

QUY ĐỊNH BẢO HÀNH

1. THỜI HẠN BẢO HÀNH

Sản phẩm Brother được bảo hành từ 1 đến 3 năm tùy theo sản phẩm. Thời hạn bảo hành được ghi trong Phiếu Bảo hành đi kèm theo sản phẩm.

Thời hạn bảo hành được tính từ ngày khách hàng mua hàng nếu có đầy đủ các giấy tờ sau: Phiếu Bảo hành và Hóa đơn mua hàng hợp pháp (hóa đơn tài chính).

Trong trường hợp không có một trong những giấy tờ trên thì thời hạn bảo hành được tính từ ngày xuất kho của Brother Việt Nam và kéo dài thêm 6 tháng.

2. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

- Sản phẩm do Công ty Brother International (Việt Nam) cung cấp tại Việt Nam thông qua các nhà phân phối và đại lý chính thức, còn trong thời hạn bảo hành được quy định tại Điều 1.
- Sản phẩm bị hư hỏng do chất lượng linh kiện hay lỗi kỹ thuật trong quá trình sản xuất.
- Sản phẩm còn nguyên dạng, số sê-ri trên sản phẩm không bị mất, bị thay đổi hay bị xóa không xác định được.

3. ĐIỀU KIỆN TỪ CHỐI BẢO HÀNH

Sản phẩm không được bảo hành nếu có một trong những điều kiện sau:

- Sản phẩm không mua từ nguồn phân phối chính thức của Brother Việt Nam;
- Sản phẩm hết hạn bảo hành;
- Sản phẩm bị sử dụng sai, lắp đặt sai hướng dẫn sử dụng của Brother;
- Sản phẩm bị hư do thiên tai, hỏa hoạn, lụt lội, sét đánh, hoặc bị côn trùng, động vật phá hoại;
- Sản phẩm được đặt nơi bụi bẩn, ẩm ướt, bị vào nước, bị thấm nước;
- Sản phẩm có vết mốc, rỉ sét hoặc bị ăn mòn, oxy hóa bởi hóa chất;
- Sản phẩm bị hư do dùng sai điện thế và dòng điện chỉ định;
- Khách hàng gây nên những khuyết tật như biến dạng, nứt vỡ, trầy xước;
- Sản phẩm có dấu hiệu bị tháo lắp bởi kỹ thuật viên hoặc cơ sở không được Brother ủy quyền;
- Không bảo hành phụ kiện, vật tư tiêu hao kèm theo máy hoặc được đóng gói riêng lẻ, bao gồm và không giới hạn:
 - Các loại hộp mực in laser; mực in phun; trống từ;
 - Băng mực, giấy in nhãn, giấy in ảnh;
 - Pin, bộ đổi điện (adapter);
 - Thuyền, suốt, ổ chao, chân vịt, bóng đèn, dao cắt chỉ, xỏ kim và thẻ nhớ máy may, máy khâu;
 - Tấm lót máy quét.
 - Dao máy cắt.
- Sản phẩm bị hư hỏng do việc sử dụng phụ kiện, vật tư không chính hãng Brother.

4. DỊCH VỤ BẢO HÀNH

Khách hàng có thể mang sản phẩm cần bảo hành đến bất kỳ Trung tâm Dịch vụ hoặc Đại lý Dịch vụ Ủy quyền của Brother hoặc gọi 1900 6062 để được hướng dẫn.

Sản phẩm đáp ứng Điều kiện Bảo hành và không thuộc Điều kiện Từ chối Bảo hành sẽ được sửa chữa miễn phí hoàn toàn. Thời gian sửa chữa tối đa là 48 giờ kể từ khi Trung tâm Dịch vụ hoặc Đại lý Dịch vụ Ủy quyền của Brother nhận sản phẩm (không tính ngày nghỉ, lễ).

Nếu thời gian sửa chữa quá 48 giờ, khách hàng có quyền yêu cầu Brother cung cấp sản phẩm khác để dùng tạm thời cho đến khi nhận lại sản phẩm đã được sửa chữa xong.

Khách hàng cần kiểm tra tình trạng sản phẩm ngay khi gửi/nhận sản phẩm bảo hành và khiếu nại ngay nếu có.

Khi mang sản phẩm đến Trung tâm Dịch vụ hoặc Đại lý Dịch vụ Ủy quyền của Brother, khách hàng sẽ được cấp Phiếu nhận sản phẩm. Để nhận lại sản phẩm gửi bảo hành, khách hàng phải xuất trình Phiếu nhận này. Brother có quyền từ chối trả sản phẩm gửi bảo hành nếu khách hàng không cung cấp Phiếu nhận sản phẩm do Trung tâm Dịch vụ hoặc Đại lý Dịch vụ Ủy quyền của Brother phát hành.

5. BẢO HÀNH DỊCH VỤ SỬA CHỮA

Sản phẩm còn thời hạn bảo hành nhưng bị từ chối bảo hành do sử dụng phụ kiện, vật tư không chính hãng Brother, sẽ được Trung tâm Dịch vụ hoặc Đại lý Dịch vụ Ủy quyền của Brother sửa chữa có phí. Sau khi được sửa chữa, sản phẩm vẫn được bảo hành theo thời hạn đã có.

Trong trường hợp thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm dưới 30 ngày thì phần phụ tùng đã sửa chữa được bảo hành 30 ngày kể từ ngày khách hàng kiểm tra và nhận lại máy.