phí 1.000đ / tin nhắn (có thể thay đổi theo mức giá quy định của nhà mạng).

- **Cách 02:** Kích hoạt bảo hành qua một trong hai App Karofi sau (tải trên **CH Play** hoặc **App store**):
 - App **Karofi 365**.
 - App **Karofi Shop** (kích hoạt tại điểm bán).
- **Cách 03:** Đăng ký bảo hành qua Website Karofi:
 - Vào website <https://karofi.com/> chọn mục “Dịch vụ và hỗ trợ”, chọn mục “Kích hoạt bảo hành” và nhập thông tin Đăng ký KHBH.

3.3. Cách tra cứu thông tin bảo hành

- Vào website <https://karofi.com/>, chọn mục “Dịch vụ và hỗ trợ”, chọn mục “Tra cứu bảo hành” và nhập thông tin serial sản phẩm.

4. QUY ĐỊNH VỀ THỜI GIAN BẢO HÀNH SẢN PHẨM

4.1. Thời hạn bảo hành sản phẩm

- Thời hạn bảo hành căn cứ vào ngày mua sản phẩm theo hóa đơn mua hàng, phiếu bảo hành hợp lệ hoặc ngày KHBH điện tử tùy theo thời hạn nào đến trước, nhưng không vượt quá thời gian bảo hành tính theo ngày sản xuất trên tem kỹ thuật dán trên thân máy.
- Yêu cầu về hóa đơn mua hàng, phiếu bảo hành hợp lệ:
 - Ghi đầy đủ thông tin Khách Hàng, model máy, serial máy, ngày mua hàng;
 - Không bị rách nát, nhòe chữ/mất chữ, không đọc được đầy đủ thông tin hoặc bị tẩy xóa; và
 - Trùng khớp tên model, số serial trên sản phẩm và phiếu bảo hành (nếu có)

- BẢNG 1 – QUY ĐỊNH CHI TIẾT VỀ THỜI HẠN BẢO HÀNH:

Nhóm sản phẩm	Nhóm linh kiện	Thời hạn bảo hành tiêu chuẩn	
		Ngày mua hàng	Ngày sản xuất
NHÓM 1: - Máy lọc nước gia đình - Máy lọc nước tích hợp nóng lạnh - Cây nước nóng lạnh - Cây nước nóng lạnh tích hợp RO - Máy lọc nước bán công nghiệp	Linh kiện thuộc hệ thống linh kiện điện: Adapor, dây nguồn, bơm, van áp cao, van áp thấp, đồng hồ áp dầu, van điện từ, chíp lạnh, công tắc, bầu nóng, khối nóng nhanh, bình lạnh, phin lọc, dàn nóng, bình tản nhiệt nước, vi mạch điện tử, phao điện tử, công tắc...trừ đèn UV	24 tháng	36 tháng
	Chấn lưu UV, bóng đèn UV, vòi cổ ngỗng (bao gồm đầu vòi và khóa), bình áp, van 1 chiều, van Flow, van bình áp, van khóa chia nước, cút nối các loại, vòi nước nóng lạnh, phao cơ	12 tháng	18 tháng
	Màng RO máy lọc nước gia đình, máy lọc nước tích hợp nóng lạnh (điều kiện sử dụng đúng theo quy định của nhà sản xuất), không áp dụng đối với mục đích dùng trong kinh doanh thương mại (lọc nước để bán, khách sạn, quán cafe, nhà máy...)	3 tháng (không quá 6.000 lít nước tinh khiết)	9 tháng
	Màng RO máy bán công nghiệp (điều kiện sử dụng đúng theo quy định của nhà sản xuất)	1 tháng (không quá 18.000 lít nước tinh khiết)	6 tháng
	Block	60 tháng	66 tháng
	Lõi lọc tiêu hao khác, khung vỏ máy, các chi tiết nhựa, mặt kính và các linh kiện khác còn lại	Không bảo hành	
NHÓM 2: - Máy lọc nước đầu nguồn - Máy lọc nước RO công nghiệp từ 150L trở lên	Linh kiện thuộc hệ thống phần điện: Bơm, autovalve, đồng hồ áp, thiết bị đóng cắt điện, Adapor, van áp cao, van áp thấp, van điện từ, vi mạch điện tử... trừ đèn UV	24 tháng	30 tháng
	Vỏ cột lọc, cốc lọc, chấn lưu UV, vòi cổ ngỗng	12 tháng	18 tháng
	Van 1 chiều, van Flow, van khóa chia nước, cút nối các loại	6 tháng	12 tháng
	Những bộ phận, linh kiện, thành phần, yếu tố có tính hao mòn: các vật liệu lọc, bóng đèn UV, lõi lọc, màng lọc RO máy công nghiệp, vỏ, khung giá...	Không bảo hành	

Nhóm sản phẩm	Nhóm linh kiện	Thời hạn bảo hành tiêu chuẩn	
		Ngày mua hàng	Ngày sản xuất
NHÓM 3: Bình nước nóng	Linh kiện điện, vi mạch điện tử	24 tháng	36 tháng
	Bình chứa tráng men	96 tháng	102 tháng
	Van 1 chiều	1 tháng	6 tháng
	Bộ sen, vòi, thanh Magie, chi tiết nhựa và vỏ bọc ngoài	Không bảo hành	
	Thanh đốt bình tắm nóng lạnh bảo hành vĩnh viễn với điều kiện: - Sản phẩm phải được ĐDKTH bảo trì hàng năm, khách hàng chủ động liên hệ tới Hotline 19006418/18006563 để đặt lịch - Nước đầu vào đáp ứng tiêu chuẩn nước sạch dùng cho mục đích sinh hoạt QCVN 1:1/2018/BYT <i>Lưu ý: Nếu không đáp ứng 2 điều kiện trên thì thanh đốt bình tắm nóng lạnh chỉ được bảo hành 12 tháng</i>		
NHÓM 4: Điều hòa	Linh kiện điện, động cơ điện, vi mạch điện tử, dàn nóng, dàn lạnh	36 tháng	42 tháng
	Điều khiển điều hòa (điều kiện: không bị han rỉ, pin không chảy nước ...)	12 tháng	18 tháng
	Máy nén điều hòa (Block)	60 tháng	66 tháng
	Cánh quạt, chi tiết nhựa và vỏ bọc ngoài	Không bảo hành	
NHÓM 5: Hàng điện gia dụng (bếp từ, máy lọc không khí, thiết bị diệt khuẩn NanoS, quạt điều hòa, quạt cây, thiết bị lọc nước đầu nguồn và các sản phẩm gia dụng khác)	Linh kiện thuộc hệ thống phần điện	24 tháng	30 tháng
	Điều khiển (điều kiện: không bị han rỉ, pin không chảy nước ...)	12 tháng	18 tháng
	Mặt kính bếp từ đôi, mặt kính bếp từ 3 vùng nấu	3 tháng	9 tháng
	Linh kiện tiêu hao: màng lọc, vật liệu lọc Các chi tiết bằng nhựa/cao su, cánh quạt, khung vỏ máy, mặt kính, đồng hồ áp dầu và các linh kiện khác còn lại	Không bảo hành	
NHÓM 6: Linh kiện Nhà Phân Phối, Đại Lý, Siêu Thị mua từ Công ty (đảm bảo có hóa đơn mua hàng hợp lệ)	Linh kiện điện <i>(Áp dụng bảo hành tại trung tâm dịch vụ khách hàng Karofi tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, không bảo hành tại nhà Khách Hàng hoặc điểm bán)</i>		6 tháng tính từ tháng của năm sản xuất trên linh kiện
	Lỗi lọc bảo hành nếu lỗi thuộc nhà sản xuất <i>(Áp dụng bảo hành tại trung tâm dịch vụ khách hàng Karofi tại Hà Nội và Thành phố Hồ Chí Minh, không bảo hành tại nhà Khách Hàng hoặc điểm bán)</i>	3 tháng	

- Với linh kiện còn thời hạn bảo hành: sau bảo hành sửa chữa/thay thế bởi ĐDKTH sẽ áp dụng thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm theo BẢNG 1 nêu trên.
- Việc sửa chữa (không thay thế linh kiện) sẽ được bảo hành 1 tháng cho phần lỗi đã được ĐDKTH sửa. Tính từ ngày Khách Hàng nhận lại sản phẩm hoặc theo thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm gốc, tùy theo thời hạn nào dài hơn.
- Với linh kiện mua mới, sửa chữa từ Trung tâm Dịch vụ khách hàng Karofi và được ĐDKTH sửa chữa/thay thế: áp dụng thời hạn bảo hành 03 tháng. Với các linh kiện có thời hạn bảo hành dưới 03 tháng: áp dụng theo Bảng 1 nêu trên căn cứ theo hóa đơn mua hàng hợp lệ.

- Với linh kiện Khách Hàng mua mới từ Siêu Thị, Nhà Phân Phối, Đại Lý: Khách Hàng liên hệ tới điểm bán để được bảo hành theo chính sách bảo hành của điểm bán.
- Với màng RO, van một chiều, van flow: chỉ được bảo hành với điều kiện chất lượng nước đầu vào đạt tiêu chuẩn nước sạch dùng cho mục đích sinh hoạt QCVN 1:1/2018/BYT và sử dụng đúng mục đích theo công bố của nhà sản xuất.
- Với các sản phẩm đã qua sử dụng hoặc mua thanh lý tại Công ty Karofi: áp dụng chính sách bảo hành 12 tháng tính từ ngày mua hàng, căn cứ theo hóa đơn mua hàng hợp lệ (trừ các linh kiện không được bảo hành hoặc các linh kiện có thời hạn bảo hành dưới 12 tháng thì được bảo hành theo thời hạn ở Bảng 1 nêu trên).

4.2. Gói bảo hành bổ sung

- Với các sản phẩm thuộc NHÓM 1 nêu trên (Máy lọc nước gia đình, máy lọc nước tích hợp nóng lạnh, cây nước nóng lạnh, cây nước nóng lạnh tích hợp RO, máy lọc nước bán công nghiệp) và bếp từ đôi và bếp từ 3 vùng nấu đã được kích hoạt bảo hành trong vòng 30 ngày kể từ ngày mua hàng: được tặng thêm 12 tháng bảo hành đối với linh kiện thuộc hệ thống phần điện (trừ chip lạnh và đèn UV).
- Tổng thời gian bảo hành tiêu chuẩn và thời gian bảo hành bổ sung: không vượt quá 48 tháng kể từ ngày sản xuất.

4.3. Cách thực hiện bảo hành/sửa chữa sản phẩm

- Công ty Karofi sẽ thực hiện việc sửa chữa hoặc thay thế phụ tùng, linh kiện cho sản phẩm thuộc diện bảo hành và cam kết thời gian sửa chữa theo quy định.
- Tùy theo tình hình thực tế, Công ty Karofi sẽ xem xét cung cấp cho Khách Hàng sản phẩm linh kiện, phụ kiện tương tự để sử dụng tạm thời hoặc có hình thức khác được Khách Hàng chấp nhận trong suốt thời gian thực hiện bảo hành.

4.4. Địa điểm bảo hành

- Với các sản phẩm được bảo hành tại nhà: máy lọc nước gia đình, máy lọc nước bán công nghiệp, cây nước nóng lạnh, máy lọc nước đầu nguồn, máy lọc nước RO công nghiệp từ 150L trở lên, thiết bị diệt khuẩn NanoSilvor, quạt điều hòa, bình nước nóng, điều hòa, bếp từ đôi, bếp từ 3 vùng nấu.
- Với các sản phẩm quạt cây, đồ điện gia dụng, máy lọc không khí, bếp từ đơn và các sản phẩm khác:
 - Khách Hàng có địa chỉ tại TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh: được bảo hành tại nhà.
 - Khách Hàng tại các Tỉnh/TP khác: áp dụng bảo hành tại điểm bán hoặc gửi về Trung tâm bảo hành tại TP. Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh (Khách Hàng chỉ trả chi phí vận chuyển).

5. QUY ĐỊNH VỀ ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

5.1. Điều kiện để được bảo hành sản phẩm miễn phí

Sản phẩm được chấp nhận bảo hành khi đáp ứng các điều kiện dưới đây:

- Sản phẩm thuộc phạm vi bảo hành và còn trong thời hạn bảo hành quy định trong văn bản này.
- Sản phẩm đã được đăng ký và kích hoạt bảo hành theo quy định trong văn bản này hoặc có hóa đơn mua hàng hoặc phiếu bảo hành hợp lệ. Lưu ý: trong một số trường hợp quy định bắt buộc áp dụng theo hóa đơn mua hàng/phiếu bảo hành, Khách Hàng cần xuất trình được hóa đơn mua hàng/phiếu bảo hành hợp lệ.

- Sản phẩm còn nguyên vẹn tem niêm phong/tem bảo hành trên máy (ở lần bảo hành đầu tiên), số máy còn nguyên dạng, không có dấu hiệu tẩy xóa, rách rời.
- Sản phẩm được sử dụng đúng mục đích, công năng và cách thức sử dụng đúng theo hướng dẫn của Nhà sản xuất.
- Sản phẩm bị lỗi hỏng được ĐDKTH đánh giá, kết luận là do lỗi kỹ thuật của Nhà sản xuất.
- Sản phẩm được lắp đặt đúng quy định, quy chuẩn kỹ thuật và an toàn điện.
- Sản phẩm không thuộc các trường hợp quy định tại Mục 5.2 của văn bản này.

5.2. Các trường hợp không được bảo hành hoặc được bảo hành tính phí

- Sản phẩm nằm ngoài phạm vi bảo hành hoặc đã hết thời hạn bảo hành theo Quy định trong văn bản này.
- Các linh kiện tiêu hao như lõi lọc, khung vỏ máy, các chi tiết nhựa, mặt kính, linh kiện khác...
- Sản phẩm hư hỏng do lắp đặt, bảo quản, sử dụng sai mục đích hoặc không tuân theo các hướng dẫn sử dụng, chỉ dẫn, cảnh báo kèm theo sản phẩm.
- Sản phẩm lắp đặt tại vị trí không thể vào sửa chữa, không di chuyển được.
- Sản phẩm hư hỏng do thiên tai, hỏa hoạn, lụt lội, sét đánh, hao mòn do môi trường oxy hóa, vật lạ vào máy, bao gồm nhưng không giới hạn sự kiện bất khả kháng gây ra.
- Sản phẩm bị hư hỏng do bị côn trùng, sâu bọ, mối mọt, bao gồm nhưng không giới hạn động vật thâm nhập.
- Sản phẩm bị cong vênh, rạn nứt, bể vỡ, hỏng do rơi, đổ trong quá trình vận chuyển, sử dụng, do tác động ngoại lực.
- Sản phẩm hư hỏng do nguồn điện không ổn định, các mối tiếp điểm điện không tốt, ổ cắm, phích cắm lỏng lẻo, dao động điện áp quá khả năng cho phép: $220V \pm 10V$, hoặc tự ý thay thế thiết kế dây nguồn không phù hợp.
- Sản phẩm hư hỏng do tự ý sửa chữa, thay đổi cấu trúc sản phẩm mà không có sự cho phép hoặc giám sát bởi ĐDKTH.
- Bất cứ hư hỏng nào liên quan đến việc sử dụng linh phụ kiện không chính hãng Karofi và Korihome.
- Sản phẩm đã được thay đổi, điều chỉnh thiết kế, sửa chữa bởi bên thứ 3 không phải Công ty Karofi hoặc ĐDKTH.
- Rỉ sét, bạc màu tự nhiên, hao mòn tự nhiên của các linh kiện theo thời gian sử dụng.
- Sản phẩm không có tem niêm phong hoặc bị tẩy xóa, có dấu hiệu đã mở sản phẩm trong lần bảo hành đầu tiên.
- Sản phẩm không còn mang số máy (Serial No) của nhà sản xuất, số máy bị cào rách, mờ hoặc mất ký tự không nhận diện được (trừ sản phẩm thanh lý).
- Những hư hỏng do nguồn nước sử dụng không đảm bảo theo quy chuẩn QCVN 1:1/2018/BYT như: nước nhiễm mặn, nhiễm đá vôi, nhiễm phen, nhiễm clo, nước giếng khoan chưa qua xử lý, hoặc xử lý chưa triệt để.
- Đối với các trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành, ĐDKTH sẽ thu phí dịch vụ theo quy định.

6. QUY ĐỊNH VỀ ĐỔI SẢN PHẨM

6.1. Với sản phẩm chưa qua sử dụng

Các điều kiện để Khách Hàng được đổi sản phẩm chưa qua sử dụng sang model khác:

- Được đổi mới trong vòng 07 ngày kể từ ngày mua.
- Chưa qua lắp đặt, sử dụng và được kiểm tra xác nhận bởi ĐDKTH.
- Sản phẩm phải còn nguyên đai, nguyên kiện, tem nhãn.
- Hãng còn sản phẩm mà Khách Hàng muốn đổi.
- Sản phẩm muốn đổi sang phải có giá trị bằng hoặc cao hơn giá trị sản phẩm đổi.
- Khách Hàng phải chi trả giá trị chênh lệch của sản phẩm muốn đổi và sản phẩm đổi.
- Khách Hàng phải chi trả 20% giá trị của sản phẩm theo đơn giá niêm yết và toàn bộ các chi phí phát sinh.

6.2. Với sản phẩm đã qua sử dụng

- BẢNG 2: THỜI HẠN ĐỔI MỚI CỦA SẢN PHẨM ĐÃ QUA SỬ DỤNG

STT	Sản phẩm	Thời hạn đổi mới	Lỗi áp dụng đổi mới	Sản phẩm/linh kiện đổi mới
1	Điều hòa	36 tháng (kể từ ngày mua hàng)	Lỗi kỹ thuật dàn nóng, dàn lạnh, máy nén	Lỗi dàn nào đổi dàn đó
2	Máy lọc nước	15 ngày (kể từ ngày mua hàng)	Lỗi kỹ thuật không thể khắc phục từ Nhà sản xuất	Đổi mới sản phẩm (Lưu ý: không đổi mới sản phẩm trong các trường hợp lỗi các linh kiện tiêu hao như lõi lọc, các linh kiện khác...)
3	Cây nước nóng lạnh			
4	Máy lọc nước đầu nguồn			
5	Máy lọc nước RO công nghiệp từ 150L trở lên	Không đổi trả		
6	Bếp từ			
7	Hàng điện gia dụng	15 ngày (kể từ ngày mua hàng)	Lỗi kỹ thuật không thể khắc phục từ Nhà sản xuất	Đổi mới sản phẩm

Lưu ý: điều kiện áp dụng đổi mới sản phẩm đã qua sử dụng:

- Sản phẩm gặp sự cố **không thể khắc phục** (được ĐDKTH xác nhận do lỗi kỹ thuật từ Nhà sản xuất).
- Sản phẩm được xác định là chính hãng Karofi và Korihome.
- Được đăng kí bảo hành điện tử hoặc có hóa đơn mua hàng/phiếu bảo hành hợp lệ, tem nhận diện.
- Sản phẩm trong thời hạn đổi mới được quy định trong BẢNG 2 nêu trên.
- Sản phẩm còn nguyên vẹn tem niêm phong, tem bảo hành của Nhà sản xuất và đầy đủ linh phụ kiện, phiếu bảo hành (nếu có) ... như ban đầu.
- Trong trường hợp đổi sản phẩm, tùy theo điều kiện tồn kho, Công ty Karofi có thể đổi sản phẩm cùng model hoặc tương đương về tính năng.
- Hàng hóa nhận lại không có lỗi về hình thức (móp méo, trầy xước, ố màu, vỡ...).
- Vật tư tiêu hao trong máy như lõi lọc, linh kiện khác...không được đổi mới.

- Sản phẩm đổi sẽ được bảo hành tiếp theo thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm gốc.
- Sản phẩm bị lỗi **còn thời hạn bảo hành** theo Quy định trong văn bản này và quá thời hạn đổi mới sản phẩm, nhưng ĐDKTH đã thực hiện sửa chữa từ 3 lần trở lên trên cùng một lỗi kỹ thuật từ Nhà sản xuất trong vòng 01 tháng. Các bên sẽ thống nhất số tiền chênh lệch giữa giá trị sản phẩm đổi mới và sản phẩm lỗi mà một bên cần thanh toán lại cho bên kia tại thời điểm đổi sản phẩm theo Phụ lục 02 về thời gian khấu hao sản phẩm.
- **Lưu ý:** Đối với Siêu Thị, Nhà Phân Phối khi được hãng phê duyệt đổi máy phải có trách nhiệm đổi máy cho Khách Hàng và cần trừ công nợ. Trường hợp Siêu Thị, Nhà Phân Phối không có hàng và nhờ hãng đổi máy cho Khách Hàng thì hãng sẽ xem xét hỗ trợ nếu hãng có tồn sẵn hàng và thời gian đổi máy là 15 ngày.

6.3. Trường hợp không chấp nhận đổi trả sản phẩm

- Khách Hàng sử dụng, vận hành không đúng hướng dẫn của Nhà sản xuất gây hỏng hóc sản phẩm.
- Khách Hàng không thực hiện các quy định theo yêu cầu để được hưởng chính sách bảo hành như: không đăng ký bảo hành, không có hóa đơn chứng từ mua hàng hợp lệ, không có phiếu bảo hành...
- Khách Hàng tự gây hư hỏng bên ngoài như bong tróc, bể vỡ, thay đổi hình dáng, cấu trúc nguyên lý hoạt động của sản phẩm...
- Hàng hóa đã được Khách Hàng xác nhận nhận hàng nhưng sau đó lại yêu cầu đổi trả hàng với lý do hư hỏng về hình thức bao gồm nhưng không giới hạn như trầy xước, bong tróc, bể vỡ, khe hở, cong vênh, ố vàng, móp méo...
- Các hư hỏng linh kiện tiêu hao như lõi lọc, các linh kiện khác.

7. THÔNG TIN LIÊN HỆ

Hotline: **1900 6418 - 1800 6563**
Email: bpcskh@karofi.vn
Website: <http://karofi.com>
Miền Bắc: Tầng 7 tòa nhà Hudland, số 6 Nguyễn Hữu Thọ, Hoàng Mai, Hà Nội
Miền Nam: Tầng 14, tòa Lim 2 Tower, CMT8, Quận 3, TP Hồ Chí Minh

8. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- Sản phẩm và thời gian áp dụng: các sản phẩm mua từ ngày văn bản này có hiệu lực.
- Hiệu lực của văn bản: Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày ký cho đến khi có thông báo mới về việc thay thế cho tất cả các văn bản đã ban hành trước đó.
- Đối tượng áp dụng: các Khách Hàng/Đối tác của Công ty Karofi và các Đơn vị/Cá nhân liên quan đến hoạt động bảo hành/đổi trả sản phẩm Công ty Karofi thương hiệu Karofi và Korihome.

CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN KAROFI



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Tâm Anh

PHỤ LỤC 01:

GÓI BẢO DƯỠNG BỔ SUNG VỚI CÁC SẢN PHẨM MÁY LỌC NƯỚC VÀ CÂY NÓNG LẠNH

(Kèm theo Quy định số 10/2024/QĐ-KRF ký ngày 05 tháng 08 năm 2024)

Công ty Cổ phần Tập đoàn Karofi (sau đây gọi tắt là “Công ty Karofi”) xin chân thành cảm ơn các Quý Khách Hàng, Đại Lý, Nhà Phân Phối, Siêu Thị đã tin tưởng và đồng hành cùng sản phẩm và thương hiệu KAROFI, KORIHOMÉ trong thời gian qua.

Nhằm đảm bảo quyền lợi của Khách Hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ sau bán hàng. Công ty Karofi xin gửi tới Quý Khách Hàng gói **Bảo dưỡng bổ sung trị giá 500.000đ** với sản phẩm mang thương hiệu KAROFI và KORIHOMÉ như sau:

- Thời gian áp dụng:** áp dụng cho sản phẩm mua từ ngày ký văn bản cho đến khi có thông báo mới và thay thế cho tất cả các văn bản trước đó.
- Điều kiện áp dụng**
 - KHBH từ số điện thoại của Khách Hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày mua hàng.
 - Khách Hàng có nhu cầu bảo dưỡng máy đăng ký hẹn lịch qua tổng đài 19006418 hoặc 18006563.
- Nội dung gói bảo dưỡng bổ sung**
 - Hỗ trợ 01 lần bảo dưỡng miễn phí trong vòng 12 tháng tính từ ngày KHBH.
 - Gói bảo dưỡng bổ sung được thực hiện theo quy trình bảo dưỡng vệ sinh của Công ty Karofi.

CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN KAROFI



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Tâm Anh

PHỤ LỤC 02:

THỜI GIAN KHẤU HAO SẢN PHẨM

(Kèm theo Quy định số 10./2024/QĐ-KRF ký ngày 05 tháng 08 năm 2024)

1. Phạm vi áp dụng

- **Sản phẩm áp dụng:** máy lọc nước gia đình, cây nước nóng lạnh, quạt điều hòa, bình nước nóng, điều hòa, bếp từ, quạt cây, đồ điện gia dụng, máy lọc không khí.
- **Sản phẩm không áp dụng:** máy lọc nước RO công nghiệp từ 150L trở lên, máy lọc nước bán công nghiệp, thiết bị diệt khuẩn NanoSilvor, máy và thiết bị lọc nước đầu nguồn, các sản phẩm khác.

2. Thời gian khấu hao sản phẩm

LINH KIỆN/SẢN PHẨM	THỜI GIAN MUA SẢN PHẨM	TỶ LỆ TÍNH KHẤU HAO
1. Các linh kiện tiêu hao như: lõi lọc, màng lọc, tấm làm mát....		100%
2. Các sản phẩm	Dưới 3 tháng	10%
	Từ 3 - 6 tháng	20%
	Từ 7-12 tháng	40%
	Từ 13-18 tháng	80%
	Trên 18 tháng	100%

- Giá trị khấu hao tính theo giá niêm yết của sản phẩm tại thời điểm phát sinh đổi trả.
- Hình thức sản phẩm: sản phẩm phải còn nguyên vẹn, đầy đủ tính năng.
- Lưu ý: Trong một số trường hợp, tỷ lệ khấu hao sẽ được ĐDKTH đánh giá theo thực tế hiện trạng sản phẩm.

CÔNG TY CỔ PHẦN TẬP ĐOÀN KAROFI

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Tâm Anh