

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

1 – Phạm vi áp dụng bảo hành

Chính sách bảo hành chỉ áp dụng cho các sản phẩm **thiết bị, máy móc wellness** do BFD Vietnam trực tiếp phân phối. Các sản phẩm thuộc nhóm thực phẩm chức năng hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe sẽ không thuộc phạm vi bảo hành. Quy định này giúp khách hàng phân biệt rõ ràng quyền lợi của mình đối với từng nhóm sản phẩm. Công ty cam kết minh bạch trong việc xác định sản phẩm được bảo hành. Đây là bước quan trọng nhằm bảo vệ cả khách hàng và doanh nghiệp.

2 – Thời hạn bảo hành

Thời hạn bảo hành đối với sản phẩm thiết bị kéo dài từ **01 – 12 tháng**, tùy thuộc vào từng loại hàng hóa và quy định của nhà sản xuất. Thời hạn được tính từ ngày ghi trên hóa đơn mua hàng hoặc phiếu bảo hành điện tử. Trong thời gian này, khách hàng được sửa chữa miễn phí các lỗi kỹ thuật phát sinh từ phía nhà sản xuất. Việc quy định rõ thời hạn giúp hạn chế tranh chấp và tạo sự minh bạch trong giao dịch. Nó cũng là cơ sở pháp lý để khách hàng yêu cầu quyền lợi chính đáng.

3 – Điều kiện bảo hành

Để được bảo hành, sản phẩm phải còn nguyên tem niêm phong, số serial và không có dấu hiệu bị can thiệp sửa chữa. Khách hàng cần cung cấp hóa đơn mua hàng hoặc phiếu bảo hành điện tử. Nếu sản phẩm bị hư hỏng do lỗi của người sử dụng như: va

đập, rơi vỡ, vào nước hoặc sử dụng sai hướng dẫn, bảo hành sẽ không được áp dụng. Quy định này nhằm đảm bảo tính công bằng và tránh tình trạng lợi dụng chính sách. Nó cũng khuyến khích khách hàng sử dụng sản phẩm đúng cách.

4 – Quy trình bảo hành

Khi có nhu cầu bảo hành, khách hàng cần liên hệ với BFD Vietnam qua hotline hoặc email. Sau khi tiếp nhận, công ty sẽ kiểm tra và xác minh tình trạng sản phẩm. Nếu đủ điều kiện, sản phẩm sẽ được sửa chữa hoặc đổi mới trong thời gian từ **07 – 15 ngày làm việc**. Khách hàng sẽ được thông báo cụ thể về tiến độ và phương án xử lý. Quy trình này đảm bảo tính minh bạch và hiệu quả trong dịch vụ hậu mãi.

5 – Chi phí vận chuyển bảo hành

Trong trường hợp sản phẩm gửi bảo hành, chi phí vận chuyển ban đầu sẽ do khách hàng chi trả. Nếu lỗi được xác định đến từ nhà sản xuất hoặc công ty, BFD Vietnam sẽ hoàn trả toàn bộ chi phí này. Ngược lại, nếu lỗi thuộc về khách hàng, chi phí sẽ không được hoàn lại. Quy định này nhằm tạo sự cân bằng lợi ích và tránh phát sinh lạm dụng. Đây cũng là thông lệ phổ biến trong ngành dịch vụ bảo hành.

6 – Trường hợp từ chối bảo hành

BFD Vietnam có quyền từ chối bảo hành trong các trường hợp: sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng sai mục đích, bị sửa chữa bởi bên thứ ba không được ủy quyền, hoặc bị thay đổi linh kiện

không chính hãng. Trong các trường hợp này, công ty sẽ thông báo rõ lý do từ chối cho khách hàng. Khách hàng có thể yêu cầu dịch vụ sửa chữa có tính phí nếu muốn. Chính sách này nhằm bảo vệ chất lượng sản phẩm và uy tín của thương hiệu.

7 – Đổi sản phẩm mới

Nếu sản phẩm không thể sửa chữa được trong thời hạn bảo hành, khách hàng sẽ được đổi sang sản phẩm mới cùng loại hoặc tương đương. Trong trường hợp sản phẩm không còn hàng, công ty có thể hoàn tiền theo giá trị tại thời điểm mua. Quyền lợi này đảm bảo khách hàng không bị thiệt thòi trong quá trình sử dụng sản phẩm. Nó cũng thể hiện sự cam kết của công ty đối với chất lượng hàng hóa. Quy định này phù hợp với thông lệ quốc tế về dịch vụ hậu mãi.

8 – Hỗ trợ sau bảo hành

Sau khi hết thời hạn bảo hành, khách hàng vẫn có thể sử dụng dịch vụ sửa chữa có tính phí từ BFD Vietnam. Công ty sẽ cung cấp linh kiện chính hãng và báo giá minh bạch trước khi tiến hành. Việc hỗ trợ sau bảo hành giúp khách hàng yên tâm sử dụng sản phẩm lâu dài. Đây cũng là cách duy trì mối quan hệ bền vững giữa công ty và khách hàng. Chính sách này thể hiện trách nhiệm và sự chuyên nghiệp trong dịch vụ hậu mãi.

9 – Trách nhiệm pháp lý

BFD Vietnam chỉ chịu trách nhiệm bảo hành đối với sản phẩm do chính công ty phân phối chính hãng. Các sản phẩm mua qua

kênh không chính thức hoặc hàng giả, hàng nhái sẽ không được bảo hành. Công ty có quyền từ chối xử lý và báo cáo cơ quan chức năng trong trường hợp phát hiện hàng giả. Quy định này nhằm bảo vệ quyền lợi khách hàng và duy trì tính minh bạch của thị trường. Nó cũng khẳng định uy tín của BFD Vietnam trong việc chống hàng giả.

10 – Hiệu lực chính sách bảo hành

Chính sách bảo hành có hiệu lực ngay khi được công bố trên website chính thức. Khách hàng khi mua sản phẩm mặc nhiên đồng ý và chấp nhận toàn bộ quy định. Công ty có quyền điều chỉnh, bổ sung để phù hợp với luật pháp và thực tiễn. Việc công khai minh bạch chính sách giúp khách hàng chủ động nắm bắt quyền lợi và nghĩa vụ của mình. Đây là cơ sở pháp lý quan trọng trong việc xử lý tranh chấp liên quan đến bảo hành.