



QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM

Mã tài liệu: 06.01

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 07/07/2023



CÔNG TY TNHH OLIVO ELECTRONICS VIỆT NAM

-----oOo-----

QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM

Trách nhiệm	Người soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Đức Soát	La Thị Thu Phương	Vũ Mạnh Hưng
Chức vụ	Trưởng nhóm KTBH	Hành chính nhân sự	Giám đốc
Chữ ký			





QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM

Mã tài liệu: 06.01

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 07/07/2023

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

STT	Phòng ban	Bản cứng	Bản (PDF)
1	Giám đốc	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Phòng Kỹ thuật bảo hành	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Phòng Kinh doanh bán lẻ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Phòng Kinh doanh Đại lý - CTV	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Phòng Kinh doanh GTMT	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Phòng Kế toán	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Phòng Marketing	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Phòng Hành chính nhân sự	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Bộ phận Kho	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



MỤC LỤC

I. MỤC ĐÍCH	2
II. PHẠM VI ÁP DỤNG.....	2
III. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT	2
1. Định nghĩa kỹ thuật	2
2. Từ viết tắt	2
IV. NỘI DUNG.....	3
1. Bảo hành	3
1.1. Thời gian bảo hành sản phẩm	3
a. Sản phẩm mới.....	3
b. Sản phẩm trưng bày, thanh lý	5
1.2. Điều kiện bảo hành.....	7
1.3. Trường hợp ngoài phạm vi bảo hành.....	7
2. Chính sách đổi - trả sản phẩm	8
2.1. Thời gian đổi - trả sản phẩm.....	8
2.2. Điều kiện đổi - trả sản phẩm.....	8
a. Điều kiện để được đổi - trả sản phẩm	8
b. Trường hợp không được đổi - trả	8
2.3. Điều kiện trả hàng hoàn tiền	9
2.4. Quy trình và thủ tục đổi - trả sản phẩm.....	9
3. Quy định lưu kho hàng hoá bảo hành	9
V. QUY ĐỊNH PHÍ VẬN CHUYỂN SẢN PHẨM BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ.....	10
VI. THỜI GIAN XỬ LÝ BẢO HÀNH, SỬA CHỮA.....	10
1. Định nghĩa	10
2. Quy định thời gian xử lý bảo hành, sửa chữa	10
2.1. Trung tâm bảo hành	10
2.2. Trạm bảo hành ủy quyền	10
VII. THÔNG TIN LIÊN HỆ	11
1. Hotline.....	11
2. Địa chỉ nhận bảo hành	11



**QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM**

Mã tài liệu:

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 07/07/2023

QUY ĐỊNH BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM

I. MỤC ĐÍCH

- Nhằm đảm bảo quyền lợi của khách hàng khi sử dụng các sản phẩm của OLIVO Việt Nam.
- Đảm bảo hoạt động bảo hành được thực hiện kịp thời, đáp ứng nhu cầu của khách hàng hướng tới nâng cao chất lượng dịch vụ.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho tất cả các sản phẩm được phân phối bởi OLIVO trên phạm vi toàn quốc.

III. ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT

1. Định nghĩa kỹ thuật

- Bảo hành sản phẩm: là khắc phục những hỏng hóc, sự cố kỹ thuật liên quan tới sản phẩm xảy ra do lỗi của nhà sản xuất.
- Bảo trì, bảo dưỡng: bao gồm lau chùi sản phẩm và các hoạt động kiểm tra, vệ sinh, tra dầu mỡ, xử lý các vấn đề cơ bản của máy móc, linh kiện bị giãn lỏng trong quá trình vận hành. Thời gian và chi phí bảo trì, bảo dưỡng (nếu có) theo quy định bảo hành của công ty OLIVO Việt Nam, nếu có thay đổi cần có sự thỏa thuận rõ ràng bằng văn bản hoặc tin nhắn giữa OLIVO và khách hàng.
- Sửa chữa: tức là sửa chữa những lỗi nhỏ mà không ảnh hưởng tới chất lượng của sản phẩm và không phải thay thế linh kiện.

2. Từ viết tắt

- Công ty TNHH OLIVO Electronics Việt Nam: OLIVO
- Bảo hành ủy quyền: BHUQ
- Trung tâm bảo hành: TTBH
- Khách hàng: KH



**QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM**

Mã tài liệu:

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 07/07/2023

IV. NỘI DUNG

1. Bảo hành

1.1. Thời gian bảo hành sản phẩm

a. Sản phẩm mới

Tất cả các sản phẩm được phân phối chính thức bởi OLIVO tại thị trường Việt Nam sẽ được bảo hành theo quy định sau:

- Thời gian bảo hành được xác định dựa vào: Chứng từ mua hàng, ngày xuất kho trên phiếu bảo hành và các công cụ kiểm tra thời gian bảo hành của OLIVO Việt Nam.
- Thời gian bảo hành của từng sản phẩm sẽ khác nhau và được quy định như Cột A trong BẢNG 1 và BẢNG 2. Thời điểm bắt đầu tính bảo hành là thời điểm khách hàng nhận được sản phẩm.
- Trường hợp mất phiếu bảo hành, phiếu bảo hành không hợp lệ hoặc mất giấy tờ chứng minh sản phẩm còn bảo hành: sản phẩm vẫn được bảo hành miễn phí dựa trên ngày sản xuất của sản phẩm. Thời gian bảo hành sản phẩm trong trường hợp này là 30 tháng kể từ ngày sản xuất. (Cột B. BẢNG 1).
- Đối với một số sản phẩm không có tem hoặc mất tem ngày sản xuất, thời gian bảo hành sản phẩm được tính như sau:
 - ***Thời gian bảo hành = Ngày ra mắt sản phẩm + 12 tháng.***
- Với những sản phẩm ra mắt quá 12 tháng, OLIVO sẽ đánh giá theo tình trạng của sản phẩm để bảo hành.



**QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM**

Mã tài liệu:

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 07/07/2023

BẢNG 1. THỜI GIAN BẢO HÀNH CÁC SẢN PHẨM NGÀNH ĐIỆN GIA DỤNG

Nhóm	Sản phẩm	Thời gian bảo hành kể từ ngày mua (A)	Thời gian bảo hành kể từ ngày sản xuất (B)	Thời gian xử lý bảo hành
1	Các sản phẩm máy làm sữa hạt	24 tháng	30 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
2	Các sản phẩm máy ép chậm	24 tháng	30 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
3	Các sản phẩm nồi chiên không dầu, nồi chiên hơi nước	24 tháng	30 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
4	Các sản phẩm nồi áp suất điện đa năng	24 tháng	30 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
5	Các sản phẩm quạt tuần hoàn không khí	24 tháng	30 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
6	Các sản phẩm máy xay sinh tố, máy vắt cam, máy xay thịt, máy xay cầm tay...	12 tháng	18 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
7	Các sản phẩm ấm siêu tốc	24 tháng	30 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
8	Các sản phẩm bàn là	24 tháng	30 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày

➤ **Một số lưu ý trong bảng 1:**

- Nhóm sản phẩm số 2: Động cơ máy ép chậm OLIVO SJ189 bảo hành 10 năm. Động cơ máy ép chậm OLIVO SJ196 bảo hành 05 năm.
- Nhóm sản phẩm số 5: Pin của quạt không dây OLIVO WF1 bảo hành 12 tháng.



**QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM**

Mã tài liệu:

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 07/07/2023

BẢNG 2. THỜI GIAN BẢO HÀNH CÁC SẢN PHẨM NGÀNH GIA DỤNG

Nhóm	Sản phẩm	Thời gian bảo hành kể từ ngày mua (A)	Thời gian bảo hành kể từ ngày sản xuất (B)	Thời gian xử lý bảo hành
1	Các sản phẩm dụng cụ xay thực phẩm đa năng mini	12 tháng	18 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
2	Các sản phẩm nồi và chảo inox	10 năm	10 năm	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
3	Các sản phẩm bộ dao, thớt	24 tháng	30 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày

➤ **Một số lưu ý trong bảng 2:**

- Nhóm sản phẩm số 1,3: Sản phẩm được bảo hành với các lỗi chuôi dao, lưỡi dao hoen rỉ, đứt dây.
 - Nhóm sản phẩm số 2: Sản phẩm được bảo hành với các lỗi sản phẩm bị nứt thành, đáy, lỗi bắt từ... sản phẩm bị thủng, rò nước (không phải do ngoại lực).
- b. Sản phẩm trưng bày, thanh lý
- Đối với tất cả sản phẩm trưng bày, thanh lý không áp dụng chính sách đổi - trả chỉ được áp dụng chính sách bảo hành.
 - Thời gian bảo hành được tính như sau:



**QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM**

Mã tài liệu:

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 07/07/2023

BẢNG 3. THỜI GIAN BẢO HÀNH CÁC SẢN PHẨM TRUNG BÀY NGÀNH ĐIỆN GIA DỤNG

Nhóm	Sản phẩm	Sản phẩm 70% - 80%	Sản phẩm 90%	Thời gian xử lý bảo hành
1	Các sản phẩm máy làm sữa hạt	08 Tháng	12 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
2	Các sản phẩm máy ép chậm	08 Tháng	12 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
3	Các sản phẩm nồi chiên không dầu, nồi chiên hơi nước	08 Tháng	12 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
4	Các sản phẩm nồi áp suất điện đa năng	08 Tháng	12 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
5	Các sản phẩm quạt tuần hoàn không khí	08 Tháng	12 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
6	Các sản phẩm máy xay sinh tố, máy vắt cam, máy xay thịt, máy xay cầm tay...	08 Tháng	12 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
7	Các sản phẩm ấm siêu tốc	08 Tháng	12 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
8	Các sản phẩm bàn là	08 Tháng	12 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày

➤ **Một số lưu ý trong bảng 3:**

- Nhóm sản phẩm số 2: Động cơ máy ép chậm OLIVO SJ189 bảo hành 05 năm với sản phẩm 90%, 03 năm với sản phẩm 70 – 80%.
- Nhóm sản phẩm số 5: Pin quạt không dây OLIVO WF1 bảo hành 6 tháng.



**QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM**

Mã tài liệu:

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 07/07/2023

BẢNG 4. THỜI GIAN BẢO HÀNH CÁC SẢN PHẨM TRUNG BÀY NGÀNH GIA DỤNG

Nhóm	Sản phẩm	Sản phẩm 70% - 80%	Sản phẩm 90%	Thời gian xử lý bảo hành
1	Các sản phẩm dụng cụ xây thực phẩm đa năng mini	03 tháng	06 Tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
2	Các sản phẩm nồi và chảo inox	03 tháng	06 Tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày
3	Các sản phẩm bộ dao, thớt	08 Tháng	12 tháng	HN, HCM: 1-3 ngày Tỉnh: 5-7 ngày

➤ **Một số lưu ý trong bảng 4:**

- Nhóm sản phẩm số 1,3: Sản phẩm được bảo hành với các lỗi chuôi dao, lưỡi dao hoen rỉ, đứt dây.
- Nhóm sản phẩm số 2: Sản phẩm được bảo hành với các lỗi sản phẩm bị nứt thành, đáy, lỗi bắt từ... sản phẩm bị thủng, rò nước (không phải do ngoại lực).

1.2. Điều kiện bảo hành

- Sản phẩm được phân phối chính thức bởi OLIVO tại thị trường Việt Nam.
- Lỗi kỹ thuật phát sinh trong thời gian bảo hành.
- Sản phẩm không thuộc trường hợp ngoài phạm vi bảo hành (khoản 1.3, mục số 1).

1.3. Trường hợp ngoài phạm vi bảo hành

- Sản phẩm hết bảo hành.
- Hư hỏng không do lỗi của nhà sản xuất hoặc không do các linh kiện cấu thành sản phẩm tự hư hỏng.
- Sản phẩm bị thay đổi hoặc sửa chữa không thuộc các Trung tâm bảo hành của OLIVO.
- Sản phẩm bị hư hỏng do hao mòn tự nhiên, không được vệ sinh đúng cách (bao gồm phần bên ngoài, bên trong, các bộ lưới lọc...), bị côn trùng, sâu bọ xâm nhập, sử dụng sai mục đích thiết kế, sai điện áp...
- Hư hỏng do các trường hợp bất khả kháng như: thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, ngập nước...



**QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM**

Mã tài liệu:

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 07/07/2023

- Sản phẩm bị nứt, vỡ, hư hỏng do tác động ngoại lực, sử dụng sản phẩm trong môi trường ẩm ướt, nhiệt độ cao, có vết mốc, rỉ sét, ăn mòn, oxy hoá...
- Không bảo hành phụ kiện kèm theo như: lưới lọc, rây lọc, xúng hấp, điều khiển...

1.4. Đối với sản phẩm hết thời gian bảo hành

- Các sản phẩm hết thời gian bảo hành, nếu khách hàng đồng ý sửa chữa sẽ áp dụng tính phí theo bảng giá linh phụ kiện và phí dịch vụ của OLIVO được ban hành theo từng thời điểm.
- Thời gian bảo hành đối với linh kiện sau khi thay thế được áp dụng như sau: thời gian bảo hành của linh kiện đã thay là sáu (06) tháng kể từ ngày khách hàng nhận lại máy đã bảo hành.

2. Chính sách đổi - trả sản phẩm

2.1. Thời gian đổi - trả sản phẩm

- Mười (10) ngày tính từ thời điểm khách hàng nhận sản phẩm.

2.2. Điều kiện đổi - trả sản phẩm

a. Điều kiện để được đổi - trả sản phẩm

- Còn trong thời gian đổi - trả sản phẩm.
- Sản phẩm được xác định lỗi kỹ thuật bởi kỹ thuật viên của hãng hoặc kỹ thuật viên của trạm bảo hành uỷ quyền.
- Sản phẩm phải còn nguyên vỏ thùng, xốp, phiếu bảo hành và đầy đủ phụ kiện kèm theo, quà khuyến mãi (nếu có)...
- Sản phẩm nhận lại không bị lỗi hình thức (trầy xước, vỡ, móp méo, ổ vàng...).

b. Trường hợp không được đổi - trả

- Lỗi hỏng hóc sản phẩm do khách hàng vận hành hoặc sử dụng không đúng chỉ dẫn.
- Khách hàng tự làm ảnh hưởng đến tình trạng bên ngoài sản phẩm như rách bao bì, trầy xước, vỡ, mất phiếu bảo hành...
- Đối với trường hợp khách hàng nhận hàng bị lỗi hình thức sản phẩm (trầy xước, vỡ, móp méo, ổ vàng), khách hàng cần quay video quá trình bóc sản phẩm nguyên seal. Trường hợp khách hàng đã bóc sản phẩm mà không có video, công ty sẽ không giải quyết đổi mới.



**QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM**

Mã tài liệu:

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 07/07/2023

2.3. Điều kiện trả hàng hoàn tiền

- Còn trong thời gian đổi - trả sản phẩm.
- Không nằm trong những trường hợp ở điểm b, khoản 2.2, mục số 2.
- Chi Phí hoàn trả được tính như sau: OLIVO sẽ hoàn trả 80% trên tổng số tiền khách hàng đã trả cho sản phẩm đó.
- Khi khách hàng không còn đầy đủ quà khuyến mại và vỏ thùng, phụ kiện đi kèm, thiếu phụ kiện nào sẽ trừ tiền phụ kiện đó, giá phụ kiện sẽ tính theo giá bán của OLIVO tại từng thời điểm.
- Điều kiện hoàn tiền: Chỉ áp dụng với khách hàng mua hàng trực tiếp tại OLIVO (Không áp dụng với khách hàng của Nhà Phân phối, Đại lý).

2.4. Quy trình và thủ tục đổi - trả sản phẩm

- Khách hàng liên hệ tới tổng đài chăm sóc khách hàng của OLIVO để được hỗ trợ kịp thời (Thông tin liên hệ: 1900 63 83 82).
- Sau khi có giấy xác nhận sản phẩm được đổi mới do lỗi kỹ thuật, việc đổi - trả sản phẩm sẽ được thực hiện theo quy định của OLIVO.
- Thời gian xử lý đổi - trả sản phẩm sẽ được thực hiện trong vòng Năm (05) ngày tính từ thời điểm kỹ thuật viên xác nhận sản phẩm được đổi mới.

3. Quy định lưu kho hàng hoá bảo hành

- Thời gian lưu kho tối đa là ba (03) tháng tính từ thời điểm Trung tâm bảo hành nhận được sản phẩm.
- Trường hợp Quý khách hàng gửi sản phẩm về Trung tâm bảo hành mà không để lại thông tin cá nhân, không chủ động liên lạc với TTBH và trường hợp khách hàng đã có thông tin liên lạc nhưng TTBH liên lạc nhiều lần không được (10 lần). Sau 03 tháng, Quý khách hàng vẫn chưa đến lấy sản phẩm, hoặc không có bất kỳ phản hồi nào tới công ty, OLIVO sẽ hủy sản phẩm và không có bất kỳ trách nhiệm nào về sản phẩm đó.



**QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM**

Mã tài liệu:

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 07/07/2023

V. QUY ĐỊNH PHÍ VẬN CHUYỂN SẢN PHẨM BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ

Tình trạng sản phẩm	Thời gian	Quy định	Phí vận chuyển
Sản phẩm bị lỗi (do nhà sản xuất)	10 ngày đầu	Đổi sản phẩm mới	Công ty hỗ trợ phí vận chuyển 2 chiều.
	Từ 11 – 30 ngày	Bảo hành thay thế linh kiện mới	Khách hàng thanh toán phí vận chuyển chiều sản phẩm gửi đến công ty. Công ty thanh toán phí gửi về khách hàng.
	Sau 30 ngày	Bảo hành thay thế linh kiện mới	Khách hàng thanh toán phí vận chuyển 2 chiều.
Sản phẩm bị lỗi (do người tiêu dùng)	Không áp dụng đổi sản phẩm, KH chịu phí sửa chữa.		Khách hàng thanh toán phí vận chuyển 2 chiều.

VI. THỜI GIAN XỬ LÝ BẢO HÀNH, SỬA CHỮA

1. Định nghĩa

- Thời gian bảo hành, sửa chữa: được tính từ thời điểm TTBH hoặc trạm BHUQ nhận được sản phẩm đến lúc TTBH và trạm BHUQ bảo hành, sửa chữa xong sản phẩm của khách hàng.
- Ngày làm việc: là thời gian làm việc theo quy định của OLIVO Việt Nam, không bao gồm các ngày nghỉ, ngày lễ, tết...
- Trường hợp đặc biệt: là những trường hợp bất khả kháng như: bão, lũ, thiên tai, dịch bệnh... hoặc sản phẩm lỗi nghiêm trọng cần có thêm thời gian theo dõi, kiểm tra...

2. Quy định thời gian xử lý bảo hành, sửa chữa

2.1. Trung tâm bảo hành

- Thời gian sửa chữa trung bình là: 05 ngày làm việc.
- Thời gian sửa chữa tối đa: 07 ngày làm việc đối với những trường hợp đặc biệt.

2.2. Trạm bảo hành ủy quyền

- Thời gian sửa chữa trung bình là: 05 ngày làm việc.
- Thời gian sửa chữa tối đa: 10 ngày làm việc đối với những trường hợp đặc biệt.



**QUY ĐỊNH
BẢO HÀNH, ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM**

Mã tài liệu:

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 07/07/2023

VII. THÔNG TIN LIÊN HỆ

1. Hotline

➤ **1900 63 83 82**

- Nhánh số 3: TTBH Hà Nội
- Nhánh số 4: TTBH Hồ Chí Minh

2. Địa chỉ nhận bảo hành

- **TP Hà Nội:** M09 – L16, Khu A – Đô thị mới Dương Nội, La Khê, Hà Đông, Hà Nội.
- **TP Hồ Chí Minh:** Lô III-13, Đường Số 12, Khu Công Nghiệp Tân Bình, Phường Tây Thạnh, Quận Tân Phú, TP.Hồ Chí Minh.