

CÔNG TY CỔ PHẦN EUROWINDOW







QUY ĐỊNH BẢO HÀNH

Mã số: QD16-EW

Lần ban hành: 009

Ngày ban hành: 23/10/2019



Thực hiện	Kiểm tra	Xem xét	Phê duyệt
P.KT	P.QLCLHT	P.TGD phụ trách	TGD
 VŨ TRỌNG TRUNG	 NGUYỄN THỊ HIỀN	 VŨ TRỌNG TRUNG	 NGUYỄN CẢNH HỒNG

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH	5
2. PHẠM VI ÁP DỤNG	5
3. TÀI LIỆU THAM KHẢO	5
4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT	5
5. NỘI DUNG	5
5.1. Yêu cầu đối với người sử dụng	5
5.1.1. Yêu cầu chung với tất cả loại cửa của Eurowindow.....	6
5.1.2. Yêu cầu riêng với sản phẩm cửa gỗ, nội thất.....	6
5.1.3. Yêu cầu riêng đối với sản phẩm Sàn gỗ.....	7
5.1.4. Yêu cầu riêng với sản phẩm cửa nhôm.....	7
5.1.5. Yêu cầu riêng với sản phẩm cửa nhựa.....	7
5.1.6. Yêu cầu riêng với sản phẩm phim Llumar.....	8
5.2. Quy định thời gian bảo hành và phạm vi bảo hành	8
5.2.1. Đối với sản phẩm cửa gỗ, nội thất.....	8
5.2.2. Đối với sản phẩm cửa nhôm.....	9
5.2.3. Đối với sản phẩm cửa nhựa.....	10
5.2.4. Đối với sản phẩm cửa cuốn, cửa tự động, cửa thủy lực.....	11
5.2.5. Đối với sản phẩm rèm trong hộp kính.....	11
5.2.6. Đối với sản phẩm Sàn gỗ.....	12
5.2.7. Đối với sản phẩm cửa nhôm – gỗ.....	12
5.2.8. Đối với sản phẩm phim Llumar.....	12
5.2.9. Đối với sản phẩm cửa thép chống cháy.....	13
5.3. Quy định phạm vi không bảo hành sản phẩm	13
5.4. Khách hàng cần làm gì trong tình huống bảo hành	14
5.5. Trách nhiệm của Công ty cổ phần EUROWINDOW	14
6. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH	15
7. HỒ SƠ/TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM	15

BẢNG TÓM TẮT NỘI DUNG SỬA ĐỔI

Lần ban hành	Lý do ban hành	Tóm tắt nội dung sửa đổi	Ngày ban hành
009	Sửa đổi theo chỉ đạo của TGD	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Mục 5.1.1. Yêu cầu chung với tất cả loại cửa của Eurowindow, Sửa đổi làm rõ: <ul style="list-style-type: none"> - Không tự ý cắt, xén, thay đổi kích thước thiết kế, thay đổi màu sơn, thay đổi linh kiện cấu thành, thay đổi vị trí lắp đặt, tự ý lắp đặt lại, thay đổi dấu/ký hiệu sản xuất và nhãn mác sản phẩm của Eurowindow. ❖ Mục 5.1.2. Yêu cầu riêng với sản phẩm cửa gỗ, nội thất, Sửa đổi/bổ sung các nội dung: <ul style="list-style-type: none"> - Không được tháo bao bì, tem nhãn khi chưa tiến hành lắp đặt. - Không sử dụng Cửa gỗ, nội thất Eurowindow tại những vị trí thường xuyên bị tác động trực tiếp của ánh nắng mặt trời, môi trường bất thường như quá ẩm, thường xuyên bị nước hắt ướt, ngập nước, tường/nền thường xuyên ẩm ướt. - Khi làm vệ sinh định kỳ cho sản phẩm, có thể dùng chổi lông, giẻ mềm để làm sạch bụi trên bề mặt sản phẩm. Nếu sử dụng nước thì chỉ phun nước lên trên bề mặt gỗ nhưng không được phun quá nhiều và nên lau theo vòng tròn. - Khi có nước trên bề mặt đồ gỗ phải nhanh chóng dùng giẻ mềm chạm nhẹ nhàng vào vết nước. - Không lắp đặt cửa, đồ nội thất ở gần các nguồn tỏa nhiệt mạnh như bóng đèn điện, lò sưởi, bếp, nguồn lửa, lỗ thông khí đốt nóng, lỗ thông máy điều hòa,... - Hạn chế đặt đồ sản phẩm nội thất gỗ tại những nơi không bằng phẳng. - Tránh đặt các sản phẩm bằng nhựa và cao su trên nội thất gỗ trong thời gian dài. - Nhắc và đặt các vật thay vì kéo trượt trên bề mặt sản phẩm nội thất gỗ. ❖ Mục 5.1.4. Yêu cầu riêng với sản phẩm nhôm, Bổ sung thêm: <ul style="list-style-type: none"> - Tránh xa các loại dung môi hữu cơ như a-xê-tôn, dầu bóng... và chất tẩy hữu cơ. - Không nên để đồ vật nhọn, sắc va chạm vào bề mặt sản phẩm, có thể gây xước bề mặt. - Với phụ kiện: Tránh các loại dung dịch có tính ăn mòn kim loại cao (muối, a-xít). ❖ Mục 5.2.1. Đối với sản phẩm cửa gỗ, nội thất, Sửa đổi làm rõ thời hạn bảo hành đối với SP nội thất gỗ và bổ sung phạm vi bảo hành <ul style="list-style-type: none"> - Sản phẩm nội thất gỗ Eurowindow sản xuất: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gỗ tự nhiên, gỗ công nghiệp: Bảo hành 01 năm. ✓ Phụ kiện kim khí, gioăng xuất xứ Châu Âu: Bảo hành 03 năm. 	23/10/2019

	<ul style="list-style-type: none">✓ Phụ kiện kim khí, gioăng xuất xứ Châu Á: Bảo hành 01 năm.- Phạm vi bảo hành:<ul style="list-style-type: none">✓ Phần profile gỗ bị cong, vênh, co ngót, bị rạn nứt mối ghép và bị mọt ăn gỗ.✓ Sản phẩm bị lỗi do lỗi của sản xuất, lắp đặt và vận chuyển như chất liệu gỗ, màu sơn không đúng theo quy định trong Hợp đồng mua bán, bong tróc...❖ Mục 5.2.3.Đối với sản phẩm cửa nhựa, Lược bỏ thời gian bảo hành của hệ Asia (do thay bằng loại OEM) và sửa đổi thời gian bảo hành của PKKK hệ EW. Cụ thể:<ul style="list-style-type: none">- Với hệ EW, Phụ kiện kim khí, gioăng (xuất xứ Châu Âu/ Châu Á): Bảo hành 05 năm.- Lược bỏ thời gian bảo hành của hệ Asia:<ul style="list-style-type: none">✓ Profile: Bảo hành 03 năm.✓ Phụ kiện kim khí, gioăng (xuất xứ Châu Âu): Bảo hành 03 năm.✓ Phụ kiện kim khí, gioăng (xuất xứ Châu Á): Bảo hành 02 năm.❖ Mục 5.3.Quy định phạm vi không bảo hành sản phẩm, Bổ sung:<ul style="list-style-type: none">- Eurowindow không bảo hành sản phẩm bị mọt ăn gỗ.	
--	--	--

1. MỤC ĐÍCH

- Quy định này nhằm thống nhất những nội dung về chính sách bảo hành đối với các sản phẩm của Eurowindow nhằm đảm bảo về chất lượng sản phẩm và dịch vụ của Công ty.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho bảo hành cửa (nhựa, nhôm, gỗ), cửa cuốn, cửa tự động, cửa thủy lực, cửa thép chống cháy, sàn gỗ, sản phẩm rèm trong hộp kính, cửa nhôm - gỗ, sản phẩm nội thất, sản phẩm phim Llumar.
- Phạm vi áp dụng: Áp dụng cho các hoạt động bán hàng và sau bán hàng của Công ty Eurowindow.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Tiêu chuẩn ISO 9001, Sổ tay chất lượng.
- QCVN 16: 2017/BXD: Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về sản phẩm, hàng hóa vật liệu xây dựng.
- TCVN 7451:2004: Cửa sổ và cửa đi bằng khung nhựa cứng U-PVC - Quy định kỹ thuật.
- TCVN 7452-2:2004: Cửa sổ và cửa đi - Phương pháp thử - Phần 2: Xác định độ kín nước.
- TCVN 7452-3:2004: Cửa sổ và cửa đi - Phương pháp thử - Phần 3: Xác định độ bền áp lực gió.
- TCVN 7452-4:2004: Cửa sổ và cửa đi - Phương pháp thử - Phần 4: Xác định độ bền góc hàn thanh profile U-PVC.
- TCVN 9366-1:2012: Cửa đi, cửa sổ - Phần 1: Cửa gỗ.
- TCVN 9366-2:2012: Cửa đi, cửa sổ - Phần 2: Cửa kim loại.
- QT09-EW: Quy trình kinh doanh.
- QT20-EW: Quy trình dịch vụ khách hàng.

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa

- Không có.

4.2. Chữ viết tắt

- Không có.

5. NỘI DUNG

5.1. Yêu cầu đối với người sử dụng

- Việc thực hiện không đúng các hướng dẫn dưới đây sẽ dẫn đến những hư hại cho sản phẩm ở những mức độ khác nhau từ hình thức ngoại quan cho đến độ bền vững và tuổi thọ của sản phẩm, đồng thời đó cũng được coi là lỗi của người sử dụng dẫn đến mất hiệu lực bảo hành một phần hoặc toàn bộ sản phẩm.

5.1.1. Yêu cầu chung với tất cả loại cửa của Eurowindow

- Phụ kiện kim khí, bản lề, ổ khóa nên thường xuyên kiểm tra độ trơn tru. Nếu thấy cần thiết có thể tra thêm dầu mỡ vào những điểm chỉ định trên những linh kiện đó nhưng với số lượng vừa phải. Thông thường, tần suất tra dầu là 1 lần/2 năm, tuy nhiên tùy tình trạng làm việc cụ thể của phụ kiện mà người sử dụng có thể tăng tần suất tra dầu lên để cửa làm việc êm nhẹ hơn và kéo dài tuổi thọ cho phụ kiện.
- Không tự ý cắt, xén, thay đổi kích thước thiết kế, thay đổi màu sơn, thay đổi linh kiện cấu thành, thay đổi vị trí lắp đặt, tự ý lắp đặt lại, thay đổi dấu/ký hiệu sản xuất và nhãn mác sản phẩm của Eurowindow.
- Không cho bất kì tổ chức, cá nhân nào có quyền nhận trách nhiệm bảo hành đối với sản phẩm cửa nằm trong chế độ bảo hành cũng như thay đổi chỉnh sửa hay thêm bớt các điều khoản trong chế độ bảo hành của Eurowindow.

5.1.2. Yêu cầu riêng với sản phẩm cửa gỗ, nội thất

- Không được tháo bao bì, tem nhãn khi chưa tiến hành lắp đặt.
- Sản phẩm cửa gỗ, nội thất Eurowindow được sản xuất từ vật liệu chất lượng cao, được chọn lọc kỹ lưỡng, được thiết kế và gia công bằng công nghệ tiên tiến trên dây chuyền hiện đại, có được những đặc tính ưu việt. Tuy nhiên về phía người sử dụng cũng cần lưu ý đến những yêu cầu của nhà sản xuất ngay từ khâu thiết kế lựa chọn sản phẩm phù hợp nhất và làm đúng những hướng dẫn sử dụng dưới đây để sản phẩm thực sự phát huy được hết những đặc tính ưu việt vốn có và được hưởng đầy đủ quyền lợi bảo hành.
- Cửa gỗ, nội thất Eurowindow được sử dụng bên trong các công trình nhà ở dân dụng như: biệt thự, căn hộ chung cư,... hoặc cho các công trình công cộng như: khách sạn, văn phòng, bệnh viện, trường học,...
- Không sử dụng Cửa gỗ, nội thất Eurowindow tại những vị trí thường xuyên bị tác động trực tiếp của ánh nắng mặt trời, môi trường bất thường như quá ẩm, thường xuyên bị nước hắt ướt, ngập nước, tường/nền thường xuyên ẩm ướt. Riêng với cửa gỗ chỉ sử dụng làm cửa phòng vệ sinh, cửa phòng tắm trong trường hợp phòng vệ sinh có khoang tắm riêng biệt hoặc khoang tắm được bố trí cách xa cửa.
- Khi làm vệ sinh định kỳ cho sản phẩm, có thể dùng chổi lông, giẻ mềm để làm sạch bụi trên bề mặt sản phẩm. Nếu sử dụng nước thì chỉ phun nước lên trên bề mặt gỗ nhưng không được phun quá nhiều và nên lau theo vòng tròn.
- Khi có nước trên bề mặt đồ gỗ phải nhanh chóng dùng giẻ mềm chạm nhẹ nhàng vào vết nước.
- Khi tra dầu mỡ tránh để rót dầu mỡ ra bề mặt gỗ.
- Không lắp đặt cửa, đồ nội thất ở gần các nguồn tỏa nhiệt mạnh như bóng đèn điện, lò sưởi, bếp, nguồn lửa, lỗ thông khí đốt nóng, lỗ thông máy điều hòa,...
- Hạn chế đặt đồ sản phẩm nội thất gỗ tại những nơi không bằng phẳng.

- Tránh đặt các sản phẩm bằng nhựa và cao su trên nội thất gỗ trong thời gian dài.
- Nhấc và đặt các vật thay vì kéo trượt trên bề mặt sản phẩm nội thất gỗ.
- Không chà xát các chất liệu cứng lên bề mặt sản phẩm hoặc tác động lên bề mặt sản phẩm bởi các hóa chất tẩy rửa có nồng độ cao, các chất tẩy màu, các chất oxy hóa mạnh, dung môi hòa tan, dầu mỡ, ... và các hóa chất khác ở dạng bụi/khói/khí có nồng độ cao.

5.1.3. Yêu cầu riêng đối với sản phẩm Sàn gỗ

- Không để sàn gỗ tiếp xúc với nước hoặc độ ẩm cao như nhà tắm, phòng tắm hơi hoặc khu vực có khả năng bị ngập nước.
- Nước đánh đồ và đất bẩn đi từ ngoài dẫm vào cần được lau sạch ngay lập tức. Không bao giờ dùng nước để rửa sàn gỗ.
- Tại các vị trí tiếp giáp khu vực phòng tắm và vệ sinh thì Sàn gỗ cần được ngăn cách bằng các bậc cửa đá hoặc các chất liệu khác để tránh nước ngấm hoặc tràn ra sàn.
- Nên dùng thảm chùi chân hoặc thảm dày tại những chỗ trọng yếu trong bếp, những nơi có mật độ đi lại cao và bên dưới bồn rửa chén.
- Thỉnh thoảng di chuyển vị trí đặt thảm vì việc này cho phép sàn không bị bạc màu do ánh sáng tử ngoại.
- Bảo vệ phần chân ghế hoặc chân các đồ đạc thường xuyên tiếp xúc với sàn nhà bằng các miếng nhựa hoặc vật liệu mềm khác. Không kê kéo các đồ vật có chân đế, cạnh sắc nhọn trên mặt sàn.
- Các khe hở giữa các thanh sàn phải được làm sạch, không để bụi bẩn hoặc các hạt bẩn rơi vào.
- Sàn gỗ phù hợp với hộ gia đình, văn phòng làm việc có cường độ đi lại bình thường, nếu sử dụng tại nơi công cộng có thể sẽ ảnh hưởng đến độ bền bề mặt sản phẩm.
- Sử dụng các chất tẩy rửa và phương pháp vệ sinh thông thường bằng chổi khô và khăn ẩm, không để đổ nước trên sàn gỗ.
- Không đóng đinh, bắt vít xuống sàn.
- Nhà dùng sàn gỗ cần có giải pháp tổng thể phòng chống mối mọt.

5.1.4. Yêu cầu riêng với sản phẩm cửa nhôm

- Không đặt cửa tại nơi dễ bị gi hoặc bị ăn mòn bởi các chất tẩy, chất oxy hóa mạnh.
- Tránh xa các loại dung môi hữu cơ như a-xê-tôn, dầu bóng... và chất tẩy hữu cơ.
- Không nên để đồ vật nhọn, sắc va chạm vào bề mặt sản phẩm, có thể gây xước bề mặt.
- Với phụ kiện: Tránh các loại dung dịch có tính ăn mòn kim loại cao (muối, a-xít).

5.1.5. Yêu cầu riêng với sản phẩm cửa nhựa

- Không đặt cửa ở gần các nguồn tỏa nhiệt mạnh như: bóng đèn điện, lò sưởi, bếp, nguồn lửa ... nhựa uPVC tuy không phải là chất có thể bén cháy, nhưng uPVC chỉ bền và giữ được màu sắc sáng bóng, bền đẹp ở nhiệt độ môi trường thông thường (-50°C đến +60°C).

- Tránh xa các loại dung môi hữu cơ, như a-xê-tôn, dầu bóng... và chất tẩy hữu cơ.
- Không nên để đồ vật nhọn, sắc va chạm vào bề mặt nhựa, có thể gây xước bề mặt.
- Với phụ kiện: Tránh các loại dung dịch có tính ăn mòn kim loại cao (muối, a-xít).
- Không đặt cửa ở môi trường có khí sulfur.

5.1.6. Yêu cầu riêng với sản phẩm phim Llumar

- Trong thời gian sử dụng nên dùng khăn bông mềm (khăn chuyên dùng) để lau chùi trên mặt phim.
- Không sử dụng khăn lau có dính cát, sạn để lau phim; tuyệt đối không sử dụng vật cứng, nước rửa kính và hóa chất mạnh để tẩy rửa.

5.2. Quy định thời gian bảo hành và phạm vi bảo hành

5.2.1. Đối với sản phẩm cửa gỗ, nội thất

5.2.1.1. Thời gian bảo hành

- Sản phẩm cửa gỗ:
 - ✓ Profile gỗ và các kết cấu gỗ ghép: Bảo hành 01 năm cho tất cả các kết cấu cửa.
 - ✓ Phụ kiện kim khí, gioăng: Bảo hành 02 năm.
- Sản phẩm nội thất gỗ Eurowindow sản xuất:
 - ✓ Gỗ tự nhiên, gỗ công nghiệp: Bảo hành 01 năm.
 - ✓ Phụ kiện kim khí, gioăng xuất xứ Châu Âu: Bảo hành 03 năm.
 - ✓ Phụ kiện kim khí, gioăng xuất xứ Châu Á: Bảo hành 01 năm.
- Lớp sơn phủ bề mặt của sản phẩm được bảo hành không bong tróc bề mặt trong vòng 01 năm.
- Riêng phần hộp kính (nếu có) được bảo hành 03 năm với các lỗi tạo sương mù bên trong hộp kính.
- Thời gian bảo hành:
 - ✓ Trường hợp mua mới: tính từ ngày Công ty Eurowindow nghiệm thu và bàn giao sản phẩm cho khách hàng.
 - ✓ Trường hợp thay thế theo diện bảo hành: thời hạn bảo hành được tính đến cuối thời hạn bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm (theo Phiếu bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm).

5.2.1.2. Phạm vi bảo hành

- Các hỏng hóc do chất lượng của các phụ kiện kim khí, hộp kính gây ra trong thời hạn bảo hành của các bộ phận này theo quy định của Eurowindow.
- Sản phẩm của Eurowindow được sử dụng trong điều kiện môi trường bình thường.

- Phần profile gỗ bị cong, vênh, co ngót, bị rạn nứt mối ghép và bị mọt ăn gỗ.
- Sản phẩm bị lỗi do lỗi của sản xuất, lắp đặt và vận chuyển như chất liệu gỗ, màu sơn không đúng theo quy định trong Hợp đồng mua bán, bong tróc...
- Phụ kiện kim khí bị trục trặc chức năng hoạt động do lỗi của nhà sản xuất và lắp đặt.
- Phần hộp kính bị tạo sương mù bên trong hộp kính.

5.2.2. Đối với sản phẩm cửa nhôm

5.2.2.1. Thời gian bảo hành

- Phần profile nhôm:
 - ✓ Profile xuất xứ Châu Âu: Bảo hành 05 năm.
 - ✓ Profile xuất xứ Châu Á: Bảo hành 03 năm.
- Phụ kiện kim khí, gioăng xuất xứ Châu Âu: Bảo hành 03 năm.
- Phụ kiện kim khí, gioăng xuất xứ Châu Á: Bảo hành 02 năm.
- Riêng phần hộp kính (nếu có) được bảo hành 03 năm với các lỗi tạo sương mù bên trong hộp kính.
- Phần chống thấm:
 - ✓ Chống thấm cửa nhôm: 02 năm.
 - ✓ Chống thấm giữa tường và cửa: 01 năm.
- Thời gian bảo hành hệ sơn phụ thuộc vào khách hàng lựa chọn loại sơn, thời gian bảo hành có thể là: 05 năm, 10 năm, 15 năm, 20 năm, 25 năm.
- Đối với các sản phẩm sử dụng nguyên vật liệu tôn sắt thép (như Bản mã, backpan ốp) dùng sơn tĩnh điện thì không có chế độ bảo hành sơn.
- Thời gian bảo hành:
 - ✓ Trường hợp mua mới: tính từ ngày Eurowindow nghiệm thu và bàn giao sản phẩm cho khách hàng.
 - ✓ Trường hợp thay thế theo diện bảo hành: thời hạn bảo hành được tính đến cuối thời hạn bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm (theo Phiếu bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm).

5.2.2.2. Phạm vi bảo hành

- Các hỏng hóc do chất lượng của các phần nhôm, phụ kiện kim khí, hộp kính gây ra trong thời hạn bảo hành của các bộ phận này theo quy định của Eurowindow.
- Sản phẩm của Eurowindow được sử dụng trong điều kiện môi trường bình thường nhà cao tầng. Hệ kết cấu nhôm – kính do bên Eurowindow đảm bảo được thiết kế chịu lực về độ bền, độ biến dạng, độ ổn định, với các tải trọng của nhà cao tầng theo các tiêu chuẩn xây dựng hiện hành.

- Phần nhôm bị trầy xước bong tróc, biến dạng do lỗi của quá trình sản xuất, lắp đặt và vận chuyển.
- Phần hộp kính bị tạo sương mù bên trong hộp kính.
- Màu sơn: Độ sai khác giữa màu thực tế so với màu gốc (card mẫu) nhỏ hơn hoặc bằng 1 ($\Delta E \leq 1$). Riêng đối với các màu metallic độ sai khác giữa màu thực tế so với màu gốc (card mẫu) nhỏ hơn hoặc bằng 2 ($\Delta E \leq 2$).
- Chống thấm nước với mọi điều kiện thời tiết.
- Phụ kiện kim khí bị trục trặc chức năng hoạt động do lỗi của nhà sản xuất và lắp đặt.

5.2.3. Đối với sản phẩm cửa nhựa

5.2.3.1. Thời gian bảo hành

- Sản phẩm hệ Eurowindow-Kommerling:
 - ✓ Profile: Bảo hành 10 năm.
 - ✓ Phụ kiện kim khí, gioăng (xuất xứ Châu Âu/ Châu Á): Bảo hành 05 năm.
- Sản phẩm hệ Eurowindow:
 - ✓ Profile: Bảo hành 05 năm.
 - ✓ Phụ kiện kim khí, gioăng (xuất xứ Châu Âu/ Châu Á): Bảo hành 05 năm.
- Riêng phần hộp kính (nếu có) được bảo hành 03 năm với các lỗi tạo sương mù bên trong hộp kính.
- Thời gian bảo hành chống thấm:
 - ✓ Chống thấm cửa nhựa: 03 năm.
 - ✓ Chống thấm giữa tường và cửa: 01 năm.
- Thời gian bảo hành:
 - ✓ Trường hợp mua mới: tính từ ngày Eurowindow nghiệm thu và bàn giao sản phẩm cho khách hàng.
 - ✓ Trường hợp thay thế theo diện bảo hành: thời hạn bảo hành được tính đến cuối thời hạn bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm (theo Phiếu bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm).

5.2.3.2. Phạm vi bảo hành

- Các hỏng hóc do chất lượng của các phần nhựa, phụ kiện kim khí, hộp kính gây ra trong thời hạn bảo hành của các bộ phận này theo quy định của Eurowindow..
- Sản phẩm của Eurowindow được sử dụng trong điều kiện môi trường bình thường.
- Phần nhựa bị cong vênh, co ngót, bị rạn nứt mối hàn.
- Phụ kiện kim khí bị trục trặc chức năng hoạt động do lỗi của nhà sản xuất và lắp đặt.
- Phần hộp kính bị tạo sương mù bên trong hộp kính.

5.2.4. Đối với sản phẩm cửa cuốn, cửa tự động, cửa thủy lực

5.2.4.1. Thời gian bảo hành

- Cửa cuốn:
 - ✓ Động cơ Châu Âu: Bảo hành 02 năm.
 - ✓ Động cơ Châu Á: Bảo hành 01 năm.
 - ✓ Các linh kiện khác: Bảo hành 01 năm.
- Cửa tự động: Toàn bộ các linh kiện bảo hành 01 năm.
- Cửa thủy lực: Chỉ bảo hành phụ kiện kim khí – Thời hạn bảo hành 01 năm.
- Thời gian bảo hành:
 - ✓ Trường hợp mua mới: tính từ ngày Eurowindow nghiệm thu và bàn giao sản phẩm cho khách hàng.
 - ✓ Trường hợp thay thế theo diện bảo hành: thời hạn bảo hành được tính đến cuối thời hạn bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm (theo Phiếu bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm).

5.2.4.2. Phạm vi bảo hành

- Sản phẩm của Eurowindow được sử dụng trong điều kiện môi trường bình thường.
- Động cơ: Bị trục trặc chức năng hoạt động do lỗi của nhà sản xuất và lắp đặt.
- Màn hình cửa: Lỗi cong, vênh, trầy xước do quá trình sản xuất và vận chuyển.

5.2.5. Đối với sản phẩm rèm trong hộp kính

5.2.5.1. Thời gian bảo hành

- Đối với rèm dùng dây kéo: Phần rèm (nằm trong hộp kính) bảo hành 03 năm, các phụ kiện rèm (nằm ngoài hộp kính) bảo hành 02 năm.
- Đối với rèm dùng động cơ: phần rèm (nằm trong hộp kính) bảo hành 03 năm, các phụ kiện rèm (nằm ngoài hộp kính) bảo hành 01 năm.
- Thời gian bảo hành:
 - ✓ Trường hợp mua mới: tính từ ngày Eurowindow nghiệm thu và bàn giao sản phẩm cho khách hàng.
 - ✓ Trường hợp thay thế theo diện bảo hành: thời hạn bảo hành được tính đến cuối thời hạn bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm (theo Phiếu bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm).

5.2.5.2. Phạm vi bảo hành

- Sản phẩm được sử dụng trong điều kiện môi trường bình thường.
- Các hỏng hóc do chất lượng của linh kiện hoặc hộp kính...gây ra trong thời hạn bảo hành của các bộ phận này theo quy định của Eurowindow.
- Phần rèm bị kẹt, trầy xước, cong vênh, bẩn, rỉ sét...

- Các phần được sửa chữa hoặc thay mới trong thời gian bảo hành sẽ được bảo hành đến cuối thời hạn bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm.
- Thời hạn bảo hành chỉ áp dụng đối với các khách hàng mua sản phẩm trực tiếp từ Eurowindow và không có giá trị chuyển nhượng cho bên thứ ba (trừ trường hợp được sự đồng ý trước bằng văn bản từ phía Eurowindow).

5.2.6. Đối với sản phẩm Sàn gỗ

5.2.6.1. Thời gian bảo hành

- Sàn gỗ tự nhiên nguyên thanh mộng thẳng: Bảo hành 02 năm.
- Sàn gỗ tự nhiên 2 lớp mộng thẳng (các lớp ghép đan xen chống giãn nở): Bảo hành 02 năm.
- Sàn gỗ tự nhiên 3 lớp mộng cài – mộng click (các lớp được đan xen chống giãn nở): Bảo hành 02 năm.
- Thời gian bảo hành:
 - ✓ Trường hợp mua mới: Tính từ ngày Eurowindow nghiệm thu và bàn giao sản phẩm cho khách hàng.
 - ✓ Trường hợp thay thế theo diện bảo hành: Thời hạn bảo hành được tính đến cuối thời hạn bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm (theo Phiếu bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm).

5.2.6.2. Phạm vi bảo hành

- Eurowindow chịu trách nhiệm bảo hành đối với một trong các lỗi sản phẩm Sàn gỗ như sau:
 - ✓ Có hiện tượng phồng rộp, nứt tách, cong vênh trong điều kiện sử dụng đúng hướng dẫn và tiêu chuẩn lắp đặt của Eurowindow quy định.
 - ✓ Bị ngấm nước qua lớp sơn bề mặt của Sàn gỗ.
- Chỉ thực hiện việc bảo hành bằng việc sửa chữa miễn phí hoặc thay thế những thanh sàn gỗ có phát hiện lỗi do nhà sản xuất.
- Phiếu bảo hành phải còn nguyên vẹn, không bị tẩy xóa, sửa đổi và phải còn đầy đủ thông tin yêu cầu.
- Sau khi bàn giao công trình, khách hàng có nghĩa vụ tuân thủ các hướng dẫn sử dụng và bảo quản sản phẩm. Trường hợp khách hàng vô ý để phát sinh các lỗi cần sửa chữa, Công ty Eurowindow sẽ thỏa thuận thêm với Khách hàng về việc sửa chữa với chi phí ưu đãi.

5.2.7. Đối với sản phẩm cửa nhôm – gỗ

- Sản phẩm cửa nhôm-gỗ là cửa nhôm nên được bảo hành theo quy định bảo hành sản phẩm cửa nhôm tại mục 5.2.2, riêng phần gỗ bảo hành theo quy định bảo hành sản phẩm cửa gỗ tại mục 5.2.1.

5.2.8. Đối với sản phẩm phim Llumar

5.2.8.1. Thời gian bảo hành

- Phim Llumar: Bảo hành 05 năm.



QUY ĐỊNH BẢO HÀNH

Mã số : QD16-EW

Lần ban hành : 009

Số trang : 13/15

- Thời gian bảo hành:
 - ✓ Trường hợp mua mới: Tính từ ngày Công ty Eurowindow nghiệm thu và bàn giao sản phẩm cho khách hàng.
 - ✓ Trường hợp thay thế theo diện bảo hành: Thời hạn bảo hành được tính đến cuối thời hạn bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm (theo Phiếu bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm).

5.2.8.2. Phạm vi bảo hành

- Bảo hành trong các trường hợp: Bong tróc, rạn nứt, tách lớp, bay màu phim,... do lỗi sản xuất hoặc lỗi kỹ thuật lắp đặt.
- Địa điểm bảo hành: Tại khu vực lắp đặt.

5.2.9. Đối với sản phẩm cửa thép chống cháy

5.2.9.1. Thời gian bảo hành

- Các kết cấu cửa: Bảo hành 02 năm.
- Lớp sơn phủ bề mặt của sản phẩm được bảo hành không bong tróc bề mặt trong vòng 01 năm.
- Phụ kiện khóa, gioăng: Bảo hành 01 năm.
- Thời gian bảo hành:
 - ✓ Trường hợp mua mới: Tính từ ngày Công ty Eurowindow nghiệm thu và bàn giao sản phẩm cho khách hàng.
 - ✓ Trường hợp thay thế theo diện bảo hành: Thời hạn bảo hành được tính đến cuối thời hạn bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm (theo Phiếu bảo hành gốc ban đầu của sản phẩm).

5.2.9.2. Phạm vi bảo hành

- Sản phẩm được sử dụng trong điều kiện môi trường bình thường.
- Cửa đóng mở bị kẹt.
- Cánh cửa bị vênh, sệ cánh.
- Phụ kiện kim khí bị trục trặc chức năng hoạt động do lỗi của nhà sản xuất và lắp đặt.

5.3. Quy định phạm vi không bảo hành sản phẩm

Việc bảo hành các sản phẩm Eurowindow theo quy định này sẽ không được áp dụng thực hiện đối với các trường hợp, hạng mục sau đây:

- Ngoại trừ phần hộp kính (nếu có) được bảo hành 03 năm với các lỗi tạo sương mù bên trong hộp kính theo quy định nêu trên, các lỗi khác liên quan tới sản phẩm kính sẽ không áp dụng bảo hành (bao gồm cả thành phần kính đơn của hộp kính).
- Cửa gỗ, sàn gỗ, nội thất được lắp đặt và sử dụng không theo các khuyến cáo riêng.
- Eurowindow không bảo hành sản phẩm bị mối ăn gỗ.

- Có sự sai khác về độ đậm nhạt của vân gỗ, màu gỗ khung bao, nẹp (phào), cánh cửa trên 1 bộ cửa, các thanh sàn gỗ tự nhiên do tính chất đậm nhạt của gỗ tự nhiên. Độ đậm nhạt của màu sơn/gỗ trên các bộ cửa, các thanh sàn khác nhau không được xem là một lỗi do sản xuất.
- Sàn gỗ solid: mắt sòng không giới hạn, không phân biệt mắt sáng, mắt tối trên 1 thanh sàn.
- Tất cả các loại phụ kiện kim khí do khách hàng cung cấp.
- Cửa Nhựa được lắp gần các nguồn nhiệt có nhiệt độ môi trường cao trên 60°C, môi trường có khí sulfur.
- Cửa Nhôm được lắp tại các môi trường ăn mòn nhưng sử dụng phụ kiện kim khí không thích hợp mặc dù phía Eurowindow đã khuyến cáo không nên sử dụng.
- Phần profile nhựa, nhôm, gỗ, các phụ kiện kim khí và hộp kính bị hỏng hóc do lỗi người sử dụng hoặc bên thứ ba cố tình hay vô tình gây hỏng, sử dụng các hoá chất không đúng với hướng dẫn của nhà sản xuất, vận hành sai quy tắc hướng dẫn, người sử dụng tự ý chỉnh sửa sản phẩm.
- Sản phẩm rèm trong hộp kính bị hỏng hóc do:
 - ✓ Người sử dụng hoặc bên thứ ba cố tình hoặc vô tình gây ra, vận hành không đúng với hướng dẫn sử dụng, tự ý điều chỉnh, sửa chữa sản phẩm.
 - ✓ Phần động cơ điện không được sử dụng với các phụ kiện chính hãng do Eurowindow cung cấp và lắp đặt.
- Sản phẩm phim Llumiar bị hỏng/lỗi do người sử dụng gây nên như: sử dụng khăn lau có dính cát, sạn để lau phim; sử dụng vật cứng, nước rửa kính và hóa chất mạnh để tẩy rửa,...
- Sản phẩm cửa thép chống cháy: Cửa bị trầy xước, móp do va đập với vật cứng khác.
- Các trường hợp khách hàng chỉ mua sản phẩm và tự lắp đặt, Eurowindow sẽ không bảo hành các lỗi của sản phẩm do quá trình lắp đặt gây ra.
- Các hư hại xảy ra trong các trường hợp bất khả kháng như thiên tai, bão lụt, hoả hoạn, động đất,... dùng sai mục đích và hướng dẫn sử dụng.

5.4. Khách hàng cần làm gì trong tình huống bảo hành

- Liên hệ với Bộ phận Chăm sóc khách hàng để thông báo và nhận được những chỉ dẫn cần thiết.
- Chuẩn bị Phiếu bảo hành sản phẩm và tạo điều kiện để kỹ thuật viên Eurowindow đến khảo sát đánh giá sự cố.

5.5. Trách nhiệm của Công ty cổ phần EUROWINDOW

- Tiếp nhận, điều tra và nghiên cứu các thông tin từ phía khách hàng để có biện pháp xử lý cho từng trường hợp cụ thể.
- Nếu sản phẩm có lỗi không được hưởng chế độ bảo hành, Eurowindow sẽ hỗ trợ khách hàng giải quyết các lỗi đó theo yêu cầu. Chi phí phát sinh (nếu có) sẽ do khách hàng chi trả. Eurowindow bảo lưu quyền đưa ra các quyết định này.



QUY ĐỊNH BẢO HÀNH

Mã số : QD16-EW

Lần ban hành : 009

Số trang : 15/15

- Nếu sản phẩm có lỗi thuộc diện bảo hành, Eurowindow sẽ thay thế hoặc sửa chữa hoàn toàn miễn phí cho phần sản phẩm có lỗi.
- Mọi điều chỉnh sửa đổi về chính sách bảo hành sẽ do Eurowindow thực hiện mà không cần báo trước, tuy nhiên quyền lợi được bảo hành sản phẩm của khách hàng vẫn được bảo lưu theo đúng thỏa thuận như đã xác định trong Phiếu bảo hành tại thời điểm xuất phiếu ngay cả trong trường hợp thỏa thuận đó có khác biệt so với chính sách hiện hành tại thời điểm có tình huống bảo hành.

6. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- Tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày 24/10/2019.

7. HỒ SƠ/TÀI LIỆU ĐÍNH KÈM

- Không có.