

# KÄRCHER



**CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH**  
**WARRANTY POLICY**

Chính sách bảo hành này được áp dụng chung cho Kärcher Việt Nam cũng như các Đối tác của Kärcher Việt Nam khi phân phối các sản phẩm của Kärcher Việt Nam đến người tiêu dùng trên toàn quốc. Chính sách này nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm, phụ kiện và dịch vụ hậu mãi của sản phẩm Kärcher trên thị trường Việt Nam.

*This warranty policy is applied for Kärcher Vietnam as well as partners of Kärcher Vietnam for selling the product to the users in Viet Nam. This policy aims to ensure quality of products, spare parts and accessories after - sales service on the market Kärcher Vietnam.*

## MỤC LỤC

1. NỘI DUNG BẢO HÀNH WARRANTY CONTENT	4
1.1. BẢO HÀNH WARRANTY	4
1.2. BẢO TRÌ MAINTENANCE	5
1.3. QUY ĐỊNH ĐỔI TRẢ RETURN TERM	5
2. THỜI HẠN BẢO HÀNH WARRANTY PERIOD	7
3. ĐỊA ĐIỂM BẢO HÀNH WARRANTY LOCATION	8
4. TỪ CHỐI BẢO HÀNH VÀ SỬA CHỮA NGOÀI BẢO HÀNH DISCLAIMER OF WARRANTIES AND NON-WARRANTY REPAIR	9
4.1. TỪ CHỐI BẢO HÀNH DISCLAIMER OF WARRANTIES	9
4.2. SỬA CHỮA NGOÀI BẢO HÀNH NON-WARRANTY REPAIR	10
5. HIỆU LỰC VALID	10

# 1.NỘI DUNG BẢO HÀNH

## WARRANTY CONTENT

Các sản phẩm của Kärcher Việt Nam nhập khẩu và cung cấp trên thị trường được sản xuất theo một quy trình hết sức nghiêm ngặt, và được kiểm tra đạt chất lượng trước khi xuất xưởng. Tuy nhiên, trong trường hợp sản phẩm bị các lỗi về vật liệu hoặc lỗi sản xuất, người tiêu dùng có thể yêu cầu bảo hành từ Kärcher Việt Nam.

*Kärcher Vietnam's products are imported and marketed in a very rigorous process and tested for quality before shipment. However, in the event of defects in material or workmanship, the end-users may request a warranty from Kärcher Vietnam.*

### 1.1.BẢO HÀNH

#### WARRANTY

Nhằm sửa chữa hư hỏng, phục hồi các chức năng hoạt động của Sản phẩm khi phát sinh hư hỏng trong suốt thời gian bảo hành, Kärcher Việt Nam sẽ tiến hành bảo hành sản phẩm với các điều kiện như sau:

*In order to repair the damage and restore Product's functions when damages occurred during the warranty period, Kärcher Vietnam will conduct the warranty with the following conditions:*

#### a. Đối tượng bảo hành

##### **Object of warranty**

- Bảo hành đối với các Sản phẩm là máy móc, thiết bị;

*Warranty for Products which are machines and equipments;*

- Bảo hành đối với các Sản phẩm là phụ tùng, linh kiện không hao mòn.

*Warranty for Products which are undepreciated spare parts & accessories.*

Đối với phụ tùng hao mòn tự nhiên (như dây cua-roa, lọc, đầu phun, phụ kiện bàn chải, chổi than động cơ, vỏ (hoặc ruột) bánh xe, ron phốt, dây phun áp lực...) không thuộc đối tượng bảo hành, Kärcher Việt Nam cũng có thể xem xét và giải quyết đối với một số trường hợp cụ thể mặc dù điều này không thuộc trách nhiệm bắt buộc.

*For worn out spare parts & accessories (such as crabs, bearings, filters, nozzles, brushes, brushes, wheels, water pumps, o-ring, high pressure hose...), Kärcher Viet Nam may also consider and resolve in certain circumstances although this is not a mandatory obligation.*

#### b. Điều kiện bảo hành

##### **Warranty terms**

- Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành theo quy định tại Mục 4 của chính sách này;

*The product is within the warranty period specified in Section 4 of this Policy;*

- Có phiếu bảo hành, phiếu mua hàng, hóa đơn mua hàng hoặc các phương thức xác nhận ngày mua hàng hợp lệ;

*Warranty vouchers, coupons, purchase invoices, or other evidences confirming the date of purchase;*

- Những hư hỏng, lỗi của Sản phẩm được kết luận là do lỗi kỹ thuật từ nhà sản xuất;

*The damage, defects of the Product are caused by Manufacturer's technical faults;*

- Sản phẩm không thuộc nhóm từ chối bảo hành quy định tại Mục 4 của Chính sách này;

*The product does not fall into the warranty exclusion category specified in Section 4 of this Policy;*

- Sản phẩm được bảo hành phải trong tình trạng còn nguyên vẹn số seri, không bôi xóa, cạo, sửa.

*The product under warranty must be in intact serial number, not erased, shaved, edited.*

Lưu ý rằng các linh kiện, phụ tùng bị lỗi được thay thế theo Điều khoản bảo hành là tài sản của Kärcher Việt Nam và sẽ được thu hồi.

*All of defective or damaged spare part were replaced under warranty which will become the property of Kärcher Vietnam and will be collected.*

## 1.2 BẢO TRÌ MAINTENANCE

Nhằm mục đích kéo dài tuổi thọ, hạn chế khả năng hư hỏng cũng như đảm bảo khai thác, tối ưu hóa giá trị của máy móc và tối đa hóa sự hài lòng của khách hàng, Kärcher Việt Nam có thể tiến hành kiểm tra, bảo dưỡng định kỳ trong suốt thời gian bảo hành với các điều kiện như sau:

*In order to extend the life span, limit the possibility of damage as well as ensure exploitation, optimize the value of machinery and maximize the customer's satisfaction, Kärcher Vietnam will carry out the periodic inspection and maintenance during the warranty period with the following conditions:*

- Đối với những máy móc có giá trị thấp, khách hàng sẽ được hưởng dịch vụ bảo trì định kỳ miễn phí khi mang máy móc đến các Trung tâm bảo hành chính hãng.

*For low-value machines, customers will be entitled to free scheduled maintenance services when bringing their machine to Genuine warranty Centers.*

- Đối với những máy móc có giá trị cao và tính năng phức tạp, Kärcher Việt Nam bằng chi phí của mình sẽ thực hiện việc bảo trì tại nơi cư trú hoặc địa điểm kinh doanh của khách hàng đăng ký vào thời điểm mua hàng.

*For high-value machines and sophisticated features, Kärcher Vietnam will, at its own expense, carry out maintenance at the registered customer's residence place or business location.*

Lưu ý rằng hoạt động bảo trì này của Kärcher Việt Nam không đảm bảo khắc phục tất cả các hư hỏng phát sinh thuộc nhóm Từ chối bảo hành.

*This maintenance operation of Kärcher Vietnam does not guarantee to repair of all defects arising under Disclaimer of warranty.*

### 1.3. QUY ĐỊNH ĐỔI TRẢ

#### **RETURN TERM**

##### **a. Sản phẩm là máy móc, thiết bị**

**Products which are machines and equipments**

**\* Đổi, trả Sản phẩm bị hư hỏng do lỗi nhà sản xuất**

Khách hàng được đổi Sản phẩm mới cùng loại hoặc nhận lại tiền mua hàng nếu Sản phẩm đã mua bị hư hỏng do lỗi của nhà sản xuất (máy không khởi động, không kết nối nguồn điện,...) nếu đáp ứng đủ các điều kiện sau:

*The client's product will be considered to request exchange of Product purchased for a new Product or receive a refund if the purchased Product will be damaged due to the manufacturer's fault (the machine will not start, not connected to the power source ...) with full following conditions:*

- **Đổi, trả trong vòng 03 ngày kể từ ngày mua hàng;**  
*Exchange, return within 03 days from the date of purchase;*
  - **Cung cấp đủ các chứng từ mua hàng như Đơn đặt hàng và Phiếu thu/Phiếu giao hàng;**  
*Provide the sufficient documents such as Order and Receipt/ Delivery;*
  - **Máy móc, thùng, phụ tùng/linh kiện/bao bì đi kèm theo máy và hóa chất (nếu có) phải còn nguyên vẹn như tình trạng ban đầu (không rách, vỡ, gãy,...).**  
*Machinery, drums, spare parts/accessories/packages attached, and chemicals (if any) must be as the original state (not torn, broken, etc.).*
  - **Không thuộc các trường hợp từ chối bảo hành tại Mục 4 của Chính sách này;**  
*Not belong to disclaimer of warranty specified in Section 4 of this policy;*
  - **Đổi/trả tại địa điểm đã mua sản phẩm.**  
*Exchange, return at the place of purchased*
- \* Đổi sản phẩm đã mua lấy sản phẩm có giá trị cao hơn**  
*Exchange the product purchased for a higher value product*

Khách hàng có quyền đổi Sản phẩm đã mua lấy Sản phẩm mới có giá trị cao hơn nếu đáp ứng đủ các điều kiện sau:  
*Customers have the right to Exchange the product purchased for a higher value product with full following conditions:*

- **Đổi trong vòng 03 ngày kể từ ngày mua hàng;**  
*Exchange within 03 days from the date of purchase;*
- **Cung cấp đủ các chứng từ mua hàng như Đơn đặt hàng và Phiếu thu/Phiếu giao hàng;**  
*Provide the sufficient documents such as Order and Receipt/ Delivery;*
- **Máy móc, thùng, phụ tùng/linh kiện/bao bì đi kèm theo máy và hóa chất (nếu có) phải còn nguyên vẹn như tình trạng ban đầu (không rách, vỡ, gãy,...) và chưa sử dụng;**  
*Machinery, drums, spare parts/accessories/packages attached, and chemicals (if any) must be as the original state (not torn, broken, etc.).*
- **Không thuộc các trường hợp từ chối bảo hành tại Mục 4 của Chính sách này;**  
*Not belong to disclaimer of warranty specified in Section 4 of this policy;*
- **Thanh toán phần chênh lệch phát sinh;**  
*Pay the difference on the new Product and other costs incurred;*
- **Đổi tại địa điểm đã mua sản phẩm.**  
*Exchange, return at the place of purchase*

**b. Sản phẩm là phụ tùng, linh kiện*****Products which are spare parts and accessories***

Khách hàng có quyền đổi Sản phẩm đã mua lấy Sản phẩm mới hoặc nhận lại tiền mua hàng nếu Sản phẩm đã mua bị hư hỏng do lỗi của nhà sản xuất (bị rỉ nước, gãy, vỡ, rách...) và đáp ứng đủ các điều kiện sau:

*Customers have the right to request the exchange of Product purchased for a new Product or receive a refund if the purchased Product shall be damaged due to the manufacturer's fault (the machine will not start, not connected to the power source...) with full following conditions:*

- Hư hỏng do lỗi của nhà sản xuất;  
Damage caused by the manufacturer;
- Khách hàng chưa được vận hành thử sản phẩm tại thời điểm mua hàng.  
The customer has not tested the product at the time of purchase;
- Đổi trả trong vòng 03 ngày làm việc kể từ ngày mua hàng;  
Exchange/return within 03 working days from the purchase date;
- Cung cấp đủ các chứng từ mua hàng như Đơn đặt hàng và Phiếu thu/Phiếu giao hàng;  
Provide the sufficient documents such as Order and Receipt/ Delivery;
- Linh kiện, phụ kiện phải còn nguyên vẹn (không rách, vỡ, gãy,... do lỗi của người sử dụng);  
Components and accessories must be intact (not torn, broken, ... caused by user).
- Không thuộc các trường hợp từ chối bảo hành tại Mục 4 của Chính sách này;  
Not belong to disclaimer of warranty specified in Section 4 of this policy
- Đổi, trả tại địa điểm đã mua sản phẩm.  
Exchange, return at the place of purchase.

## 2. THỜI HẠN BẢO HÀNH WARRANTY PERIOD

Kärcher Việt Nam áp dụng thời gian bảo hành chung cho tất cả các máy móc, thiết bị và phụ tùng, linh kiện thuộc điều kiện bảo hành cụ thể như sau:

*Kärcher Vietnam applies the general warranty period for all machines, equipments and spare parts, accessories under the warranty condition as followings:*

<b>Loại sản phẩm</b> <i>Type</i>	<b>Thời gian bảo hành</b> <i>Warranty period</i>
<b>Máy móc, thiết bị</b> <i>Machines, equipments</i>	12 tháng 12 months
<b>Linh kiện, phụ kiện</b> <i>Spare parts, accessories</i>	03 tháng 03 months

Lưu ý rằng Kärcher Việt Nam áp dụng bảo hành 18 tháng đối với tất cả các dòng máy hút bụi khô gia dụng.

*Kärcher Vietnam applies 18 months warranty for all of dry vacuum cleaner series.*

Kärcher Việt Nam áp dụng thời hạn lưu kho cho tất cả đối tác của Kärcher Việt Nam khi phân phối sản phẩm đến khách hàng là 03 tháng kể từ thời điểm giao hàng. Trường hợp Sản phẩm bán ra nằm ngoài 03 tháng lưu kho này, thì khách hàng sẽ vẫn được hưởng thời gian bảo hành như quy định ở trên nhưng Đối tác bán hàng của Kärcher Việt Nam sẽ phải chịu chi phí sửa chữa ngoài bảo hành do việc bán sản phẩm nằm ngoài thời hạn lưu kho 03 tháng.

*Kärcher Vietnam applies the term of storage to all Kärcher Vietnam's partners when distributing products to the customers with 03 months from the date of delivery. In case the product is sold outside this 03 months of storage, the customer will still be entitled the warranty period as above but Kärcher Vietnam's Partner will be liable for repairing outside of warranty.*

### 3. ĐỊA ĐIỂM BẢO HÀNH WARRANTY LOCATION

Sản phẩm được bảo hành tại các Trung tâm bảo hành của Kärcher tại Việt Nam, hoặc tại các địa điểm do Kärcher ủy quyền. Việc bảo hành có thể được thực hiện tại nơi cư trú hoặc địa điểm kinh doanh của Khách hàng đối với những Sản phẩm giá trị cao khó di chuyển.

*Products shall be guaranteed at these Kärcher Service Centers in Vietnam, or at Kärcher authorized locations. Warranty may be performed at the Customer's place of business or residence for high value Products that are difficult to navigate.*

Trung tâm bảo hành của Kärcher tại Việt Nam bao gồm:

*Kärcher's Service Center in Vietnam:*

**a. Trung tâm bảo hành tại thành phố Hồ Chí Minh**

Địa điểm: 811A – 811B Trường Chinh, phường Tây Thạnh, quận Tân Phú, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam  
*Service Center in Ho Chi Minh City*

*Location: 811A - 811B, Truong Chinh Street, Tay Thanh Ward, Tan Phu District, Ho Chi Minh City, Vietnam*

**b. Trung tâm bảo hành tại thành phố Hà Nội**

Địa điểm: Tầng 1, Tòa nhà ATS, 252 Hoàng Quốc Việt, phường Cổ Nhuế 1, quận Bắc Từ Liêm, thành phố Hà Nội  
*Service Center in Hanoi*

*Location: 1st Floor, ATS Building, 252 Hoang Quoc Viet Street, Co Nhue 1 Ward, Bac Tu Liem District, Hanoi*

**c. Trung tâm bảo hành tại thành phố Đà Nẵng**

Địa điểm: Tầng 3 Tòa nhà Quảng Đông Building, 104 – 106 – 108 Núi Thành, phường Hòa Thuận Đông, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng.

*Service Center in Da Nang city*

*Location: 3rd Floor, Guangdong Building, 104 - 106 - 108 Nui Thanh, Hoa Thuan Dong Ward, Hai Chau District, Da Nang City*



## 4. TỪ CHỐI BẢO HÀNH VÀ SỬA CHỮA NGOÀI BẢO HÀNH *DISCLAIMER OF WARRANTIES AND NON-WARRANTY REPAIR*

### 4.1. TỪ CHỐI BẢO HÀNH *DISCLAIMER OF WARRANTIES*

Những trường hợp dưới đây không thuộc phạm vi bảo hành:

*The following cases are not covered by the warranty:*

- Các trường hợp hư hỏng do hao mòn tự nhiên, do vận hành không đúng cách, do không tuân thủ hướng dẫn sử dụng do lưu kho không hợp lý hoặc do sử dụng nguồn điện không ổn định;  
*Damage caused by natural wear, improper operation, non-compliance with instructions for use, improper storage or use unstable power supply;*
- Sản phẩm đã được khách hàng tự ý sửa chữa, cải tạo hoặc có dấu hiệu bị can thiệp bởi cá nhân hoặc đơn vị thứ ba không được ủy quyền bởi Kärcher;  
*The product has been voluntarily repaired, modified or signed to be interfered by an unauthorized individual or third party not authorized by Kärcher;*
- Các trường hợp hư hỏng do lắp đặt không đúng cách hoặc do tự ý lắp thêm các phụ kiện mà những phụ kiện này không được thiết kế cho máy;  
*Damage caused by improper installation or accidentally installing accessories that are not designed for the device;*
- Các trường hợp hư hỏng do không được bảo trì bảo dưỡng đúng cách theo khuyến cáo trong hướng dẫn sử dụng (không thay lọc nước, lọc bụi, túi bụi, dầu bôi trơn... theo định kỳ);  
*Damage caused by improper maintenance as recommended in the service manual (do not replace regular water filter, dust filter, dust bag, lubricant... );*
- Các trường hợp hư hỏng do lạm dụng, sử dụng sai, sử dụng hóa chất không phù hợp;  
*Damage caused by accident, misuse, improper care, inappropriate chemicals;*
- Máy không còn nguyên vẹn số seri, mã vạch hoặc đã bị cạo sửa;  
*Machine does not intact in serial number, barcode or shaven;*
- Các trường hợp hư hỏng (móp méo, biến dạng, trầy xước, hoen gỉ) do tác động cơ học, rơi rớt, va đập hoặc do côn trùng xâm nhập vào;  
*Damage caused (variation, scratches, rust) by mechanical impact, fall, breakage, or entering of insects;*
- Các chi tiết là kính, thủy tinh sẽ không thuộc quy định bảo hành  
*All kind of component is glass will be not allow warranty*
- Sản phẩm hư hỏng do thiên tai hoặc các trường hợp bất khả kháng như: hỏa hoạn, bão lụt, sét đánh, động đất,... các nguyên nhân cơ học, sinh học, hóa học khác trong quá trình vận chuyển và sử dụng.  
*Products damaged by natural disasters or unforeseen circumstances such as fire, floods, thunderstorms, earthquakes, other mechanical, biological and chemical causes during transportation and use.*

## **4.2. SỬA CHỮA NGOÀI BẢO HÀNH NON-WARRANTY REPAIR**

Dịch vụ sửa chữa ngoài bảo hành được áp dụng cho những sản phẩm đã hết hạn bảo hành hoặc thuộc nhóm từ chối bảo hành. Theo đó, khi có nhu cầu khách hàng phải chi trả toàn bộ các chi phí phát sinh liên quan đến việc sửa chữa ngoài bảo hành.

*Non-warranty repair service shall be applied to products expired warranty period or belong to disclaimer of warranties. Accordingly, the customer needs to pay all the costs incurred related Non-warranty repair.*

## **5. HIỆU LỰC VALID**

Chính sách bảo hành này có giá trị kể từ ngày ký cho đến hết ngày 31 tháng 12 năm 2018.

*This Warranty policy is valid from the date of signing until the end of December 31st, 2018.*

**KÄRCHER CO., LTD  
CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN KÄRCHER**

**TRẦN TRỌNG HẢI  
TỔNG GIÁM ĐỐC**



**YOU MANAGE YOUR BUSINESS.  
WE PROVIDE THE SUPPORT.**

Kärcher Services.



[www.kacher.com.vn](http://www.kacher.com.vn)

**KÄRCHER**

Để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ chúng tôi:

**Trụ sở chính**

Karcher Co., Ltd.  
811A - 811B Trường Chinh, P. Tây Thạnh  
Q. Tân Phú, TP. Hồ Chí Minh

Phone: 028 3810 0055  
Fax: 028 3810 0066

Service hotline: 1900 5715 99  
Email: [info.vn@karcher-asia.com](mailto:info.vn@karcher-asia.com)  
Website: [www.karcher.com.vn](http://www.karcher.com.vn)

**Chi nhánh Đà Nẵng**

Tòa nhà Quảng Đông, 104 - 106 - 108 Núi Thành,  
P. Hòa Thuận Đông, Q. Hải Châu, TP. Đà Nẵng

Phone: 0511 3796 111  
Fax: 0511 796 222

**Chi nhánh Hà Nội**

252 Hoàng Quốc Việt - Bắc Từ Liêm  
TP. Hà Nội

Phone: 024 3219 1718  
Fax: 024 4 3219 1719