



Hà Nội, ngày 10 tháng 02 năm 2025

QUY ĐỊNH

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH DÒNG MÁY LỌC NƯỚC, RO KIỂM ĐIỆN GIẢI NHÃN HIỆU MAHUDO

THỊ TRƯỜNG NỘI ĐỊA (SFD.QĐ022025)

- Căn cứ điều lệ công ty cổ phần công nghệ phát triển nhà máy thông minh S-FD hoặc viết tắt là công ty
- Căn cứ quyền hạn Giám đốc công ty cổ phần công nghệ phát triển nhà máy thông minh S-FD,
- Xét đề nghị của bộ phận chất lượng

CÔNG TY QUY ĐỊNH

A. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất tiêu chí và chính sách bảo hành đối với các dòng sản phẩm máy lọc nước RO tích hợp lõi kiểm và thiết bị tạo kiềm, Máy RO cảnh báo thay lõi thông minh

B. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng tại công ty cổ phần công nghệ phát triển nhà máy thông minh S-FD trong phạm vi toàn quốc.
- Áp dụng đối với các dòng sản phẩm máy lọc nước RO tích hợp lõi kiểm và thiết bị tạo kiềm, Máy RO cảnh báo thay lõi thông minh với **thương hiệu Mahudo** ở thị trường Việt Nam.

C. QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Công ty cổ phần công nghệ phát triển nhà máy thông minh S-FD khuyến cáo khách hàng tuân thủ và thực hiện theo hướng dẫn từ nhà Sản Xuất.

1. Thời gian bảo hành:

- ✓ Phần điện RO bảo hành 24 tháng (Máy bơm anappter, áp thấp áp vào van từ) từ ngày mua sử dụng
- ✓ Hệ thống lạnh, Block làm lạnh của cây nước nóng lạnh : 24 Tháng
- ✓ Bình áp máy lọc nước : 12 tháng
- ✓ Vòi sử dụng cho máy lọc nước : 3 tháng
- ✓ Màng lọc thẩm thấu ngược RO : 30 ngày
- ✓ Lõi lọc thô, các lõi lọc phụ trợ khác : Không bảo hành
- ✓ Linh phụ kiện khác (van một chiều, khóa chia nước, cắt chia nước, van Flow, dây nước, giá đỡ máy, thân vỏ) : Không bảo hành
- ✓ Bộ thiết bị tạo kiềm điện giải : bảo hành 24 tháng và đổi mới trong vòng 7 ngày nếu lỗi do nhà

Nhà sản xuất

- ✓ Danh mục bảo hành trên được bảo hành cộng thêm 1 tháng tính từ ngày xuất kho

2. Hình thức và điều kiện bảo hành:

a. Đối với Nhà Phân Phối và hãng sản xuất

- Nhà Phân phối, đại lý trực tiếp xử lý bảo hành bằng cách tự bảo hành, thuê trạm bảo hành hoặc Thỏa thuận với nhà sản xuất về bảo hành, Linh kiện sửa bảo hành sẽ công ty cấp
- NPP Có chứng từ chứng minh nơi bảo hành và phần lỗi của máy do nhà sản xuất để bộ phận bảo hành đánh giá phê duyệt.

b. Đối với khách hàng:

- Sửa chữa hoặc thay thế phụ tùng, linh kiện miễn phí nếu khách hàng đáp ứng được đầy đủ các điều kiện sau:
- Sản phẩm là chính hãng của công ty S-FD và thời gian bảo hành còn hiệu lực.
- Sản phẩm được sử dụng đúng mục đích., chức năng và theo cách thức phù hợp với hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất.
- Những hư hỏng, lỗi của sản phẩm được kết luận là do lỗi của nhà sản xuất.
- Số seri máy, tem bảo hành của sản phẩm phải còn nguyên vẹn, không bị rách, cạo sửa, hoặc mất đi.

3. Phí bảo hành:

- Toàn bộ chi phí bảo hành nếu sản phẩm đủ điều kiện bảo hành sẽ do nhà sản xuất chịu chi phí và chi phí bảo hành được thỏa thuận giữa Nhà sản xuất với nhà phân phối / Đại lý

4. Các các trường hợp từ chối hành:

- Sản phẩm không có tem bảo hành khi sửa chữa lần đầu tiên hoặc tem bị rách(có dấu hiệu đã tháo máy)
- Sản phẩm không được đăng ký bảo hành theo quy định
- Sản phẩm bị hư hỏng do các trường hợp bất khả kháng: thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn...
- Sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng sai nguồn điện so với thông số kỹ thuật ghi trên tem mác gắn trên máy, các mối tiếp điện không tốt, sử dụng sai hướng dẫn, hư hỏng do vận chuyển không đúng cách, không vệ sinh định kỳ, bảo quản sản phẩm không tốt theo sách hướng dẫn.
- Sản phẩm sử dụng không theo sách hướng dẫn, sử dụng quá định mức thiết kế của nhà sản xuất(vd: định kỳ thay lõi lọc)
- Cố tình hoặc cố ý sử dụng sai hướng dẫn sử dụng dẫn tới sản phẩm bị quá tải làm hư hỏng máy cũng sẽ không được bảo hành.
- Sản phẩm đã bị thay đổi, điều chỉnh của bên thứ ba.
- Sản phẩm bị oxi hóa, hoen gỉ ...do đặt trong môi trường ẩm ướt, bị đổ nước vào sản phẩm, bảo quản không tốt
- Chập cháy hệ thống điện gia đình hoặc sét đánh gây cháy hệ thống điện của sản phẩm
- Sản phẩm bị cong vênh, rạn nứt, trầy xước, bể vỡ.
- Một số linh kiện khi sử dụng bị hao mòn cũng sẽ không được bảo hành.
- Sản phẩm hết hạn bảo hành theo thời hạn được ghi trên phiếu bảo hành hay kích hoạt bảo hành điện tử hoặc vượt quá 30 tháng kể từ ngày xuất kho
- Đối với Máy lọc nước RO kiểm điện giải .Trường hợp nguồn nước cấp cho hệ thống gia đình có canxi cao (hoặc có thể TDS>150) điều này có thể gây bám cặn trên hệ thống ống dẫn nước bên trong, van

từ đóng ngắt, cảm biến ,bộ điện phân gây tắc hoặc bị giảm lưu lượng lấy nước, trường hợp này sẽ không được bảo hành miễn phí nếu trong thời gian bảo hành. Công ty sẽ bảo trì, vệ sinh toàn máy cho khách hàng và sẽ tính phí nếu khách hàng đồng ý. (khuyến cáo bảo trì vệ sinh máy 12 tháng 1 lần mất phí dịch vụ)

- Công ty phát triển công nghệ nhà máy thông minh S-FD trong bất kì trường hợp nào, không chịu trách nhiệm cho những yêu cầu đặc biệt hoặc hậu quả như thiệt hại làm mất tài sản, thiệt hại về lợi nhuận, chi phí vốn, khiếu nại của bên thứ ba, thiệt hại sản phẩm gây ra, hoặc thiệt hại do bất khả kháng gây ra theo quy định của pháp luật dân sự hiện hành.

5. Bảo lưu quyền lựa chọn phương thức bảo hành:

Công ty phát triển công nghệ nhà máy thông minh S-FD bảo lưu quyền lựa chọn phương thức tiến hành bảo hành hàng hóa, bao gồm việc thay thế, sửa chữa hoặc trả lại tiền đối với giá trị hàng hóa cần bảo hành tại sở của Công ty S-FD

6. Thời gian triển khai bảo hành:

- Thông tin của khách hàng thông qua nhân viên kinh doanh hoặc điện thoại tổng đài, gửi email văn bản tới công ty
- Trong vòng 72 h làm việc (không bao gồm thời gian là ngày nghỉ) kể từ khi nhận được thông báo hợp lệ đại diện Công ty cổ phần phát triển công nghệ nhà máy thông minh S-FD sẽ thông báo tới khách hàng và yêu cầu khách hàng gửi hiện trạng sản phẩm kèm theo các chứng từ về cơ sở của công ty S-FD để tiến hành kiểm tra thực tế, đối chiếu so sánh với chính sách và cam kết bảo hành của công ty với khách hàng, từ đó lập biên bản ghi nhận sự việc.
- Trong vòng 03 ngày làm việc kể từ khi lập Biên bản ghi nhận sự việc, bộ phận phụ trách bán
- Hàng cho khách hàng phải có thông báo chính thức đến khách hàng về việc chấp nhận/từ chối bảo hành với lý do đầy đủ, và phải có phương án, cam kết bảo hành cụ thể với khách hàng (trong trường hợp hàng hóa thuộc phạm vi bảo hành theo chính sách của công ty).

D. HIỆU LỰC ÁP DỤNG

- Quy định này có hiệu lực áp dụng kể từ ngày 10 tháng 02 năm 2025, Các bộ phận phòng ban của Công ty cổ phần phát triển nhà máy thông minh S-FD có trách nhiệm thi hành Quy định này.
- Các hợp đồng kinh tế (bao gồm hợp đồng nguyên tắc, hợp đồng mua bán ...) của công ty S-FD ký kết với các đối tác là pháp nhân, cá nhân, khi quy định về “Bảo hành” thì được hiểu là tham chiếu đến quy định về Chính sách bảo hành này hoặc các chính sách cập nhật nhất được áp dụng tính tại thời điểm xuất hàng.
- Mọi quy định trước đây trái với quy định này đều không có hiệu lực./.

Nơi nhận:

- Ban Kinh Doanh, TT BH&DV KH,
- Ban TCKT; NM Sản xuất
- BP liên quan
- Lưu: nhân sự, QC

Hà Nội , Ngày 10 tháng 02 năm 2025

**CÔNG TY CPPT CÔNG NGHỆ NHÀ MÁY
THÔNG MINH S-FD**



TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Duy Dương