



## ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH CỦA CÔNG TY TNHH ĐỒ GIA DỤNG BSH (VIỆT NAM)

Cảm ơn Quý khách đã mua các sản phẩm gia dụng và dịch vụ liên quan mang nhãn hiệu “**Bosch**”. Các điều khoản và điều kiện bảo hành dưới đây được áp dụng cho tất cả các sản phẩm gia dụng “**Bosch**” (“**Sản phẩm**”). Bằng việc mua Sản phẩm, Quý khách được xem là đã đồng ý và bị ràng buộc bởi các Điều khoản và Điều kiện Bảo hành sau đây:

### (A) Điều khoản và điều kiện chung

1. Quý khách có trách nhiệm đăng ký bảo hành với Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của chúng tôi thông qua đường dây nóng dịch vụ khách hàng như sau:

#### **Tổng đài Chăm sóc Khách hàng**

Điện thoại: 1800 8167

Thứ Hai đến Thứ Bảy: 8:00 - 20:00 (không bao gồm Chủ nhật và ngày lễ)

Email: [BSHVN.Service@bshq.com](mailto:BSHVN.Service@bshq.com).

2. Bảo hành này chỉ áp dụng đối với Sản phẩm được mua và sử dụng tại Việt Nam. Trong trường hợp Sản phẩm được vận chuyển hoặc sử dụng ngoài lãnh thổ Việt Nam, bảo hành sẽ không còn hiệu lực.
3. Để được hưởng chế độ bảo hành, Quý khách phải cung cấp chứng từ mua hàng hợp lệ (ví dụ: hóa đơn bán hàng hoặc hóa đơn thuế) cho nhân viên hoặc kỹ thuật viên dịch vụ của chúng tôi. Trường hợp không cung cấp được chứng từ mua hàng hoặc chứng từ mua hàng không thể hiện ngày mua, chúng tôi có quyền căn cứ vào ngày sản xuất của Sản phẩm (tức số sê-ri) để xác định ngày mua.
4. Bảo hành này chỉ áp dụng cho Sản phẩm do Công ty TNHH Đồ Gia Dụng BSH (Việt Nam) bán ra hoặc được mua từ các đại lý, nhà phân phối, nhà bán lẻ hoặc các nền tảng thương mại điện tử được chúng tôi ủy quyền tại Việt Nam (nếu có). Dịch vụ bảo hành Sản phẩm chỉ được thực hiện bởi chúng tôi, các trung tâm dịch vụ được ủy quyền hoặc các nhà cung cấp dịch vụ độc lập được ủy quyền tại Việt Nam.
5. Nhân viên hoặc kỹ thuật viên dịch vụ của chúng tôi có quyền thu thêm chi phí hoặc từ chối lắp đặt và/hoặc tháo dỡ Sản phẩm tại các khu vực khó tiếp cận, nguy hiểm, bị hạn chế, khu vực có rủi ro cao hoặc có hơi hóa chất, hoặc trong trường hợp có vấn đề về kết nối và vật liệu cách điện bên ngoài không do Sản phẩm gây ra.
6. Sản phẩm chỉ được sử dụng cho mục đích gia đình hoặc sinh hoạt hộ gia đình và được bảo hành đối với các lỗi do nhà sản xuất về vật liệu và tay nghề, bao gồm cả linh kiện. Theo quy định tại Khoản 3 nêu trên, ngày bắt đầu bảo hành được tính từ ngày mua Sản phẩm, và thời hạn bảo hành cụ thể như sau:-
  - (a) Mười hai (12) tháng kể từ ngày mua đối với pin rời của Unlimited 6, Unlimited 7;
  - (b) Hai mươi bốn (24) tháng kể từ ngày mua đối với đồ gia dụng nhỏ;
  - (c) Ba mươi sáu (36) tháng kể từ ngày mua đối với đồ gia dụng lớn;

- (d) Một trăm hai mươi (120) tháng kể từ ngày mua đối với hiện tượng rỉ sét xuyên thủng lồng rửa bên trong của máy rửa chén;
  - (e) Một trăm hai mươi (120) tháng kể từ ngày mua đối với động cơ của máy hút bụi dạng hộp, máy xay cầm tay series 6 và máy xay Vita Power series 4;
  - (f) Một trăm hai mươi (120) tháng kể từ ngày mua đối với động cơ máy giặt (EcoSilence Drive); và
  - (g) Sáu mươi (60) tháng kể từ ngày mua đối với máy nén của hệ thống làm lạnh kín
7. Chúng tôi có toàn quyền quyết định việc sửa chữa Sản phẩm bằng các linh kiện mới về hiệu năng hoặc độ tin cậy, hoặc thay thế Sản phẩm nếu không thể sửa chữa hoặc chi phí sửa chữa không kinh tế, bằng một sản phẩm có giá trị tương đương. Sản phẩm thay thế có thể là sản phẩm mới, đã tân trang hoặc đã được làm mới. Trong mọi trường hợp, chúng tôi sẽ không hoàn trả phần chênh lệch giữa giá trị sản phẩm thay thế và Sản phẩm ban đầu. Ngoài ra, theo toàn quyền quyết định của chúng tôi, Quý khách có thể phải thanh toán thêm nếu có chênh lệch giá đối với mẫu thay thế căn cứ theo giá bán lẻ khuyến nghị mới nhất. Tất cả các Sản phẩm, linh kiện hoặc bộ phận được thay thế sẽ thuộc quyền sở hữu của chúng tôi.
  8. Việc thực hiện và/hoặc hoàn tất việc sửa chữa, bảo dưỡng hoặc thay thế Sản phẩm hoặc linh kiện trong bất kỳ trường hợp nào cũng không làm gia hạn thời hạn bảo hành của Sản phẩm, và bảo hành sẽ tiếp tục có hiệu lực cho phần thời gian bảo hành còn lại.
  9. Chúng tôi không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ sự chậm trễ và/hoặc không thể thực hiện việc sửa chữa hoặc dịch vụ do các nguyên nhân nằm ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc không có sẵn linh kiện hoặc thiết bị của Sản phẩm.
  10. Đối với các đồ gia dụng nhỏ cần sửa chữa hoặc bảo dưỡng, Quý khách phải tự chịu chi phí vận chuyển đến hoặc từ trung tâm dịch vụ khách hàng của chúng tôi. Đối với các đồ gia dụng lớn, chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ sửa chữa tại nhà.
  11. Trách nhiệm của chúng tôi theo bảo hành này chỉ giới hạn ở việc sửa chữa và/hoặc thay thế Sản phẩm bị lỗi. Bảo hành không bao gồm bất kỳ tổn thất hay thiệt hại nào phát sinh trực tiếp hoặc gián tiếp từ việc sử dụng Sản phẩm.
  12. Quý khách đồng ý rằng các thông tin cá nhân do Quý khách cung cấp cho phép chúng tôi sử dụng và/hoặc liên hệ với Quý khách liên quan đến Sản phẩm và dịch vụ, các chương trình khuyến mãi, cá nhân hóa dịch vụ, hướng dẫn sử dụng và bảo dưỡng và/hoặc cho mục đích quản lý khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc đăng ký và quản lý bảo hành, dịch vụ khách hàng, xử lý yêu cầu và/hoặc dịch vụ hậu mãi. Quý khách cũng xác nhận và đồng ý rằng chúng tôi có thể chia sẻ thông tin cá nhân của Quý khách cho các công ty liên kết, đối tác kinh doanh như các nhà cung cấp dịch vụ hoặc nhà thầu độc lập nhằm cung cấp dịch vụ cho Quý khách, phù hợp với quy định của pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và các sửa đổi bổ sung (nếu có). Quý khách có thể rút lại sự đồng ý này bất kỳ lúc nào bằng cách gửi thông báo bằng văn bản đến cán bộ bảo vệ dữ liệu của chúng tôi theo địa chỉ email: [sqr\\_v\\_dpo@bshg.com](mailto:sqr_v_dpo@bshg.com) và/hoặc [BSHVN.Service@bshg.com](mailto:BSHVN.Service@bshg.com).
  13. Mọi yêu cầu bảo hành đều thuộc quyền xem xét và quyết định của chúng tôi, sau khi được xác minh bởi nhân viên hoặc kỹ thuật viên dịch vụ do bộ phận chăm sóc khách hàng chỉ định. Nếu Quý khách cần hỗ trợ về bảo hành Sản phẩm hoặc thời hạn bảo hành, vui lòng liên hệ bộ phận chăm sóc khách hàng của chúng tôi.
  14. Bảo hành này được điều chỉnh và giải thích theo pháp luật Việt Nam.

**(B) Các trường hợp không được bảo hành**

1. Bảo hành này không áp dụng cho các trường hợp sau:

- (a) thiệt hại, lỗi hoặc trục trặc do bụi bẩn, vật thể lạ xâm nhập, thiên tai, sét đánh, hỏa hoạn, lũ lụt, nước hoặc chất lỏng đổ vào Sản phẩm, tác động hóa học hoặc điện hóa của nước, điều kiện thời tiết, độ ẩm và môi trường, oxy hóa, độ ẩm cao, nhiệt độ, tiếp xúc ánh nắng mặt trời, thông gió không phù hợp, hư hỏng trong quá trình vận chuyển, rơi từ độ cao, pin không hoạt động hoặc rò rỉ, bạo loạn, tai nạn, chuột, kiến, côn trùng hoặc các sự kiện bất khả kháng khác;
- (b) thiệt hại, lỗi hoặc trục trặc do sơ suất, sử dụng sai mục đích, thao tác không đúng, sử dụng không mang tính gia đình, thiếu bảo quản, nguồn điện không phù hợp, lắp đặt không đúng, kết nối với thiết bị không tương thích, điện áp không phù hợp, nguồn điện không ổn định, sử dụng pin không tương thích, sử dụng trái với hoặc không tuân thủ các cảnh báo, hướng dẫn vận hành, lắp ráp hoặc thông số kỹ thuật nêu trong tài liệu hướng dẫn sử dụng;
- (c) mất mát hoặc thiệt hại do trộm cắp, hỏa hoạn hoặc thiên tai;
- (d) linh kiện thay thế, phụ kiện hoặc bộ phận không chính hãng hoặc đã bị sửa đổi bởi bên thứ ba không được chúng tôi ủy quyền;
- (e) hao mòn thông thường (ví dụ: trầy xước, mài mòn, rỉ sét, ăn mòn, xói mòn, móp méo, xuống cấp theo thời gian, v.v.) không được coi là lỗi về vật liệu hoặc tay nghề của Sản phẩm;
- (f) không tuân thủ hoặc không thực hiện bảo trì, kiểm tra, vệ sinh, bôi trơn, điều chỉnh bên ngoài và/hoặc các hướng dẫn khác liên quan đến việc sử dụng và bảo dưỡng Sản phẩm theo tài liệu hướng dẫn sử dụng;
- (g) sử dụng cho mục đích thương mại, cho thuê công cộng, sử dụng để sinh lợi, sử dụng chung trong khu nhà nhiều hộ, khách sạn, nhà trọ, nhà hàng hoặc tiệm giặt là;
- (h) nạp gas, bơm gas, vệ sinh, tân trang và/hoặc bôi trơn;
- (i) mất dữ liệu, thông tin bộ nhớ và/hoặc cài đặt trong quá trình vận hành và/hoặc sửa chữa, và Quý khách có trách nhiệm sao lưu đầy đủ dữ liệu trước khi giao Sản phẩm cho nhân viên kỹ thuật;
- (j) phí dịch vụ (nhân công và vận chuyển trong trường hợp không phát hiện lỗi), chi phí vận chuyển và nhân công liên quan đến việc lắp đặt, tháo dỡ, lắp đặt lại Sản phẩm hoặc hướng dẫn sử dụng;
- (k) việc sửa chữa hoặc bảo hành được thực hiện bởi bên thứ ba không được chúng tôi ủy quyền;
- (l) các bộ phận dễ hao mòn và vật tư tiêu hao như thực phẩm hư hỏng, dây curoa máy hút bụi, túi máy hút bụi, bộ lọc, thủy tinh, nhựa, bóng đèn, sản phẩm chăm sóc và phụ kiện;
- (m) các bộ phận bên ngoài và bộ phận mang tính thẩm mỹ như vỏ máy, khung, núm vặn, ống dẫn, v.v.;

- (n) hư hỏng không ảnh hưởng đến hoạt động và/hoặc hư hỏng về thẩm mỹ (bao gồm lớp sơn, màu sắc, hình thức bên ngoài, kính và bề mặt hoàn thiện), phụ kiện sử dụng cùng Sản phẩm, dây cáp và dây điện bên ngoài hoặc các tùy chọn bổ sung gắn thêm;
- (o) tất cả các loại pin (bao gồm pin không sạc lại và pin sạc lại), trừ khi có quy định khác trong thẻ bảo hành;
- (p) đối với Sản phẩm được cho mượn trong thời gian sửa chữa, các chi phí vận chuyển, thiệt hại, phí dịch vụ nhanh, hư hỏng trong quá trình vận chuyển, tháo dỡ, lắp đặt hoặc lắp đặt lại (nếu có)
- (q) sản phẩm được bán theo hiện trạng “bán đúng hiện trạng tại địa điểm hiện có”, sản phẩm cơ bản, hoặc sản phẩm “đã được tân trang”, hoặc các sản phẩm có ghi chú, chỉ dẫn tương tự.
- (r) mọi thiệt hại trực tiếp, gián tiếp, phát sinh hoặc ngẫu nhiên dưới bất kỳ hình thức nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở tổn thất kinh tế, mất lợi nhuận, uy tín thương mại, và mọi rủi ro, trách nhiệm liên quan đến thiệt hại hoặc thương tích đối với Quý khách, tài sản của Quý khách hoặc của bên thứ ba phát sinh từ việc sử dụng sai hoặc thao tác không đúng đối với Sản phẩm.

Cập nhật: Tháng 7 năm 2025