

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

A. CÁC DỊCH VỤ CỦA NANOCO

I. TỔNG ĐÀI CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG NANOCO (NANOCO CONTACT CENTER)

Số điện thoại tổng đài toàn quốc **1900 6711** cho tất cả sản phẩm Công ty đang phân phối, cung cấp cho khách hàng phương tiện liên lạc để yêu cầu dịch vụ, kích hoạt bảo hành điện tử, giải đáp thông tin sản phẩm, điểm bán hàng, chất lượng dịch vụ, hỗ trợ kỹ thuật, khiếu nại, góp ý...

II. PHƯƠNG THỨC LIÊN HỆ KHÁC

Tương tự như tổng đài chăm sóc khách hàng, Nanoco cung cấp các công cụ liên hệ khác bao gồm:

Nền tảng	Tên hiển thị	Đường dẫn liên hệ
Instagram	Nanocovietnam	https://www.instagram.com/nanocovietnam?igsh=anByZXF6b2gzeHN4
Email	info@nanoco.com.vn	
Facebook	Nanoco Group	https://www.facebook.com/nanoco.com.vn?mibextid=LQQJ4d
Inbox Zalo	Nanoco Group	https://zalo.me/238672060294456129
Voice Out	02873008455	

III. ĐĂNG KÝ BẢO HÀNH ĐIỆN TỬ

1. Đăng ký bảo hành điện tử qua tổng đài **1900 6711**.

Tổng đài chăm sóc khách hàng Nanoco hỗ trợ kích hoạt bảo hành điện tử nhanh chóng, tiện lợi.

Khách hàng cung cấp các thông tin cần thiết theo hướng dẫn để được kích hoạt bảo hành điện tử, áp dụng cho các sản phẩm không có mã QR.

2. Đăng ký bảo hành điện tử bằng mã QR trên mỗi sản phẩm

Khách hàng sử dụng tính năng quét mã QR trên điện thoại thông minh, sau đó quét mã QR trực tiếp từ sản phẩm, điền các thông tin cần thiết để kích hoạt bảo hành điện tử.

Lưu ý: mã QR trên mỗi sản phẩm là khác nhau, để thuận tiện cho khách hàng đăng ký bảo hành điện tử bằng mã QR cho nhiều sản phẩm, khách hàng có thể sử dụng ứng dụng Nanoco Proclub.

3. Đăng ký bảo hành điện tử qua ứng dụng Nanoco Proclub

Nanoco cung cấp dịch vụ đăng ký bảo hành điện tử qua ứng dụng Nanoco Proclub tải từ CH Play hoặc App Store, cung cấp nhiều tính năng quan trọng để quản lý các thông tin liên quan đến sản phẩm và dịch vụ.

Ngoài ra, ứng dụng còn có tính năng nổi bật là tích điểm để đổi quà khi đáp ứng các điều kiện cần thiết.

4. Đăng ký bảo hành điện tử qua Email, Zalo OA Nanoco Group & Facebook Nanoco Group

Khách hàng gửi Email đến địa chỉ dvkh@nanoco.com.vn hoặc info@nanoco.com.vn kèm các thông tin để kích hoạt bảo hành điện tử:

- Họ và tên
- Số điện thoại
- Địa chỉ
- Số serial và hình ảnh thẻ hiển rõ số serial
- Hóa đơn VAT/chứng từ mua hàng thể hiện rõ ngày mua hàng

IV. CÁC DỊCH VỤ BẢO HÀNH TIÊU CHUẨN

1. Dịch vụ sửa chữa tại chi nhánh Công ty Nanoco/ TTBHUQ

Áp dụng cho các sản phẩm thuộc nhóm thiết bị điện gia dụng, thiết bị điện xây dựng, thiết bị chiếu sáng, thiết bị nhà bếp.

Khách hàng liên hệ và mang sản phẩm trực tiếp đến các chi nhánh, TTBHUQ của Nanoco trên toàn quốc.

2. Dịch vụ sửa chữa tại nhà khách hàng

Áp dụng cho sản phẩm thuộc nhóm Máy bơm, Quạt trần, Quạt hút, Bếp điện đôi. Dịch vụ sửa chữa tại nhà có thể được áp dụng tại các khu vực nhất định. Khách hàng vui lòng liên hệ với Tổng đài Chăm sóc Khách hàng của Nanoco để kiểm tra thông tin về khu vực áp dụng dịch vụ trước khi yêu cầu. Khu vực áp dụng dịch vụ có thể thay đổi tùy theo từng thời điểm và chính sách của Công ty.

Trong trường hợp khách hàng liên hệ đến các Đại lý/Nhà phân phối sản phẩm của Nanoco, tổng đài chăm sóc khách hàng của Nanoco sẽ chủ động liên hệ khách hàng để thu thập thêm thông tin nhằm phục vụ cho công tác sửa chữa khi cần thiết. Kỹ thuật viên chi nhánh xác lập cuộc hẹn để đảm bảo dịch vụ sửa chữa được tiến hành thuận lợi nhất cho khách hàng.

3. Dịch vụ lắp đặt tại nhà khách hàng

Nanoco cung cấp dịch vụ lắp đặt có thu phí và/hoặc không thu phí tại nhà khách hàng áp dụng tại các khu vực nhất định. Áp dụng cho các sản phẩm: Quạt trần, Quạt thông gió, Quạt hút sủi, Máy bơm nước, Bếp điện đôi, Máy tắm nước nóng. Chi phí lắp đặt chỉ bao gồm các phụ kiện và vật tư đi kèm theo máy. Trong trường hợp khách hàng yêu cầu sử dụng các vật tư bổ sung không có trong bộ sản phẩm, hoặc yêu cầu lắp đặt tại khu vực ngoài phạm vi dịch vụ thông thường, chi phí phát sinh sẽ được thông báo cụ thể trước khi thực hiện dịch vụ. Khách hàng vui lòng xác nhận các chi phí này với nhân viên kỹ thuật trước khi tiến hành lắp đặt.

Trong trường hợp khách hàng liên hệ đến các Đại lý/Nhà phân phối sản phẩm của Nanoco, tổng đài chăm sóc khách hàng của Nanoco sẽ chủ động liên hệ khách hàng để thu thập thêm thông tin nhằm phục vụ cho công tác lắp đặt khi cần thiết. Kỹ thuật viên chi nhánh, TTBHUQ xác lập cuộc hẹn để đảm bảo dịch vụ lắp đặt được tiến hành thuận lợi nhất cho khách hàng.

Việc lắp đặt bao gồm các phụ kiện và vật tư đi kèm theo máy, tư vấn và hướng dẫn khách hàng sử dụng.

V. DỊCH VỤ SỬA CHỮA NGOÀI BẢO HÀNH

Khi sản phẩm ngoài phạm vi bảo hành, được quy định chi tiết bên dưới, các chi nhánh hoặc TTBHUQ của Nanoco sẽ phục vụ và sửa chữa sản phẩm của khách hàng với tinh thần thấu hiểu và chia sẻ, hướng đến sự an tâm và tin tưởng của khách hàng đối với sản phẩm và thương hiệu Nanoco.

Khách hàng cần thanh toán chi phí thay thế linh kiện, công sửa chữa và chi phí khác (nếu có).

Đối với các dịch vụ ngoài bảo hành, Chi nhánh hoặc TTBHUQ của Nanoco sẽ cung cấp dịch vụ sửa chữa và/hoặc thay thế linh kiện nếu linh kiện có sẵn và sản phẩm có hư hỏng thực tế. Nanoco có quyền từ chối cung cấp dịch vụ ngoài bảo hành nếu sản phẩm không thực hỏng; hoặc không còn đầy đủ linh kiện; hoặc đã được can thiệp bởi một bên khác không phải Nanoco hay TTBHUQ.

B. PHẠM VI BẢO HÀNH

I. THỜI GIAN BẢO HÀNH

Tất cả sản phẩm mang nhãn hiệu Nanoco và các Thiết bị điện mang nhãn hiệu Panasonic được phân phối tại thị trường Việt Nam và Campuchia sẽ được bảo hành theo quy định sau:

1. Thời gian bảo hành được xác nhận dựa vào thông tin bảo hành điện tử và/hoặc theo chứng từ mua hàng đối với các sản phẩm được mua từ Cửa hàng, Đại lý.
2. Trong trường hợp sản phẩm không sử dụng bảo hành điện tử hoặc sản phẩm chưa kích hoạt ngày mua thì dựa vào bảng bên dưới để xác nhận thời gian bảo hành cho sản phẩm đó, với điều kiện như sau:
 - a) Thời gian bảo hành sản phẩm Nanoco được tính kể từ ngày mua của khách hàng (cột A) nhưng không vượt quá thời hạn của ngày sản xuất (Cột B) để đảm bảo tính hợp lệ của sản phẩm:

Tên ngành hàng	STT	Mã nhóm sản phẩm	Tên nhóm sản phẩm	Thời gian bảo hành tính từ ngày mua (Tháng) (A)	Thời gian bảo hành tính từ ngày sản xuất (Tháng) (B)	Loại dịch vụ bảo hành	Phạm vi bảo hành
Thiết bị điện gia dụng	1	NKT	Bình siêu tốc	12	18	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco - Thay thế sản phẩm trong 30 ngày đầu	Tiền công + phí linh kiện
	2	NPUMP	Máy bơm	24	48	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco/ nhà khách hàng - Thay thế sản phẩm trong 90 ngày đầu	Tiền công + phí linh kiện + phí đi lại
	3	NVF	Quạt thông gió	24	48	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco - Thay thế sản phẩm trong 90 ngày đầu	Tiền công + phí linh kiện
	4	NCF	Quạt trần	24	48	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco/ nhà khách hàng - Thay thế Đầu motor trong 30 ngày đầu	Tiền công + Đầu motor + phí đi lại
	5	NCD	Tủ sấy quần áo	12	24	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco - Thay thế motor trong 30 ngày đầu	Tiền công + Motor
	6	NRF	Quạt sục	12	18	Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco	Tiền công + phí linh kiện
	7	NIC	Bếp đôi	24	48	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco/ nhà khách hàng	Tiền công + phí linh kiện + phí đi lại

Tên ngành hàng	STT	Mã nhóm sản phẩm	Tên nhóm sản phẩm	Thời gian bảo hành tính từ ngày mua (Tháng) (A)	Thời gian bảo hành tính từ ngày sản xuất (Tháng) (B)	Loại dịch vụ bảo hành	Phạm vi bảo hành
						- Thay thế sản phẩm trong 30 ngày đầu - Không bảo hành mặt kính	
	8	NEH	Máy sưởi dầu	12	24	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco - Thay thế sản phẩm trong 30 ngày đầu	Tiền công + phí linh kiện
	9	NDH	Máy hút ẩm	12	24	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco - Thay thế sản phẩm trong 30 ngày đầu	Tiền công + phí linh kiện
	10	NMR	Vợt muỗi	12	18	- Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	Tiền công + phí linh kiện
	11	NBD	Quạt hút sưởi có thông gió	24	48	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco - Thay thế sản phẩm trong 30 ngày đầu	Tiền công + phí linh kiện + phí đi lại
	12	NEF	Quạt điện	24	48	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco - Thay thế sản phẩm trong 30 ngày đầu	Tiền công + phí linh kiện
Thiết bị nhà bếp	13	NIC	Bếp điện từ đơn	12	24	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco - Thay thế sản phẩm trong 30 ngày đầu	Tiền công + phí linh kiện
	14	NET	Bình thủy điện	12	18	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco - Thay thế sản phẩm trong 30 ngày đầu	Tiền công + phí linh kiện
	15	NMP	Nồi điện đa năng	12	18	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco - Thay thế sản phẩm trong 30 ngày đầu	Tiền công + phí linh kiện
	16	NRC	Nồi cơm điện	12	18	- Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco - Thay thế sản phẩm trong 30 ngày đầu	Tiền công + phí linh kiện
	17	NCW	Bộ nồi chảo chống dính	24	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	

- b) Thời gian bảo hành sản phẩm Nanoco không hỗ trợ kích hoạt bảo hành điện tử bằng mã QR được tính từ ngày sản xuất theo bảng dưới đây, trừ trường hợp có chứng từ mua hàng hợp lệ:

Tên ngành hàng	STT	Mã nhóm sản phẩm	Tên nhóm sản phẩm	Thời gian bảo hành (Tháng)	Loại dịch vụ bảo hành	Phạm vi bảo hành
Thiết bị điện	1	NCHIME	Bộ chuông điện	24	Sửa chữa tại CN/TTBHUQ Nanoco	Tiền công + phí linh kiện
	2	NEP	Bút thử điện	12	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	3	NWD	Công tắc thẻ	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	4		Phích cắm 3 chấu	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	5	NES	Ổ cắm	12	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	6	NPS	Phích cắm đơn	12	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	7	NIPS	Phích cắm di động	12	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	8	DB	Tủ điện	12	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	9	BOX	Đế âm đơn cho mặt vuông chuẩn BS	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	10	CABLE	Dây cáp	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	11	NPIN	Pin Lithium	36	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	12		Pin Alkaline	120	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	13	NAE	Đui đèn E27	12	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	14	FLEX/FPC	Ống luồn dây	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	15	FPA	Phụ kiện ống luồn dây	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	16	IS	Cầu dao cách ly	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	17	NNV	Nẹp vuông	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	18	PN	Dimmer	12	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	19		Phụ kiện tủ điện	12	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	20	TAPETW/TAPECN	Băng keo	12	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
Thiết bị chiếu sáng	21	OUTDOOR	Đèn gắn ngoài trời	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	22	CBULB	Bóng bulb màu trang trí	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	

Tên ngành hàng	STT	Mã nhóm sản phẩm	Tên nhóm sản phẩm	Thời gian bảo hành (Tháng)	Loại dịch vụ bảo hành	Phạm vi bảo hành
	23	NBULB	Bóng bulb trụ	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	24	T8FIX	Bóng đèn T8	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	25		Máng đèn T8	12	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	26	T8	Bóng Tube T8	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	27	ALIGHT	Cốc sạc	12	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	28	NSLIMDL	Đèn âm trần siêu mỏng	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	29	NDESK	Đèn bàn LED	12	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	30	NSHOP	Đèn bán nguyệt	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	31	NRECHAR	Đèn đội đầu	12	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	32	NEML	Đèn khẩn cấp	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	33	NHERA	Đèn LED slim	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	34	NSURDL	Đèn LED Downlight trụ	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	35	HIGHBAY	Đèn nhà xưởng	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	36	PANEL	Đèn Panel LED	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	37	FLIGHT	Đèn pha	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	38	OPANEL	Đèn Sidelit Panel LED	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	39	TRACK	Đèn Track Light LED	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	40	NCEIL	Đèn trần chống ẩm	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	41	NDOWL	Downlight dày	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	42	ECO	Downlight ECO	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	43	WPL	Máng đèn kín nước	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	44	ABULB	Bóng bulb	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	45	NEXIT	Đèn chi lối thoát (Exit)	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	

Tên ngành hàng	STT	Mã nhóm sản phẩm	Tên nhóm sản phẩm	Thời gian bảo hành (Tháng)	Loại dịch vụ bảo hành	Phạm vi bảo hành
	46	NMAGA	Thanh ray nam châm	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	47		Khớp nối thanh ray	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	48	PRELIGHT	Đèn DL	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	49		Đèn Linear	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	50		Đèn Track Light	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	51	OUTDOORS	Đèn gắn tường LED	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	52	STRIP/STRIP LV/S TRIPA	Đèn LED dây	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	53	NDL3S	Downlight 3S	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	54	NBHEAT	Bóng hồng ngoại	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	55	LINEAR	Đèn LED Linear pha	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	56	NMIRA	Đèn LED panel MIRA	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	57	STRIPA	Bộ nguồn đèn LED dây	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
			Phụ kiện đèn LED dây	0	Không bảo hành	
	58	NEMLA	Phụ kiện đèn khẩn cấp	0	Không bảo hành	
	59	PANEL-A	Phụ kiện đèn ốp trần	0	Không bảo hành	
	60	NEXA-E	Bộ phụ kiện gắn tường cho đèn Exit	0	Không bảo hành	
	61	TRACKA	Phụ kiện đèn tracklight	0	Không bảo hành	

c) Chính sách bảo hành thiết bị điện Panasonic:

Tên ngành hàng	STT	Mã nhóm sản phẩm	Tên nhóm sản phẩm	Thời gian bảo hành (Tháng)	Loại dịch vụ bảo hành	Phạm vi bảo hành
Thiết bị điện	1	CHIME	Chuông điện	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	2	DINC	Cầu dao tự động DIN	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	3	DU	Ổ cắm âm sàn	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	4	ELB	Cầu dao ELB, ELCB	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	5	FULW	Thiết bị nối dây dòng Full Color	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	

Tên ngành hàng	STT	Mã nhóm sản phẩm	Tên nhóm sản phẩm	Thời gian bảo hành (Tháng)	Loại dịch vụ bảo hành	Phạm vi bảo hành
	6	GEN-X	Thiết bị nối dây dòng Gen-X	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	7	HALUMIE	Thiết bị nối dây dòng Halumie	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	8	HB	Cầu dao HB	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	9	MCCB	Cầu dao tự động MCCB	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	10	MINERVA	Thiết bị nối dây dòng Minerva	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	11	MODERVA	Thiết bị nối dây dòng Moderva	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	12	PDBOX	Tủ điện âm tường	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	13	REFINA	Thiết bị nối dây dòng Refina	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	14	SPD	Thiết bị chống sét lan truyền	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	15	TB	Công tắc đồng hồ	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	16	WDJ	Phích cắm và ổ cắm công nghiệp	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	17	WIDC	Thiết bị nối dây dòng Wide Color	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	
	18	WIDE	Thiết bị nối dây dòng Wide	24	Thay thế sản phẩm tại CN/TTBHUQ Nanoco	

- Riêng đối với các sản phẩm đã bán cho người dùng cuối nhưng chưa được kích hoạt bảo hành điện tử, Chi nhánh/TTBHUQ Nanoco khi nhận sản phẩm, gửi các thông tin về khách hàng kèm bản sao chép hóa đơn hợp lệ (nếu có), hoặc Biên bản khách hàng xác nhận ngày mua, hoặc chứng từ mua hàng đến Phòng Bảo hành để xem xét kích hoạt bảo hành.

Trường hợp sản phẩm đã bán cho người dùng cuối không có hóa đơn hoặc chứng từ mua hàng hợp lệ, chưa kích hoạt bảo hành điện tử, ngày mua hàng sẽ được xem xét và xác định theo chính sách nội bộ của Nanoco tại từng thời điểm tiếp nhận sản phẩm.

II. THỜI GIAN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI LINH KIỆN THAY THẾ

Thời gian bảo hành đối với linh kiện thay thế ngoài phạm vi bảo hành được áp dụng như sau:

- Trường hợp tại thời điểm thay thế linh kiện mà thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm nhiều hơn 03 tháng thì thời gian bảo hành đối với linh kiện thay thế được tính bằng với thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm.
- Trường hợp tại thời điểm thay thế linh kiện mà thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm ít hơn 03 tháng thì thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm được tính là 03 tháng.
- Sản phẩm hết thời gian bảo hành thì thời gian bảo hành linh kiện thay thế là 03 tháng.

III. THỜI GIAN BẢO HÀNH ĐỐI VỚI SẢN PHẨM ĐƯỢC ĐỔI MỚI

1. Nếu tại thời điểm đổi mới sản phẩm mà thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm cũ đang sử dụng nhiều hơn 03 tháng thì thời hạn bảo hành của sản phẩm đổi mới được tính bằng với thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm cũ đang sử dụng.
2. Nếu tại thời điểm đổi mới sản phẩm mà thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm cũ đang sử dụng nhỏ hơn 03 tháng thì thời hạn bảo hành của sản phẩm đổi mới được tính là 03 tháng.

IV. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

- Tất cả sản phẩm mang nhãn hiệu Nanoco và thiết bị điện mang nhãn hiệu Panasonic được phân phối tại thị trường Việt Nam và Campuchia;
- Lỗi kỹ thuật cần được sửa chữa trong thời gian bảo hành;
- Sản phẩm không thuộc trường hợp ngoài phạm vi bảo hành.

V. TRƯỜNG HỢP NGOÀI PHẠM VI BẢO HÀNH

1. Những trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành:
 - a. Sản phẩm hết thời gian bảo hành;
 - b. Sản phẩm bị hư hỏng do hao mòn thông thường, gặp tai nạn, bị sử dụng sai cách, không được vệ sinh đúng cách (bao gồm phần bên ngoài, bên trong, các loại bộ lọc vệ sinh), không được bảo dưỡng và thực hiện dịch vụ đúng cách, bị côn trùng, sâu bọ bao gồm nhưng không giới hạn động vật xâm nhập, lắp đặt không đủ hoặc sai, vận hành sai, sử dụng sai mục đích thiết kế, sử dụng pin lỗi hay pin đã rò rỉ, sai điện áp, hư hỏng do ngoại lực tác động;
 - c. Sản phẩm đã được sử dụng với mục đích thương mại hay mục đích khác không phải tiêu dùng thông thường (ngoại trừ các sản phẩm được Nanoco chỉ định dùng với mục đích thương mại);
 - d. Thiên tai hay Sự kiện Bất Khả Kháng, bao gồm nhưng không giới hạn hỏa hoạn hay hư hỏng do chất lỏng;
 - e. Không bảo hành phụ kiện kèm theo như: móc treo, lưới lọc, màng lọc, vòi sen, chân đế, mặt kính...
2. Những trường hợp mất quyền bảo hành:
 - a. Sản phẩm không còn mang số sê-ri của nhà sản xuất và/hoặc không thể nhận diện được sê-ri của nhà sản xuất;
 - b. Sản phẩm có dấu hiệu bao gồm nhưng không giới hạn hiện tượng bể/vỡ, trầy xước, biến dạng;
 - c. Sản phẩm đã được một bên khác không phải là Nanoco hay TTBHUQ của Nanoco sửa chữa, thực hiện dịch vụ hay can thiệp vào bằng bất kỳ cách nào;
 - d. Khách hàng không cung cấp môi trường phù hợp cho sản phẩm, bao gồm nhưng không giới hạn việc không cung cấp nguồn điện, nguồn nước phù hợp, nguồn điện gặp sự cố, để chất lỏng, hơi ẩm hay bụi bẩn xâm nhập hay tác động lên sản phẩm;
 - e. Cố gắng thay đổi cấu trúc, thiết kế ban đầu của sản phẩm bằng bất kỳ hình thức nào;
 - f. Làm thay đổi đặc tính của sản phẩm không phải do Nanoco thực hiện;
 - g. Gắn thêm hoặc tháo bớt phụ kiện, linh kiện hay thiết bị khác trên sản phẩm.

VI. HIỆU LỰC VÀ THI HÀNH

- Chính sách này có hiệu lực từ ngày 01/04/2025 cho đến khi có thông báo mới.
- Phòng bảo hành các Chi nhánh và TTBHUQ của Nanoco có trách nhiệm tuân thủ và thi hành chính sách này.