

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH DEVIALET

Áp dụng từ tháng 5/ 2023

Áp dụng với các sản phẩm được phân phối bởi StreamCast Asia Vietnam

I. BẢO HÀNH THÔNG THƯỜNG

a. Thời gian bảo hành:

Thời gian bảo hành được tính từ thời điểm khách mua hàng.

Các sản phẩm sẽ có thời gian bảo hành tương ứng dưới đây:

- Loa Phantom I/ Phantom II: 2 năm
- Loa Phantom Custom: 5 năm
- Loa thanh Dione: 2 năm
- Tai nghe Gemini: 2 năm
- Amply Expert: 5 năm
- Phụ kiện:
 - Điều khiển Remote: 2 năm
 - Phono stage Arch: 2 năm
 - Chân loa Tree/ Treepod/ Legs ; Túi Cocoon – Phantom I/ Phantom II: bảo hành với các lỗi ngay khi mở hộp

b. Điều kiện bảo hành:

Bảo hành đổi mới đối với tất cả sản phẩm gặp lỗi trong vòng 30 ngày kể từ ngày mua hàng.

Bảo hành sửa chữa với tất cả các lỗi của nhà sản xuất. Ví dụ như:

- Loa ngừng hoạt động, không lên nguồn; loa không kết nối wifi/ bluetooth; loa kết nối nhưng không phát nhạc,... ;
- Tai nghe không kết nối được với điện thoại, thời lượng pin kém, không sạc được, tai nghe không phát nhạc,...
- Amply không lên nguồn, không kết nối được với nguồn nhạc, không phát nhạc,...

c. Miễn trừ bảo hành:

Hãng có quyền miễn trừ trách nhiệm bảo hành với các lỗi do tác động của người dùng, các sản phẩm có biến dạng về vật lý như móp,

méo, lồi, lõm, nứt hoặc có vết xước sâu, lớn; có dấu hiệu bị xâm phạm, tự ý tháo mở sản phẩm; sản phẩm bị sử dụng sai cách,...

II. BẢO HÀNH VỚI DEVIALET CARE

Khách hàng có thể mua Devialet Care để bảo vệ tối đa sản phẩm Devialet của mình.

Quyền lợi khi mua Devialet Care:

- Thời gian bảo hành lên 5 năm, miễn phí sửa chữa đối với lỗi của nhà sản xuất.
- Đối với các lỗi do tác động của người dùng, sẽ được sửa chữa với mức giá ưu đãi

III. BẢNG GIÁ SỬA CHỮA:

Đối với các sản phẩm hết hạn bảo hành, nằm ngoài phạm vi bảo hành, khách hàng có thể sử dụng dịch vụ sửa chữa chính hãng của Devialet.

Phantom I	Lỗi nhỏ (Hư hại ngoại hình)	Lỗi lớn (Hư hại về phần điện)	Loa bị rơi
Phí sửa chữa (VNĐ)	16.970.000	26.200.000	41.840.000

Phantom II	Lỗi nhỏ (Hư hại ngoại hình)	Lỗi lớn (Hư hại về phần điện)	Loa bị rơi
Phí sửa chữa (VNĐ)	12.120.000	18.380.000	27.750.000

Lưu ý:

- Mức giá trên có thể thay đổi theo tỷ giá
- Mức độ lỗi sẽ được giám định và quyết định bởi hãng sau khi nhận được đầy đủ thông tin

IV. QUY TRÌNH BẢO HÀNH

Bước 1: Chụp ảnh các góc độ của sản phẩm : 2 mặt bên, từ trên xuống, từ dưới lên. Khu vực thể hiện số serial number của sản phẩm.

Bước 2: Quay video clip chi tiết lỗi của sản phẩm.

Bước 3: Tải lên các hình ảnh và video từ 2 bước trên, kèm hóa đơn mua hàng vào Google Drive/ Dropbox/... và đặt đường link ở chế độ Public

Bước 4: Gửi email tới sale phụ trách đại lý (nội dung tiếng Việt) hoặc địa chỉ customercare@devialet.com (nội dung tiếng Anh) với nội dung:

- Tên sản phẩm (Product Name):
- Số serial (Serial Number):
- Ngày mua sản phẩm:
- Số serial của Devialet Care (Devialet Care Number) : *(nếu có)*
- Tình trạng sản phẩm (Product Condition):
- Mô tả lỗi (Product Problem):
- Link hình ảnh/ video mô tả chi tiết lỗi:

Trung tâm tiếp nhận sẽ đưa ra phản hồi trong thời gian sớm nhất (48h không tính ngày nghỉ lễ)

Lưu ý:

- Mọi yêu cầu đều được duyệt bởi và quyết định bởi Devialet.
- Đại lý không tự ý đưa ra quyết định bảo hành với khách hàng.

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN CÁC QUÝ ANH/CHỊ ĐẠI LÝ ĐÃ VÀ ĐANG ĐỒNG HÀNH CÙNG DEVIALET VÀ STREAMCAST ASIA VIỆT NAM TRONG THỜI GIAN QUA.