ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH CỦA
CÔNG TY TNHH ĐỒ GIA DỤNG BSH (VIỆT NAM)

Cảm ơn quý khách hàng đã mua thiết bị gia dụng "**Bosch**" và các dịch vụ liên quan. Các điều khoản và điều kiện bảo hành sau đây sẽ được áp dụng cho thiết bị gia dụng "**Bosch**" ("**Sản phẩm**"):-

Các Điều khoản và Điều kiện chung

1. Quý khách hàng sẽ có trách nhiệm đăng ký bảo hành này với trung tâm dịch vụ khách hàng/trung tâm liên lạc của chúng tôi hoặc trên trang web của chúng tôi tại địa chỉ https://www.bosch-home.com.vn/, tùy trường hợp áp dụng.

2. Bảo hành này sẽ chỉ áp dụng cho Sản phẩm được mua và sử dụng trong lãnh thổ nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam ("**Việt Nam**"). Nếu Sản phẩm được vận chuyển và sử dụng bên ngoài lãnh thổ Việt Nam, bảo hành sẽ bị vô hiệu.

3. Để được bảo hành, Quý khách hàng cần phải xuất trình chứng từ mua hàng (ví dụ như phiếu mua hàng/hóa đơn thuế) và/hoặc phiếu bảo hành cho nhân viên dịch vụ/kỹ thuật viên của chúng tôi. Trong trường hợp mất chứng từ mua hàng hoặc ngày mua hàng không được hiển thị trên chứng từ mua hàng có liên quan, chúng tôi bảo lưu quyền sử dụng ngày sản xuất (tức là số FD) của Sản phẩm làm ngày mua hàng.

4. Bảo hành này sẽ áp dụng cho Sản phẩm được bán bởi Công Ty TNHH Đồ Gia Dụng BSH (Việt Nam) hoặc từ các đại lý/nhà phân phối được ủy quyền của chúng tôi và dịch vụ bảo hành chỉ được cung cấp bởi chúng tôi, (các) trung tâm dịch vụ ủy quyền của chúng tôi hoặc (các) nhà cung cấp dịch vụ độc lập của chúng tôi tại Việt Nam.

5. Nhân viên dịch vụ/kỹ thuật viên của chúng tôi có quyền từ chối lắp đặt và/hoặc tháo dỡ Sản phẩm tại các khu vực không thể tiếp cận, khu vực nguy hiểm, khu vực hạn chế hoặc nguy hại tới sức khỏe hoặc vị trí có khói hóa chất, hoặc từ chối các vấn đề về kết nối và vật liệu cách nhiệt bên ngoài không phải do Sản phẩm gây ra.

6. Sản phẩm sẽ chỉ được sử dụng trong nhà hoặc trong gia đình và sẽ được bảo hành đối với các lỗi sản xuất về vật liệu và lỗi lắp ráp bao gồm tất cả các bộ phận của Sản phẩm, trong thời gian bảo hành được nêu dưới đây kể từ ngày mua Sản phẩm:-

Sản phẩm	**Thời hạn bảo hành (Năm)**	**Thời gian bảo hành đặc biệt cho các bộ phận (Năm)**	
Máy hút bụi	2	Động cơ (Từ ngày 1 tháng 10 năm 2019)	10
Bộ lọc Máy pha cà phê, Ấm đun nước, Lò nướng bánh mì, Máy pha cà phê Espresso, Máy làm bếp đa năng, Máy trộn cầm tay, Máy chế biến thực phẩm, Máy xay sinh tố/bột lỏng, Máy xay cầm tay, Máy xay thịt, Máy ép trái cây, Bàn là hơi nước, Bàn là hơi nước chuyên dụng	2	-	-
Máy xay cầm tay Series 6 và Máy xay sinh tố VitaPower Series 4	2	Động cơ	10

Máy giặt & Máy sấy quần áo	3	Động cơ	10
Máy rửa bát	3	Bồn không gỉ	10
Bếp Điện, Bếp Gas, Lò Nướng, Lò Vi Sóng, Máy Hút Mùi	3	-	-
Tủ lạnh	3	Máy nén	5

7. Chúng tôi có toàn quyền quyết định việc sửa chữa Sản phẩm bằng cách sử dụng phụ tùng tương tự hoặc các phụ tùng mới về hiệu suất hoặc độ tin cậy, hoặc thay thế Sản phẩm không thể sửa chữa được hoặc sửa chữa không hiệu quả kinh tế bằng một sản phẩm cùng loại và có tính năng tương tự hoặc đổi sản phẩm cùng loại nhưng có tính năng cao cấp hơn. Trong trường hợp như vậy, chúng tôi sẽ không hoàn trả phần chênh lệch giữa giá trị của sản phẩm thay thế và Sản phẩm. Ngoài ra, chúng tôi có quyền yêu cầu thanh toán nếu có sự khác biệt về giá đối với đời sản phẩm thay thế dựa trên giá bán lẻ mới nhất được đề xuất. Tất cả Sản phẩm hoặc các linh kiện, phụ tùng hoặc thiết bị được thay thế sẽ trở thành tài sản của chúng tôi.

8. Việc cam kết và/hoặc hoàn thành việc sửa chữa, bảo dưỡng hoặc thay thế Sản phẩm hoặc các bộ phận của Sản phẩm sẽ không kéo dài thời hạn bảo hành của Sản phẩm trong mọi trường hợp và sau đó sẽ chỉ tiếp tục áp dụng cho thời hạn bảo hành còn lại của Sản phẩm.

9. Chúng tôi sẽ không chịu trách nhiệm pháp lý, đối với bất kỳ sự chậm trễ và/hoặc không thực hiện và/hoặc không hoàn thành dịch vụ sửa chữa do các nguyên nhân nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi, bao gồm cả việc không có sẵn bất kỳ linh kiện, phụ tùng hoặc thiết bị nào của Sản phẩm.

10. Đối với các thiết bị gia dụng nhỏ cần sửa chữa hoặc bảo dưỡng, thiết bị phải được giao hoặc gửi đến hoặc tiếp nhận từ trung tâm dịch vụ khách hàng của chúng tôi hoặc địa điểm được chỉ định bằng chi phí do Quý khách hàng chịu. Đối với các thiết bị gia dụng lớn cần sửa chữa hoặc bảo dưỡng, chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ tại chỗ.

11. Quý khách hàng đã đồng ý cho phép chúng tôi sử dụng mọi thông tin cá nhân do Quý khách hàng cung cấp và/hoặc liên hệ với quý khách hàng về các Sản phẩm và dịch vụ, khuyến mãi đặc biệt, các dịch vụ cá nhân hóa, thủ thuật và chăm sóc bảo trì và/hoặc cho mục đích quản lý khách hàng của chúng tôi bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc đăng ký, quản lý bảo hành, dịch vụ khách hàng, giải đáp thắc mắc và/hoặc dịch vụ hậu mãi. Ngoài ra, Quý khách hàng cũng thừa nhận và đồng ý rằng, chúng tôi có thể tiết lộ thông tin cá nhân của Quý khách hàng cho các đối tác kinh doanh của chúng tôi, chẳng hạn như các nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhà thầu độc lập mà chúng tôi thuê để cung cấp dịch vụ cho Quý khách hàng. Quý khách hàng có thể rút lại sự đồng ý của mình bất kỳ lúc nào bằng cách gửi thông báo bằng văn bản cho nhân viên bảo vệ dữ liệu của chúng tôi tại địa chỉ sgr_v_dpo@bshg.com.

12. Tất cả các yêu cầu bảo hành sẽ tùy thuộc hoàn toàn vào quyết định của chúng tôi với sự xác minh từ nhân viên dịch vụ/kỹ thuật viên được chỉ định bởi trung tâm dịch vụ khách hàng/trung tâm liên lạc của chúng tôi. Nếu cần hỗ trợ bất kỳ vấn đề gì về bảo hành Sản phẩm hoặc hết hạn bảo hành, Quý khách hàng vui lòng gọi điện đến đường dây nóng trung tâm dịch vụ khách hàng/trung tâm liên lạc theo số 1800 8167, từ Thứ Hai đến Thứ Bảy (trừ các ngày Lễ): từ 08h00 đến 20h00 và/hoặc liên hệ với chúng tôi qua email: bshvn.service@bshg.com.

13. Bản điều khoản và điều kiện này có thể được dịch sang tiếng Việt. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa bản tiếng Anh và bản tiếng Việt, bản tiếng Anh sẽ được ưu tiên áp dụng.

Điều khoản miễn trừ

14. Bảo hành này không bao gồm những nội dung sau đây:-

    (a) hư hỏng, khiếm khuyết (nứt, bể, vỡ,…) và/hoặc trục trặc do bụi, sự can thiệp của các vật thể lạ, thảm họa thiên nhiên, sấm sét, hỏa hoạn, lũ lụt, nước và/hoặc các chất lỏng tràn vào Sản phẩm, tác động hóa học và điện hóa của nước và/hoặc nói chung các nguyên nhân gây ra do thời tiết, độ ẩm và điều kiện môi trường, quá trình oxy hóa, độ ẩm quá cao, nhiệt độ cao, tiếp xúc với ánh sáng mặt trời, thông gió không đúng cách, hư hỏng khi vận chuyển, rơi từ trên cao, pin không hoạt động/rò rỉ, tình trạng bất ổn dân sự, tai nạn, chuột, kiến, côn trùng khác và/hoặc thiên tai;

    (b) hư hỏng, khiếm khuyết (nứt, bể, vỡ,…) và/hoặc trục trặc do sơ suất, sử dụng sai, xử lý sai, sử dụng không cho mục đích gia đình, thiếu cẩn trọng, cung cấp điện không phù hợp, lắp đặt không đúng cách, kết nối với thiết bị không tương thích khác, hệ thống điện áp sai, điện không ổn định, sử dụng pin không tương thích, sử dụng không đúng cách so với và/hoặc không tuân thủ các cảnh báo, chỉ dẫn, hướng dẫn vận hành hoặc lắp ráp và/hoặc thông số kỹ thuật được đề cập trong sổ tay vận hành;

    (c) bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào do trộm cắp hoặc hỏa hoạn;

    (d) bất kỳ bộ phận thay thế, phụ tùng hoặc phụ kiện nào không phải là bộ phận gốc hoặc chính hãng hoặc đã được thay đổi bởi bất kỳ bên thứ ba nào không được chúng tôi ủy quyền;

    (e) hao mòn thông thường (ví dụ như trầy, xước, vết cắt, rỉ sét, ăn mòn, xói mòn, vết lõm, hư hỏng dần dần, v.v.) sẽ không được coi là khiếm khuyết về vật liệu hoặc lỗi sản xuất;

    (f) không tuân thủ hoặc không thường xuyên tiến hành bảo trì, kiểm tra, làm sạch, bôi trơn, điều chỉnh bên ngoài và/hoặc bất kỳ hướng dẫn nào khác liên quan đến việc sử dụng và/hoặc bảo trì Sản phẩm theo sổ tay vận hành hoặc hướng dẫn hoặc tờ đính kèm, tùy trường hợp áp dụng;

    (g) sử dụng cho mục đích thương mại (tổ chức nhiều người sử dụng), cho thuê công cộng, sử dụng vì lợi nhuận, sử dụng chung cho nhà ở nhiều hộ gia đình trong khu nhà ở, khách sạn/nhà trọ, nhà hàng hoặc cửa hàng giặt là;

    (h) sạc gas, nạp gas, vệ sinh, phục hồi và/hoặc bôi trơn;

    (i) mất mát bất kỳ dữ liệu, nhập liệu bộ nhớ và/hoặc cài đặt nào trong quá trình vận hành và/hoặc trong quá trình sửa chữa hoặc bảo dưỡng và Quý khách hàng phải đảm bảo rằng tất cả dữ liệu trong Sản phẩm của mình đã được “sao lưu” đầy đủ trước khi giao cho nhân viên dịch vụ/kỹ thuật viên của chúng tôi;

    (j) cuộc gọi dịch vụ (phí chẩn đoán/phí dịch vụ khi không tìm thấy hoặc ghi nhận lỗi), chi phí vận chuyển và chi phí liên quan đến việc lắp đặt, tháo dỡ, lắp đặt lại Sản phẩm hoặc thuyết trình và/hoặc hướng dẫn sử dụng Sản phẩm;

    (k) dịch vụ sửa chữa và bảo hành được thực hiện bởi bất kỳ bên thứ ba nào không được chúng tôi ủy quyền thực hiện (sản phẩm không còn đủ điều kiện bảo hành mặc dù thời gian bảo hành vẫn còn);

(l) các mặt hàng dễ hư hỏng và tiêu hao như thực phẩm hư hỏng, dây đai máy hút bụi, túi máy hút bụi, bộ lọc, thủy tinh, nhựa, bóng đèn, sản phẩm chăm sóc và phụ kiện;

(m) các bộ phận bên ngoài và các bộ phận thẩm mỹ như tủ, khung, tay nắm, ống dẫn, v.v.;

(n) hư hỏng bộ phận linh, phụ kiện bên ngoài không làm ảnh hưởng chức năng vận hành máy và/hoặc hư hỏng về mặt thẩm mỹ (bao gồm cả lớp sơn, màu sắc, hình thức bên ngoài, kính và lớp hoàn thiện của Sản phẩm) và/hoặc các phụ kiện được sử dụng trong hoặc đi kèm với Sản phẩm, cáp và dây điện bên ngoài hoặc các tùy chọn bổ sung được tích hợp vào Sản phẩm;

(o) tất cả các loại pin (bao gồm cả pin thông thường không sạc được và pin sạc được) trừ khi có quy định khác trong phiếu bảo hành;

(p) kiểu máy và số sê-ri trên phiếu bảo hành không khớp với số được ghi trên Sản phẩm;

(q) phiếu bảo hành đã bị giả mạo, hủy hoại, thay đổi, xóa, gạch bỏ hoặc tiêu hủy (ngoại trừ trường hợp đăng ký trực tuyến);

(r) đối với sản phẩm cho mượn trong quá trình sửa chữa, các khoản chi phí phát sinh: phí vận chuyển, phí sửa chữa hư hỏng do khách hàng gây ra, phí dịch vụ chuyển phát nhanh, hư hỏng do vận chuyển, tháo dỡ, lắp đặt hoặc lắp đặt lại Sản phẩm được loại trừ, nếu có; và

(s) thiệt hại trực tiếp, gián tiếp, do hậu quả và/hoặc ngẫu nhiên dưới bất kỳ hình thức nào, bao gồm nhưng không giới hạn đối với bất kỳ tổn thất kinh tế, lợi nhuận, thiện chí và mọi rủi ro và trách nhiệm pháp lý đối với tổn thất, thiệt hại hoặc thương tích đối với Quý khách hàng và tài sản của Quý khách hàng và/hoặc đối với bất kỳ bên thứ ba nào và tài sản của họ phát sinh từ việc Quý khách hàng sử dụng sai hoặc xử lý sai Sản phẩm.