

Tháng 11/2017

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH ĐỐI VỚI SẢN PHẨM LỐP/SĂM/YẾM

Liên quan đến các sản phẩm lốp, săm (ruột), yếm mang nhãn hiệu Bridgestone dành cho xe tải và xe buýt, xe tải nhẹ, xe du lịch, xe công nghiệp và nông nghiệp, các sản phẩm lốp, săm và yếm được bán đến người tiêu dùng bởi Công ty TNHH Kinh doanh lốp xe Bridgestone Việt Nam trực tiếp hoặc gián tiếp thông qua các kênh phân phối ủy quyền bởi Công ty TNHH Kinh doanh lốp xe Bridgestone Việt Nam sẽ được bảo hành trong thời hạn **7 năm** kể từ ngày sản xuất cho mỗi sản phẩm như sau:

1. Các khiếu nại về lốp/săp/yếm hư hỏng với nguyên nhân được chứng tỏ thuộc về lỗi của nhà sản xuất sẽ được chấp thuận. Các hư hỏng khác do sử dụng không đúng cách sẽ không được chấp nhận.
2. Sau khi điều tra, đại diện hoặc người có thẩm quyền của Bridgestone Việt Nam sẽ đánh giá hư hỏng và đưa ra quyết định cuối cùng.
3. Khiếu nại liên quan đến bất kỳ các khoản mục sau đây sẽ không được bồi thường:
 - 3.1 Hư hỏng của lốp/săp/yếm do sử dụng, lắp ráp, lưu trữ không đúng phương pháp.
 - 3.2 Lốp được sử dụng vượt quá tuổi thọ quy định của mặt lốp (Lốp đã mòn quá vạch chỉ thị mòn).
 - 3.3 Lốp đã được sửa chữa, thay đổi, đắp hoặc dán lại; săm và/hoặc yếm đã được sửa chữa hoặc tái sử dụng.
 - 3.4 Lốp dùng với săm và/hoặc yếm đã được sửa chữa hoặc tái sử dụng.
 - 3.5 Hư hỏng do lệch góc đặt bánh xe, bánh xe không cân bằng, hư hỏng do phanh hoặc giảm xóc; hư hỏng do bơm hơi không phù hợp, chở quá tải, do dầu hoặc hóa chất, lửa; hư hỏng do dùng dây xích quăn, dùng cho các cuộc đua hoặc các sự kiện tranh tài khác, dùng trên các loại đường không đúng quy định; hư hỏng do cố ý làm giảm độ bền hoặc va đập, lỗi vận hành, những hư hỏng và lạm dụng khác.
 - 3.6 Hư hỏng do điều kiện đường xá.
 - 3.7 Các khiếu nại về rung lắc, không cân bằng, nhao lái (xia lái), mòn không đều, tiếng ồn bất thường khi chiều sâu gai còn lại thấp hơn 95% chiều sâu gai ban đầu.
 - 3.8 Bất kỳ hư hỏng nào gây ra bởi người mua hoặc người sử dụng không tuân thủ những đặc tính kỹ thuật hoặc hướng dẫn của nhà sản xuất.
4. Thời gian giải quyết khiếu nại được quy định như sau:
 - 4.1 Thời gian từ lúc nhận thông tin khiếu nại của khách hàng qua kênh tiếp nhận bảo hành quy định đến khi thực hiện kiểm tra trong vòng 5 ngày làm việc đối với địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội. Đối với các tỉnh thành khác, thời gian thực hiện là 1 tháng.
 - 4.2 Thời gian từ lúc kiểm tra cho tới khi có văn bản trả lời bảo hành cho khách hàng:
 - Đối với trường hợp không được chấp nhận đền bù: Trong vòng 3 ngày làm việc.
 - Đối với trường hợp được chấp nhận đền bù hoặc các trường hợp khác: Trong vòng 1 tháng, bao gồm thời gian chuyển lốp hoặc bằng tiền đền bù cho khách hàng (ngoại trừ những trường hợp bất khả kháng).



5. Giá trị đền bù sẽ được tính theo phương thức như sau (Hình thức và giá trị bồi thường):
- 5.1 Đối với những sản phẩm do công ty TNHH Kinh Doanh Lốp Xe Bridgestone Việt Nam phân phối trên thị trường (được công bố trên bảng giá có hiệu lực của công ty tại thời điểm bồi thường) thì:
- Nếu chiều sâu gai còn lại lớn hơn hoặc bằng 70% chiều sâu gai ban đầu, hình thức bồi thường bằng sản phẩm mới tương đương hoặc bằng tiền theo giá niêm yết sản phẩm mới (trường hợp không có sản phẩm mới tương đương tại thời điểm bồi thường)
 - Nếu chiều sâu gai còn lại thấp hơn 70% chiều sâu gai ban đầu, hình thức bồi thường bằng tiền và được tính bằng giá niêm yết của công ty tại thời điểm bồi thường nhân với phần trăm chiều sâu gai còn lại của mặt lốp.
- 5.2 Đối với những sản phẩm lốp theo xe (OEM) và không được phân phối bởi công ty TNHH Kinh Doanh Lốp Xe Bridgestone Việt Nam sẽ được tính bằng giá bồi thường của Bridgestone châu Á-Thái Bình Dương nhân với phần trăm chiều sâu gai còn lại của mặt lốp. Trường hợp công ty TNHH Kinh Doanh Lốp Xe Bridgestone Việt Nam có phân phối sản phẩm tương đương với lốp theo xe (OEM) tại thị trường Việt Nam thì hình thức và giá trị bồi thường sẽ tương tự với điều 5.1 của chính sách bảo hành.
- 5.3 Người có thẩm quyền của Bridgestone Việt Nam sẽ đánh giá, đưa ra quyết định cuối cùng về hình thức & giá trị bồi thường và sẽ thông báo cho khách hàng qua văn bản trả lời.
- 5.4 Tất cả những sản phẩm được chấp nhận bồi thường theo chính sách bảo hành với bất kì lý do gì, là tài sản của Bridgestone Việt Nam.
- 5.5 Chi phí tháo lắp, cân bằng và các chi phí dịch vụ khác được thanh toán bởi khách hàng.
6. Công ty TNHH Kinh Doanh Lốp Xe Bridgestone Việt Nam sẽ thông báo trước 03 tháng trong trường hợp chính sách bảo hành có thay đổi hoặc bãi bỏ.
7. Trừ khi có những khuyến cáo khác của Công ty TNHH Kinh Doanh Lốp Xe Bridgestone Việt Nam đối với khách hàng, chính sách bảo hành này sẽ được áp dụng cho các sản phẩm lốp, xăm yếm nhãn hiệu Bridgestone và các nhãn hiệu khác dành cho xe tải và xe buýt, xe tải nhẹ, xe du lịch, xe công nghiệp và nông nghiệp (1) được sản xuất bởi tập đoàn Bridgestone, các công ty phụ thuộc, các chi nhánh (2) được đưa vào lãnh thổ thông qua việc mua bán các thiết bị gốc (lốp theo xe) hoặc các giao dịch mua bán khác theo thỏa thuận phân phối nếu có.

** Khách hàng có trách nhiệm cung cấp những thông tin về lốp khiếu nại như kích cỡ lốp, kiểu gai, điều kiện sử dụng lốp, hình ảnh và chuẩn bị sẵn sản phẩm trước khi Bridgestone Việt Nam đến kiểm tra.*



Tổng giám đốc

Công ty TNHH Kinh Doanh Lốp Xe Bridgestone Việt Nam