

# CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM

(V/v: Chính sách bảo hành sản phẩm & Hướng dẫn kích hoạt bảo hành điện tử)

Công ty TNHH SANAKY Việt Nam xin chân thành cảm ơn Quý khách hàng đã nhiệt tình ủng hộ và kinh doanh sản phẩm của chúng tôi trong suốt thời gian qua. Chúng tôi xin trân trọng thông báo đến Quý khách hàng thông tin về chính sách bảo hành sản phẩm SANAKY và Pinimax như sau:

## ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH SẢN PHẨM

Để hưởng đầy đủ quyền lợi bảo hành, quý khách vui lòng thực hiện đăng ký bảo hành trong vòng 15 ngày sau khi mua sản phẩm theo một trong các hình thức trên. Việc không thực hiện đăng ký bảo hành đúng thời gian qui định có thể ảnh hưởng đến quyền lợi bảo hành của quý khách sau này.

### I. PHẠM VI BẢO HÀNH

Các sản phẩm gia dụng mang thương hiệu SANAKY và PINIMAX được sản xuất, nhập khẩu và phân phối bởi Công ty TNHH SANAKY Việt Nam.

### II. THỜI HẠN BẢO HÀNH

❖ **Các sản phẩm: Tủ đông, Tủ mát, Tủ lạnh, Máy điều hòa (máy lạnh), Cây nước nóng lạnh, Lò nướng, máy lọc nước RO:**

Thời hạn bảo hành 24 tháng kể từ ngày mua / đăng ký kích hoạt bảo hành hoặc 30 tháng kể từ ngày xuất xưởng. Tùy theo điều kiện nào đến trước

- Trường hợp có hóa đơn tài chính hoặc đã đăng ký kích hoạt bảo hành điện tử: Thời hạn bảo hành 24 tháng.
- Trường hợp không có hóa đơn tài chính hoặc không đăng ký kích hoạt bảo hành điện tử: Thời hạn bảo hành 30 tháng kể từ ngày xuất xưởng(Theo dữ liệu bảo hành phần mềm điện tử của Sanaky)
- Riêng máy lọc nước RO: Chỉ bảo hành cho linh kiện điện, không bảo hành lõi lọc và màng RO.

❖ **Các sản phẩm Gia dụng khác:**

- Trường hợp có hóa đơn tài chính, phiếu: Bảo hành 12 tháng theo ngày mua.
- Trường hợp không có hóa đơn tài chính: Bảo hành 18 tháng theo ngày xuất xưởng.

Chú ý:

- Những sản phẩm còn áp dụng phiếu bảo hành giấy sẽ áp dụng theo hạn bảo hành trên phiếu bảo hành hoặc ngày mua (nếu có hóa đơn tài chính VAT).
- Những sản phẩm không còn áp dụng phiếu bảo hành, quý khách vui lòng đăng ký bảo hành điện tử tối đa 15 ngày sau ngày mua.

### III. YÊU CẦU BẢO HÀNH

- ❖ Quý khách có thể yêu cầu bảo hành và bảo trì các sản phẩm của SANAKY và PINIMAX bằng cách: **Gọi tổng đài miễn phí 1800 60 94**  
(Giờ hành chính 8:00~ 17:00 từ thứ 2 – thứ 7)
- ❖ Danh sách các trung tâm bảo hành, trạm bảo hành ủy quyền của SANAKY và PINIMAX, vui lòng xem chi tiết tại: <https://baohanhsanaky.com/#/dien-tu-dien-lanh>

- Các sản phẩm: Tủ đông, Tủ mát, Tủ lạnh, Máy điều hòa (máy lạnh), Máy lọc nước RO. Hỗ trợ trực tiếp tại nhà khách hàng ứng với các lỗi liên quan đến sản phẩm, chỉnh sửa hoặc thay thế linh kiện. Kỹ thuật xử lý trực tiếp sẽ quyết định sản phẩm phải chuyển về trung tâm trong trường hợp không xử lý được tại nhà.
- Hỗ trợ qua điện thoại: hướng dẫn sử dụng và các lỗi do khách hàng sử dụng và lắp đặt sản phẩm không đúng. Trường hợp yêu cầu hỗ trợ tại nhà, quý khách sẽ bị tính phí quãng đường cho nhân viên kỹ thuật của trạm bảo hành.

#### IV. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

##### 1. BẢO HÀNH MIỄN PHÍ:

- Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành (Theo Mục II) và có đăng ký bảo hành.
- Sản phẩm bị hư do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất.
  - a/ Trường hợp sản phẩm còn lưu hành phiếu bảo hành theo sản phẩm
- Phiếu bảo hành phải được xuất trình khi có yêu cầu bảo hành miễn phí. Trong trường hợp cần thiết, khách hàng cần phải xuất trình hóa đơn mua hàng VAT.
- Số sê-ri máy, kiểu máy trên sản phẩm phải trùng hợp với số sê-ri máy, kiểu máy trên phiếu bảo hành (nếu có). Số sê-ri trên sản phẩm phải còn nguyên vẹn, không bị cạo sửa, chấp vá, hay bị dán đè lên bằng bất kỳ vật nào khác.
- Phiếu bảo hành phải còn nguyên vẹn, phải thể hiện rõ tên khách hàng và ngày mua, không chấp nói, không bị tẩy xóa.
  - b/ Trường hợp sản phẩm bảo hành điện tử không có phiếu bảo hành kèm theo sản phẩm.
- Căn cứ và áp dụng trên việc đăng ký thông tin bảo hành điện tử từ khách hàng, cửa hàng, shop hoặc đại lý về công ty SANAKY.

##### 2. KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH MIỄN PHÍ

- Sản phẩm đã hết hạn bảo hành.
- Không có phiếu bảo hành hay chứng từ hóa đơn liên quan đến sản phẩm.
- Số sê-ri máy, kiểu máy trên sản phẩm không trùng khớp với số sê-ri máy, kiểu máy trên phiếu bảo hành.
- Sản phẩm hư hỏng do vận chuyển, sử dụng sai chức năng, lắp đặt không đúng theo sách hướng dẫn, nguồn điện không ổn định, sử dụng sai điện thế, sử dụng nguồn nước yếu (theo thông số kỹ thuật về áp suất nước yêu cầu được chỉ định trong tài liệu hướng dẫn sử dụng), dơ, phèn... hoặc bảo quản không tốt như để nước, bụi, cặn bẩn, động vật, côn trùng, vật lạ... vào máy gây ra sự cố hư hỏng sản phẩm.
- Sản phẩm hư do bị rơi hoặc do tác động bên ngoài, tai nạn, thiên tai, lũ lụt làm nứt, móp bể, rỉ sét, ổ bẩn do ăn mòn bởi hóa chất hay do chất lỏng đổ vào.
- Khách hàng tự ý tháo gỡ, thay đổi cấu trúc sản phẩm hoặc sản phẩm đã được sửa chữa ở những nơi không phải là Trung tâm bảo hành hoặc Trạm bảo hành ủy quyền của Công ty TNHH SANAKY Việt Nam.
- Số máy, kiểu máy trên sản phẩm bị cạo sửa, xóa mất, thông tin sản phẩm không phù hợp với hóa đơn tài chính liên quan đến sản phẩm (nếu có).
- Không bảo hành các phụ kiện kèm theo.

Các trường hợp yêu cầu thay lõi lọc, vệ sinh sản phẩm, bảo trì sản phẩm không thuộc diện bảo hành miễn phí.

#### V. HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ KÍCH HOẠT BẢO HÀNH ĐIỆN TỬ

## CÁCH 1: ĐĂNG KÝ KÍCH HOẠT QUA TIN NHẮN ĐIỆN THOẠI (SMS)

### \*DÀNH CHO KHÁCH HÀNG:

#### A. ĐỐI VỚI SẢN PHẨM MANG THƯƠNG HIỆU SANAKY

**B1:** Soạn tin nhắn theo cú pháp: **SANAKY\_ Số Máy**

Trong đó:

**SANAKY:** Là mã tin nhắn.

\_ : Là khoảng trắng (khoảng cách).

**Số Máy:** đã được dán trên thân máy (Sử dụng số máy cục lạnh, cục nóng, nếu sản phẩm là máy lạnh)

**B2:** - Gửi đến tổng đài **8077** để đăng ký (1000đ / tin nhắn) (\*).

Ví dụ: **SANAKY 0213520040AK613**

Lưu ý: Đối với máy điều hòa thì đăng ký kích hoạt cả bộ (gồm 01 tin nhắn số máy cục lạnh và 01 tin nhắn số cục nóng).

#### B. ĐỐI VỚI SẢN PHẨM MANG THƯƠNG HIỆU PINIMAX

**B1:** Soạn tin nhắn theo cú pháp: **Pinimax\_ Số Máy**

Trong đó:

**Pinimax:** Là mã tin nhắn.

\_ : Là khoảng trắng ( khoảng cách).

**Số Máy:** đã được dán trên thân máy

**B2:** - Gửi đến tổng đài **8077** để đăng ký (1000đ / tin nhắn) (\*).

Ví dụ: **Pinimax 5320218110FL086**

### \*DÀNH CHO CỬA HÀNG:

#### A. ĐỐI VỚI SẢN PHẨM MANG THƯƠNG HIỆU SANAKY

**B1:** Soạn tin nhắn theo cú pháp: **SANAKY\_ Số Máy \_Số ĐT KH**

Trong đó:

**SANAKY:** Là mã tin nhắn.

\_ : Là khoảng trắng.

**Số Máy:** đã được dán trên thân máy (Sử dụng số máy cục lạnh, cục nóng, nếu sản phẩm là máy lạnh).

**Số ĐT KH:** Số điện thoại Khách hàng.

**B2:** - Gửi đến tổng đài **8077** để đăng ký (1000đ / tin nhắn) (\*).

Ví dụ: **SANAKY 0213520040AK613 0981234567**

Lưu ý: Đối với máy điều hòa thì đăng ký kích hoạt cả bộ (gồm 01 tin nhắn số máy cục lạnh và 01 tin nhắn số cục nóng).

#### B. ĐỐI VỚI SẢN PHẨM MANG THƯƠNG HIỆU PINIMAX

**B1:** Soạn tin nhắn theo cú pháp: **Pinimax\_ Số Máy \_Số ĐT KH**

Trong đó:

**Pinimax:** Là mã tin nhắn.

\_ : Là khoảng trắng ( khoảng cách).

**Số Máy:** đã được dán trên thân máy

**Số ĐT KH:** Số điện thoại Khách hàng.

**B2:** - Gửi đến tổng đài **8077** để đăng ký (1000đ / tin nhắn) (\*).

Ví dụ: **Pinimax 5320218110FL086 0981234567**

**Lưu ý:**

Để đăng ký qua tin nhắn (SMS), Cửa Hàng phải đăng ký Số ĐTDĐ được dùng để đăng ký kích hoạt Bảo hành điện tử trước.

## CÁCH 2: ĐĂNG KÝ KÍCH HOẠT TRỰC TUYẾN

### \*DÀNH CHO KHÁCH HÀNG VÀ CỬA HÀNG:

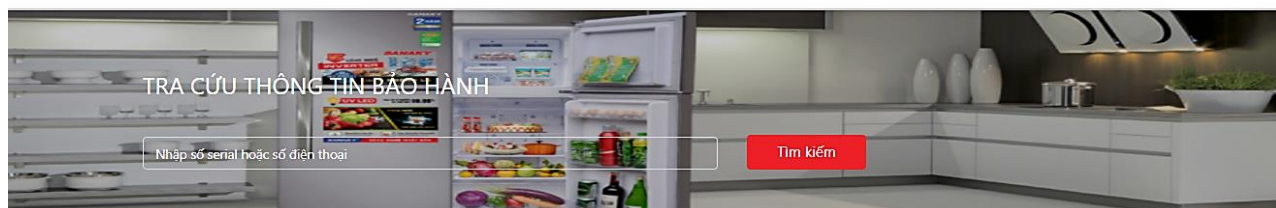
Truy cập vào website: [https:// baohanhsanaky.com](https://baohanhsanaky.com)

**B1:** Chọn mục “ĐIỆN TỬ - ĐIỆN LẠNH”

**B2:** Khách hàng nhập số máy của sản phẩm hoặc số điện thoại của khách hàng vào khung tìm kiếm



TRANG CHỦ LOGOUT ĐỔI MẬT KHẨU



\* Trường hợp 1: Thông tin số máy của bạn chưa kích hoạt bảo hành. Vui lòng nhập đầy đủ thông tin để kích hoạt bảo hành. Sau khi đã điền đầy đủ thông tin đăng ký thì chọn “**Kích hoạt bảo hành**”.

#### THÔNG TIN SỐ SERIAL

Serial:	
Model:	
Tên sản phẩm:	
Ngày sản xuất:	
Ngày mua:	
Ngày hết hạn:	

#### THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Tên khách hàng:	
Điện thoại:	
Email:	
Địa chỉ:	
Tỉnh thành:	
Quận huyện:	
Phường xã:	

\* Trường hợp 2: Thông tin số máy của bạn đã được kích hoạt bảo hành điền các thông tin cần thiết để hoàn tất việc đăng ký.

#### THÔNG TIN SỐ SERIAL

Serial:	5320218110FL086
Model:	VH198HYN
Tên sản phẩm:	Tủ lạnh Sanaky VH 198HY(N)
Ngày sản xuất:	Chưa xác định
Ngày mua:	08-02-2021
Ngày hết hạn:	08-02-2023

#### THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Tên khách hàng:	NGUYỄN VĂN A
Điện thoại:	*****806
Email:	
Địa chỉ:	ấp 9
Tỉnh thành:	Tỉnh Bình Phước
Quận huyện:	Huyện Bù Đốp
Phường xã:	Xã Thanh Hòa

\* Trường hợp 3: Thông tin tìm kiếm của bạn không đúng, màn hình sẽ xuất hiện “**Không tìm thấy kết quả**”. Vui lòng kiểm tra lại thông tin hoặc liên hệ tổng đài 18006094 để được hỗ trợ”.



TRANG CHỦ LOGOUT ĐỔI MẬT KHẨU



Vui lòng tham khảo hướng dẫn chi tiết hệ thống đăng ký kích hoạt Bảo Hành Điện Tử Sanaky, Quý khách hàng tham khảo **website [https:// baohanhsanaky.com](https://baohanhsanaky.com)**

Với mục đích nhằm đáp ứng phục vụ hậu mãi tốt nhất cho khách hàng mà Công ty chúng tôi đặt làm mục tiêu:

Thông qua thông báo này Quý khách hàng nếu có thắc mắc, Vui lòng liên hệ **Hot line: 1800 60 94** để được hỗ trợ thông tin.

Công ty TNHH SANAKY Việt Nam rất hân hạnh được phục vụ quý khách!!

Trân trọng kính chào.