

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM ĐÁ THẠCH ANH NHÂN TẠO CASLAQUARTZ® CHO CÔNG TRÌNH NHÀ RIÊNG VÀ TÒA NHÀ THƯƠNG MẠI TẠI THỊ TRƯỜNG VIỆT NAM

CÔNG TY CỔ PHẦN CASABLANCA VIỆT NAM (sau đây gọi tắt là "CASLAQUARTZ") cam kết bảo hành có điều kiện cho các sản phẩm đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ® bị hư hỏng do lỗi của nhà sản xuất trong vòng **MƯỜI TÁM (18) NĂM** kể từ ngày sản phẩm được lắp đặt.

Chính sách bảo hành này chỉ có hiệu lực đối với CHỦ SỞ HỮU ĐẦU TIÊN của công trình đã đăng kí bảo hành với CASLAQUARTZ.

Để hưởng đầy đủ quyền lợi bảo hành, khách hàng vui lòng điền đầy đủ và chính xác thông tin vào phiếu Chứng nhận bảo hành trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày hoàn thiện lắp đặt.

PHẠM VI ÁP DỤNG

- Chính sách bảo hành này chỉ áp dụng đối với sản phẩm đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ® được sản xuất bởi nhà máy đá Caslaquartz tại Phủ Lý, Hà Nam, Việt Nam, được phân phối qua các đại lý chính thức và hợp pháp của CASLAQUARTZ, và được cấp phiếu Chứng nhận bảo hành bởi CASLAQUARTZ.
- Chính sách bảo hành này chỉ áp dụng đối với sản phẩm đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ® được lắp đặt trong nhà của các công trình nhà riêng và công trình tòa nhà thương mại trên lãnh thổ Việt Nam.
- CASLAQUARTZ chỉ bảo hành các sản phẩm đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ® được lắp đặt cố định tại công trình và không được dịch chuyển khỏi vị trí lắp đặt ban đầu.
- CASLAQUARTZ chỉ bảo hành cho các sản phẩm đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ® đã được khách hàng thanh toán đầy đủ.
- CASLAQUARTZ chỉ bảo hành các sản phẩm được chăm sóc và bảo dưỡng đúng cách theo Hướng dẫn sử dụng sản phẩm đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ® (Sau đây gọi tắt là Hướng dẫn sử dụng sản phẩm). Tất cả các yêu cầu bảo hành do lỗi sử dụng, bảo dưỡng và/ hoặc xử lý sai cách sẽ không có hiệu lực với chính sách bảo hành này.

PHẠM VI LOẠI TRỪ

- CASLAQUARTZ/ Các đại lý chính thức của CASLAQUARTZ có thể cung cấp cho khách hàng sản phẩm mẫu với mục đích tham khảo. Tuy nhiên, màu sắc và thiết kế của sản phẩm thực tế có thể không đồng nhất tuyệt đối với sản phẩm mẫu đã cung cấp. Do đó, CASLAQUARTZ không áp dụng chính sách bảo hành cho sự khác biệt này. Ngoài ra, CASLAQUARTZ không chịu trách nhiệm về việc đổi/ trả cho sản phẩm đã được khách hàng lựa chọn. Do vậy, nếu khách hàng có bất kì câu hỏi nào về mẫu mã và/ hoặc thiết kế sản phẩm, vui lòng liên hệ trực tiếp với CASLAQUARTZ hoặc đại lý chính thức của CASLAQUARTZ để được giải đáp trước khi khách hàng quyết định lắp đặt.



- CASLAQUARTZ không bảo hành các lỗi do cảm nhận cá nhân. Sản phẩm đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ® có thành phần chủ yếu là đá thạch anh tự nhiên, được kết dính bởi polyester resin và tạo màu nhờ các loại bột màu vô cơ. Do vậy, một số vấn đề liên quan đến thuộc tính nguyên vật liệu như xuất hiện những chấm nhỏ trên bề mặt, phân bố hạt, biến đổi màu sắc... mà không ảnh hưởng đến cấu trúc cũng như cơ lý tính sản phẩm sẽ không được coi là lỗi của nhà sản xuất và do vậy không nằm trong điều khoản được bảo hành.
- CASLAQUARTZ không bảo hành các sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng ngoài trời.
- CASLAQUARTZ không bảo hành các lỗi gây ra từ việc sử dụng bất thường như các ứng dụng cho lò sưởi, vị trí có gia nhiệt liên tục, các vết nứt vỡ do sốc nhiệt khi đặt trực tiếp các vật nóng lên bề mặt sản phẩm, các việc lạm dụng quá mức về vật lý hoặc hóa học, axit ăn mòn, các thiệt hại từ việc bảo dưỡng, bảo trì không đúng cách, các hư hỏng như các vết xước, mẻ, nứt hoặc gãy do sự lạm dụng của khách hàng.
- CASLAQUARTZ không bảo hành các sản phẩm được sử dụng để ốp lát, lắp đặt làm nền nhà, và/ hoặc sản phẩm được sử dụng trong các công trình nhà di động, du thuyền, phòng tắm xông hơi và/ hoặc làm bể bơi trong nhà.
- CASLAQUARTZ không bảo hành các lỗi hao mòn thông thường trong quá trình sử dụng, các vết như dấu vân tay, vết đáy cốc, vết ố bẩn hoặc bất kì vết nào khác xảy ra trong quá trình sử dụng hàng ngày của khách hàng. CASLAQUARTZ khuyến cáo khách hàng xử lý ngay những vết này theo tài liệu Hướng dẫn Sử dụng sản phẩm của CASLAQUARTZ.
- CASLAQUARTZ không bảo hành các sản phẩm đã bị bẻ cong, uốn, khắc, mài, giảm độ dày và thay đổi bề mặt sản phẩm vì bất cứ mục đích sử dụng nào. CASLAQUARTZ không khuyến khích những phương thức chế tác này vì nó có thể làm thay đổi cơ lý tính của sản phẩm.
- Các vấn đề liên quan đến keo dán không nằm trong phạm vi bảo hành của CASLAQUARTZ.
- CASLAQUARTZ không bảo hành các lỗi gây ra bởi các chất tẩy rửa không nằm trong danh mục được khuyến cáo. Khách hàng lưu ý không sử dụng chất tẩy rửa công nghiệp như ACETONE để lau rửa bề mặt sản phẩm. Sử dụng chất tẩy rửa công nghiệp để lau rửa sản phẩm có thể làm mất độ bóng và không được hưởng chính sách bảo hành của CASLAQUARTZ. Khách hàng vui lòng xem danh sách các chất tẩy rửa được khuyến cáo trong Hướng dẫn Sử dụng sản phẩm hoặc trên website: <https://caslaquartz.com/>.
- CASLAQUARTZ không bảo hành các vết nứt vỡ do mất cân bằng khi lắp đặt, dịch chuyển của nền nhà, tường nhà, co giãn của tủ gỗ, hoặc các vật liệu khác.
- CASLAQUARTZ không bảo hành các lỗi hoặc các vấn đề phát sinh do vận chuyển, hoặc lắp đặt không do CASLAQUARTZ thực hiện, và việc thay đổi và/ hoặc sửa chữa sản phẩm bởi các đơn vị khác ngoài CASLAQUARTZ hoặc các đại lý được chỉ định bởi CASLAQUARTZ. Ngoài ra, CASLAQUARTZ không chịu trách nhiệm bảo hành cho bất kì sản phẩm hay vật dụng dụng nào được lắp đặt hay dính chặt bằng bất kì cách nào với sản phẩm đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ®.
- Chính sách bảo hành này không bao gồm việc yêu cầu sửa chữa các sản phẩm đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ® do có sự bổ sung hoặc sửa đổi hệ thống điện, đường ống nước, tường, nền nhà, cấu trúc tủ bếp, các vết ghép nối bằng silicon hoặc các vấn đề liên quan đến keo dán.

- Chính sách bảo hành này không áp dụng cho các vấn đề gây ra bởi lỗi lắp đặt bếp, chậu rửa...
- Chính sách bảo hành không áp dụng cho kiểu ghép mờ với điểm nối cắt không đúng.
- CASLAQUARTZ không chịu trách nhiệm đối với các lỗi gây ra một phần hay toàn bộ bởi các yếu tố bất khả kháng như thiên tai, động đất...; các lỗi do vị trí đặt, thiết kế kiến trúc và kỹ thuật, cấu trúc di chuyển, các hành vi phá hoại hoặc tai nạn.
- CASLAQUARTZ không bảo hành các lỗi liên quan tới bề mặt sản phẩm đối với các sản phẩm CASLAQUARTZ® có bề mặt đặc biệt (bao gồm bề mặt bóng mờ, giả da, vỏ trứng hoặc sần). Vui lòng xem kỹ Hướng dẫn Sử dụng sản phẩm để biết phương thức bảo trì sản phẩm đúng cách.

ĐIỀU KHOẢN KHI THỰC HIỆN BẢO HÀNH

- Khi xảy ra sự cố mà khách hàng cho là do lỗi của nhà sản xuất, khách hàng cần thông báo yêu cầu bảo hành cho CASLAQUARTZ hoặc các đại lý của CASLAQUARTZ trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày phát hiện. Quá thời hạn trên, CASLAQUARTZ không chịu trách nhiệm bảo hành.
- Trong quá trình thực hiện bảo hành, khách hàng vui lòng tạo điều kiện cho CASLAQUARTZ hoặc các đại lý của CASLAQUARTZ kiểm tra tất cả vật liệu liên quan hoặc đang thuộc sản phẩm được yêu cầu bảo hành. Nếu không được cho phép, CASLAQUARTZ sẽ không tiến hành bảo hành cho sản phẩm.
- Nếu xác định hư hỏng do lỗi của nhà sản xuất, CASLAQUARTZ có quyền đưa ra các quyết định liên quan đến việc bảo hành, bao gồm việc sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm mới. Trong trường hợp CASLAQUARTZ đồng ý thay thế sản phẩm cho khách hàng, CASLAQUARTZ sẽ chỉ chịu trách nhiệm thay thế miễn phí đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ®. CASLAQUARTZ không chi trả các chi phí liên quan đến bất kỳ thiệt hại trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên, điển hình hoặc mang tính hậu quả nào bao gồm nhưng không giới hạn các thiệt hại về lợi nhuận, gián đoạn kinh doanh hoặc bất kỳ thiệt hại nào khác phát sinh do việc không thể sử dụng sản phẩm đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ®. Trong mọi trường hợp, quyết định của CASLAQUARTZ là quyết định cuối cùng.
- Màu sắc và thiết kế của từng sản phẩm có thể không đồng nhất và sẽ có sự khác biệt giữa sản phẩm được thay thế so với sản phẩm ban đầu. CASLAQUARTZ có quyền lựa chọn sản phẩm thay thế với màu sắc và kiểu dáng gần nhất với sản phẩm ban đầu dựa trên nguồn hàng sẵn có của công ty. Trong trường hợp sản phẩm cần được thay thế đã hết hàng hoặc đã ngừng sản xuất, CASLAQUARTZ sẽ cung cấp sản phẩm thay thế phù hợp gần nhất với thiết kế và giá thành của sản phẩm ban đầu.

HIỆU LỰC ÁP DỤNG

- Đây là Chính sách bảo hành sản phẩm đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ® chính thức cho công trình nhà riêng, công trình tòa nhà thương mại tại thị trường Việt Nam và có thể thay thế bất kỳ chính sách bảo hành nào khác đã được công bố trước đó. Ngoài CASLAQUARTZ, không có bất cứ tổ chức, cá nhân, nhà phân phối hoặc đại lý chế tác nào có quyền đưa ra bất kỳ lời hứa hay cam kết về chính sách và điều kiện bảo hành đối với đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ®.
- CASLAQUARTZ có quyền sửa đổi, bổ sung nội dung của Chính sách bảo hành mà không cần thông báo tới khách hàng. Những quy định sửa đổi, bổ sung này sẽ có hiệu lực ngay khi được đăng tải trên website của



CASLAQUARTZ: <https://caslaquartz.com/> và được áp dụng với tất cả các sản phẩm được CASLAQUARTZ bán ra từ sau thời điểm đó. Đối với những sản phẩm đã được bán ra trước đó, khách hàng có quyền lựa chọn hoặc tiếp tục áp dụng theo chính sách bảo hành cũ hoặc đăng ký bảo hành theo chính sách bảo hành điều chỉnh.

LUẬT ÁP DỤNG

- CASLAQUARTZ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ sự khác biệt nào giữa pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng của Việt Nam so với luật ở các quốc gia/ vùng lãnh thổ của khách hàng. Mọi tranh chấp liên quan đến chính sách bảo hành này được giải quyết theo pháp luật Việt Nam tại cơ quan có thẩm quyền tại Việt Nam.

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Nếu khách hàng có bất kỳ thắc mắc nào về chính sách bảo hành, vui lòng liên hệ với các đại lý nơi khách hàng mua sản phẩm hoặc liên hệ trực tiếp với Công ty Cổ phần CaslaStone (Công ty chịu trách nhiệm phân phối độc quyền các sản phẩm đá thạch anh nhân tạo CASLAQUARTZ® tại Việt Nam) theo địa chỉ sau:

BỘ PHẬN CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Công ty Cổ phần CaslaStone

Tầng 16, tháp B, tòa nhà Sông Đà, Phạm Hùng, Mỹ Đình, Nam Từ Liêm, Hà Nội

Showroom Hà Nội: Số 44 Phố Ba La, Phú La, Hà Đông, Hà Nội

Điện thoại: 1800646499

Email: vlxd@caslagroup.com

Website: <https://caslaquartz.com/>

NGƯỜI ĐẠI DIỆN



TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Việt Thọ