

Tại Hà Nội: Tầng 1, tòa nhà Charmvit Tower, số 117 Trần Duy Hưng, P. Trung Hòa, Q. Cầu Giấy, TP. Hà Nội

ĐT: +84 24 3795 0109

Tại TP. HCM: Tòa nhà Quinimex, số 28 Nguyễn Thị Diệu, Phường 6, Quận 3, TP. HCM

ĐT: +84 28 3930 8980

Số 27122024-TQ/PDV

Hà Nội, ngày 27 tháng 12 năm 2024

THỜI HẠN BẢO HÀNH SẢN PHẨM

(Áp dụng với các sản phẩm mua từ 1/1/2025)

1. Thời hạn bảo hành sản phẩm:

Tất cả sản phẩm mang nhãn hiệu Panasonic được Công ty TNHH Panasonic Việt Nam (Panasonic Việt Nam) phân phối và/ hoặc chịu trách nhiệm bảo hành chính thức tại thị trường Việt Nam được bảo hành theo quy định sau:

SẢN PHẨM	XUẤT XỨ	SẢN PHẨM ĐÃ ĐƯỢC KÍCH HOẠT BẢO HÀNH ĐIỆN TỬ (KHBHĐT)* HOẶC CÓ HÓA ĐƠN MUA HÀNG**	SẢN PHẨM CHƯA KHBHĐT HOẶC KHÔNG CÓ HÓA ĐƠN MUA HÀNG
- Gia dụng Gia đình: Tủ lạnh, Máy giặt, Máy hút bụi. - Gia dụng Nhà bếp: Bếp điện từ, Nồi cơm điện, - Sức khỏe và Làm đẹp: Máy tạo nước kiềm, Máy lọc nước tại vòi, Máy cạo râu, Tông đơ cắt tóc.	Nhật Bản	Bảo hành 36 tháng kể từ ngày mua trong KHBHĐT hoặc ngày mua trên hóa đơn mua hàng và không quá 72 tháng kể từ ngày sản xuất (xuất phiếu).	Bảo hành 39 tháng kể từ ngày sản xuất (xuất phiếu).
- Gia dụng Gia đình: Tủ lạnh, Máy giặt - Các giải pháp không khí: Quạt trần, Quạt thông gió âm trần có nối ống, Quạt thông gió loại gắn tường.	Việt Nam	Bảo hành 24 tháng kể từ ngày mua trong KHBHĐT hoặc ngày mua trên hóa đơn mua hàng và không quá 60 tháng kể từ ngày sản xuất (xuất phiếu).	Bảo hành 27 tháng kể từ ngày sản xuất (xuất phiếu).
- Gia dụng Gia đình: Tủ lạnh, Máy giặt, Máy sấy quần áo, Tủ chăm sóc quần áo. - Tivi và thiết bị Âm thanh: Tivi	Các nước khác	Bảo hành 12 tháng kể từ ngày mua trong KHBHĐT hoặc ngày mua trên hóa đơn mua hàng và không quá 48 tháng kể từ ngày sản xuất (xuất phiếu)***.	Bảo hành 15 tháng kể từ ngày sản xuất (xuất phiếu)***.
- Điều hòa & Các giải pháp không khí: Điều hòa không khí cục bộ treo tường. Điều hòa không khí cục bộ thương mại (bao gồm cassette, âm trần nối ống, áp trần, tủ đứng). Điều hòa không khí Multi Split (bao gồm cassette, âm trần nối ống, treo tường). Máy lọc không khí, Quạt trần, Quạt điện, Quạt hút, Máy hút ẩm... - Gia dụng Gia đình: Máy bơm, Máy nước nóng trực tiếp, Bình nước nóng dự trữ, Nắp bồn cầu điện tử/cơ, Máy hút bụi, Bàn ủi... - Gia dụng Nhà bếp: Bếp từ, Máy rửa bát, Lò vi sóng, Nồi cơm điện, Máy xay, Máy ép, Bình thủy điện... - Sức khỏe và Làm đẹp: Máy lọc nước, máy lọc nước RO, Máy sấy tóc, Máy cạo râu, Sản phẩm chăm sóc mặt, Sản phẩm chăm sóc răng miệng...	Các nước khác		



Những sản phẩm không có trong danh sách trên đề nghị khách hàng liên hệ Panasonic Việt Nam để được thông báo chính thức về chính sách bảo hành.

- Bảo hành 5 năm kể từ ngày sản xuất (xuất phiếu) áp dụng cho BƠM TĂNG ÁP của Máy nước nóng trực tiếp; và BÌNH CHỨA của Bình nước nóng gián tiếp.
- Đối với sản phẩm thuộc dự án: Bảo hành theo Điều khoản bảo hành trong hợp đồng mua bán sản phẩm với Panasonic Việt Nam.
- Thời hạn bảo hành của linh kiện được thay thế trong thời gian (thời hạn) bảo hành của sản phẩm sẽ tính theo thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm đó.
- Linh kiện thay thế trong dịch vụ có thu phí thực hiện bởi Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng Panasonic Việt Nam được bảo hành ba (03) tháng kể từ ngày thay thế.
- Trường hợp sản phẩm trong thời gian (thời hạn) bảo hành bị lỗi kỹ thuật không thể khắc phục bằng cách thay thế linh kiện mà phải đổi mới thì thời hạn bảo hành của sản phẩm sẽ được tính theo sản phẩm mới.

(*) Điều kiện và quyền lợi của người tiêu dùng khi KHBHĐT:

- Ngày KHBHĐT và ngày mua trong KHBHĐT phải trong vòng 3 tháng kể từ ngày phát hành hóa đơn mua hàng và trước ngày gửi yêu cầu bảo hành tới Panasonic Việt Nam.
- Bảo hành 12 năm cho ĐỘNG CƠ GIẶT của Máy giặt, BÌNH CHỨA của Bình nước nóng gián tiếp và MÁY NÉN của Tủ lạnh kể từ ngày sản xuất (xuất phiếu).
- Bảo hành 12 năm cho MÁY NÉN kể từ ngày sản xuất khối ngoài trời của Điều hòa không khí cục bộ treo tường.
- Bảo hành 5 năm cho MÁY NÉN kể từ ngày sản xuất khối ngoài trời của Điều hòa không khí cục bộ thương mại (bao gồm cassette, âm trần nổi ống, áp trần, tủ đứng), Điều hòa không khí Multi Split (bao gồm cassette, âm trần nổi ống, treo tường).

() Hóa đơn mua hàng cần đáp ứng các điều kiện sau:**

- Hóa đơn mua hàng là hóa đơn điện tử hợp lệ được xuất cho người tiêu dùng theo quy định của nhà nước, trong đó có thể hiện rõ ràng và đầy đủ: Thông tin người bán, thông tin người mua, thông tin sản phẩm và ngày xuất hóa đơn.
- Panasonic Việt Nam có thể đề nghị khách hàng xuất trình hóa đơn mua hàng trong những trường hợp cần xác minh thêm thông tin.

(*) Ngày sản xuất (xuất phiếu) của Điều hòa không khí được quy định như sau:**

- Điều hòa không khí cục bộ treo tường:
 - o Kiểu máy CU/CS-***AKH-8, CU/CS-***BKH-8: là ngày sản xuất (xuất phiếu) của khối trong nhà.
 - o Kiểu máy CU/CS-***UKH-8, CU/CS-***WKH-8, CU/CS-***XKH-8/8B, CU/CS-***ZKH-8: là ngày sản xuất (xuất phiếu) của khối ngoài trời.
- Điều hòa không khí cục bộ thương mại (bao gồm cassette, âm trần nổi ống, áp trần, tủ đứng): là ngày sản xuất (xuất phiếu) của khối trong nhà.
- Điều hòa không khí Multi Split (bao gồm cassette, âm trần nổi ống, treo tường): là ngày sản xuất (xuất phiếu) của khối ngoài trời.

2. Danh mục sản phẩm được bảo hành tại nhà/ công trình:

STT	Sản phẩm	STT	Sản phẩm
1	Tủ lạnh, tủ đông, tủ mát, tủ rượu	8	Quạt trần
2	Máy giặt, Máy sấy quần áo, Tủ chăm sóc quần áo	9	Quạt thông gió âm trần có nối ống Quạt hút công nghiệp
3	Điều hòa không khí	10	Máy tạo nước kiềm
4	Tivi (LCD/LED/OLED)	11	Máy lọc nước, Máy lọc nước RO, Máy lọc nước tại vòi
5	Bếp từ	12	Máy rửa bát
6	Bình nước nóng gián tiếp, Máy nước nóng trực tiếp	13	Lò vi sóng, Lò hấp, Lò nướng
7	Máy bơm	14	Nắp bồn cầu điện tử

Những sản phẩm không có trong danh sách trên đề nghị khách hàng liên hệ Panasonic Việt Nam để được thông báo chính thức về chính sách bảo hành tại nhà/công trình.

Trong một số trường hợp sản phẩm lắp đặt tại vị trí khó tiếp cận, Panasonic có thể yêu cầu khách hàng hỗ trợ cung cấp các thiết bị/phương tiện phù hợp để kỹ thuật viên tiếp cận sản phẩm một cách an toàn.

Đối với các sản phẩm không áp dụng bảo hành tại nhà/ công trình, khách hàng vui lòng chuyển sản phẩm đến Trung Tâm Dịch vụ Khách hàng hoặc Trung Tâm Dịch Vụ Ủy Quyền Panasonic Việt Nam để được bảo hành.

Một số trường hợp sau đây không áp dụng bảo hành tại nhà/ công trình:

- Sản phẩm được lắp đặt và sử dụng ngoài lãnh thổ Việt Nam.
- Sản phẩm được lắp đặt và sử dụng tại vị trí khó tiếp cận hoặc không an toàn cho kỹ thuật viên khi tiếp cận.
- Sản phẩm được lắp đặt và sử dụng trên các phương tiện, địa điểm mà không thể tiếp cận được bằng các phương tiện giao thông công cộng thông dụng.
- Sản phẩm được lắp đặt tại địa điểm mà chính quyền sở tại quy định là nơi giới hạn hoặc cấm tiếp cận.
- Sản phẩm được lắp đặt tại địa điểm không đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ như: không cung cấp được nguồn điện, nguồn nước... theo tiêu chuẩn của sản phẩm.
- Khu vực làm việc không đảm bảo an toàn sức khỏe, tinh thần và tính mạng của kỹ thuật viên.



3. Trường hợp ngoài phạm vi bảo hành (áp dụng dịch vụ có thu phí):

- 3.1 Sản phẩm hư hỏng do vận chuyển, lắp đặt, sử dụng không đúng theo sách hướng dẫn, nguồn điện không ổn định, sử dụng sai điện thế, sử dụng nguồn nước yếu, dơ, phèn, nhiễm mặn...hoặc các hao mòn thông thường (ví dụ như trà, xước, vết cắt, rỉ sét, ăn mòn, xói mòn, vết lõm, hư hỏng dần dần...), bảo quản không tốt, bị tác động bởi các yếu tố bên ngoài như nước, bụi, cặn bẩn, động vật, côn trùng, vật lạ... hoặc hư hỏng gây ra do sử dụng các hóa chất tẩy rửa.
- 3.2 Sản phẩm hư hỏng do bị rơi hoặc do tác động bên ngoài, hỏa hoạn, sấm sét, lũ lụt hoặc tai nạn khác do thiên nhiên.
- 3.3 Số máy trên sản phẩm và trên phiếu bảo hành không giống nhau hoặc bị cạo sửa, xóa mất. Phiếu bảo hành không hợp lệ.

- 3.4 Các bộ phận trong máy bị thay đổi hoặc máy đã bị tháo gỡ, sửa chữa ở những nơi không phải là Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng hoặc Trung Tâm Dịch Vụ Ủy Quyền của Panasonic Việt Nam. Sản phẩm bị rách niêm phong của nhà máy sản xuất (nếu có).
- 3.5 Các bộ phận dễ hư hỏng và tiêu hao như pin, lưỡi xay, ly xay, đế cối xay, màng lọc, lưới lọc, lõi lọc, túi bụi, lưỡi dao cạo...
- 3.6 Máy giặt và Máy sấy quần áo gia dụng lắp đặt tại cửa hàng giặt là, khách sạn, nhà nghỉ, bệnh viện, trường học, nhà hàng, ký túc xá..., hoặc sử dụng vào các hoạt động kinh doanh thương mại.
- 3.7 Sản phẩm Gia dụng Gia đình (Tủ lạnh), Gia dụng Nhà bếp (Lò vi sóng, Lò hấp, Lò nướng, Máy rửa bát, Máy xay, Máy ép, Nồi chiên không dầu, Máy đánh trứng...), Sức khỏe và Làm đẹp (Máy sấy tóc, Máy tạo kiểu tóc, Tông đơ...) sử dụng vào các hoạt động kinh doanh thương mại.

4. Tiếp nhận bảo hành và thực hiện bảo hành.

Khách hàng vui lòng liên hệ với Panasonic Việt Nam theo các kênh sau đây để được tiếp nhận và xử lý yêu cầu bảo hành:

- ✓ Tổng đài miễn cước: **18001593**
- ✓ Zalo: **Dịch vụ khách hàng Panasonic**
- ✓ Email: customer@vn.panasonic.com

Những nội dung chưa được đề cập tại Chính sách này sẽ áp dụng theo quy định pháp luật hiện hành.

CÔNG TY TNHH PANASONIC VIỆT NAM



**TRƯỞNG PHÒNG CẤP CAO
PHÒNG DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG**

Nguyễn Hoàng Kim