



## CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH NỘI THẤT VĂN PHÒNG

Kính gửi quý khách hàng.

Công ty TNHH TM RỒNG PHƯƠNG BẮC xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến quý khách hàng đã tin tưởng, sử dụng sản phẩm của RPB.

Nhằm đảm bảo quyền lợi khách hàng cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ sau bán hàng, chúng tôi ban hành chính sách bảo hành áp dụng cho các sản phẩm nội thất văn phòng do công ty cung cấp và sản xuất.

Chính sách này quy định rõ phạm vi bảo hành, các trường hợp ngoài phạm vi bảo hành cũng như trách nhiệm giữa nhà sản xuất và đơn vị sử dụng trong quá trình vận hành sản phẩm.

Tất cả sản phẩm được bảo hành đối với các lỗi kỹ thuật phát sinh từ quá trình sản xuất trong điều kiện sử dụng tiêu chuẩn và đúng công năng thiết kế. Các trường hợp hao mòn tự nhiên hoặc hư hỏng do tác động từ quá trình sử dụng sẽ được xem xét theo điều kiện cụ thể.

HẠNG MỤC	PHẠM VI BẢO HÀNH	NGOÀI PHẠM VI BẢO HÀNH
<b>GHẾ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Khung ghế, chân ghế, tay ghế bị cong vênh, nứt gãy do lỗi kỹ thuật hoặc lỗi vật liệu trong điều kiện sử dụng thông thường.</li> <li>b. Phụ kiện nâng hạ bị tụt hơi, không giữ được độ cao hoặc không hoạt động đúng chức năng.</li> <li>c. Bánh xe bị kẹt, gãy hoặc vận hành không ổn định do lỗi sản xuất.</li> <li>d. Bộ điều khiển, cơ cấu ngả lưng, cơ cấu khóa nghiêng bị lỗi kỹ thuật.</li> <li>e. Lưng ghế, mặt ngồi bị bung sút đường may, bong keo hoặc lỗi hoàn thiện từ nhà sản xuất.</li> <li>f. Lưới lưng hoặc nệm ghế bị võng bất thường do lỗi vật liệu trong thời gian bảo hành.</li> <li>g. Thời gian bảo hành của từng sản phẩm sẽ được thể hiện rõ theo phiếu bảo hành sản phẩm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hao mòn tự nhiên trong quá trình sử dụng như: bạc màu vải, xẹp nệm nhẹ, trầy xước bề mặt, mòn bánh xe, ri sét do ảnh hưởng thời tiết và bảo quản.</li> <li>b. Hư hỏng do sử dụng sai công năng: đứng lên ghế, ngồi quá tải trong cho phép, tác động lực mạnh, kéo lê gây biến dạng.</li> <li>c. Rách lưới, rách da, cháy xém, thủng bề mặt do vật sắc nhọn hoặc tác động bên ngoài.</li> <li>d. Hư hỏng do môi trường ẩm ướt, ngập nước, hóa chất ăn mòn hoặc ánh nắng trực tiếp kéo dài.</li> <li>e. Sản phẩm đã bị tự ý tháo lắp, sửa chữa hoặc thay đổi kết cấu bởi bên thứ ba.</li> <li>f. Tiếng kêu nhẹ phát sinh theo thời gian sử dụng nhưng sản phẩm vẫn hoạt động bình thường.</li> <li>g. Vệ sinh sản phẩm sau thời gian nghiệm thu đưa vào sử dụng</li> </ul>
<b>SOFA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Khung gỗ, khung thép bị nứt gãy, cong vênh do lỗi kết cấu sản xuất.</li> <li>b. Mút/nệm bị xẹp lún bất thường trong điều kiện sử dụng tiêu chuẩn.</li> <li>c. Đường may bị bung, sút chỉ hoặc lỗi hoàn thiện kỹ thuật.</li> <li>d. Chân sofa, chân ghế bị gãy hoặc mất ổn định do lỗi kỹ thuật.</li> <li>e. Bề mặt bọc da/vải bị bong tróc bất thường do lỗi vật liệu. (trong vòng 03 tháng sau khi bàn giao)</li> <li>f. Sơn hoặc lớp phủ hoàn thiện bong tróc bất thường do lỗi sản xuất.</li> <li>g. Thời gian bảo hành của từng sản phẩm sẽ được thể hiện rõ theo phiếu bảo hành sản phẩm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hao mòn tự nhiên của lớp bọc, nhân da, bạc màu, xẹp nhẹ sau thời gian sử dụng.</li> <li>b. Rách, thủng hoặc trầy xước do vật sắc nhọn, vật nuôi hoặc tác động cơ học từ người sử dụng.</li> <li>c. Hư hỏng do vệ sinh bằng hóa chất không phù hợp hoặc sử dụng sai hướng dẫn.</li> <li>d. Nấm mốc, mùi hôi hoặc bong tróc do môi trường ẩm thấp, ngập nước.</li> <li>e. Hư hỏng do sử dụng ngoài trời hoặc tại môi trường có nhiệt độ/độ ẩm vượt tiêu chuẩn văn phòng.</li> <li>f. Sai lệch màu sắc nhẹ giữa các lô vật liệu hoặc biến đổi màu tự nhiên theo thời gian.</li> <li>g. Viết, vẽ lên sản phẩm và vệ sinh sản phẩm sau thời gian nghiệm thu đưa vào sử dụng</li> </ul>
<b>TỦ HỒ SƠ/ TỦ LOCKER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bong tróc laminate/melamine bất thường do lỗi ép dán hoặc vật liệu.</li> <li>b. Cánh tủ bị xệ, lệch, không đóng mở được do lỗi bản lề hoặc kỹ thuật lắp ráp.</li> <li>c. Ray ngăn kéo bị kẹt, lệch hoặc không vận hành đúng chức năng do lỗi kỹ thuật.</li> <li>d. Khóa tủ bị lỗi cơ cấu hoạt động trong điều kiện sử dụng thông thường.</li> <li>e. Kết cấu tủ bị cong vênh, mất ổn định do lỗi sản xuất.</li> <li>f. Lỗi phụ kiện liên kết như cam chốt, bản lề, tay nắm trong thời gian bảo hành.</li> <li>g. Thời gian bảo hành của từng sản phẩm sẽ được thể hiện rõ theo phiếu bảo hành sản phẩm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Trầy xước, sứt mẻ cạnh tủ do va đập trong quá trình sử dụng hoặc di dời.</li> <li>b. Phồng rộp, cong vênh do tiếp xúc nước, độ ẩm cao hoặc ngập nước.</li> <li>c. Hư hỏng do đặt vật quá tải trọng thiết kế của đợt/kệ/ngăn kéo.</li> <li>d. Hư hỏng do côn trùng, mối mọt hoặc điều kiện bảo quản không phù hợp.</li> <li>e. Tự ý khoan cắt, thay đổi kết cấu hoặc lắp thêm phụ kiện ngoài thiết kế ban đầu.</li> <li>f. Hao mòn tự nhiên của ray trượt, bản lề, khóa sau thời gian dài sử dụng.</li> <li>g. Vệ sinh sản phẩm sau thời gian nghiệm thu đưa vào sử dụng</li> </ul>
<b>BÀN LÀM VIỆC/ BÀN HỌP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mặt bàn bị cong vênh bất thường do lỗi vật liệu hoặc sản xuất.</li> <li>b. Kết cấu chân bàn, khung bàn bị mất ổn định, nứt gãy do lỗi kỹ thuật.</li> <li>c. Bong tróc lớp phủ bề mặt do lỗi hoàn thiện sản xuất.</li> <li>d. Hệ thống phụ kiện kỹ thuật (nếu có) như nắp luồn dây, hộp điện âm bàn bị lỗi chức năng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Trầy xước, va đập, cháy xém hoặc sứt mẻ bề mặt trong quá trình sử dụng.</li> <li>b. Cong võng do đặt tải trọng vượt mức thiết kế hoặc tác động lực mạnh.</li> <li>c. Hư hỏng do tiếp xúc nước, hóa chất hoặc môi trường độ ẩm cao kéo dài.</li> <li>d. Hao mòn tự nhiên của bề mặt sử dụng theo thời gian.</li> </ul>

<b>DANH MỤC</b>	e. Liên kết giữa các bộ phận bị lỏng bất thường do lỗi lắp ráp kỹ thuật.	e. Tự ý thay đổi kết cấu, khoan cắt hoặc di dời không đúng kỹ thuật.
	f. Thời gian bảo hành của từng sản phẩm sẽ được thể hiện rõ theo phiếu bảo hành sản phẩm.	f. Chênh lệch màu sắc nhẹ giữa các lô sản xuất hoặc thay đổi màu tự nhiên theo thời gian.
		g. Vệ sinh sản phẩm sau thời gian nghiệm thu đưa vào sử dụng

Trong những trường hợp nằm ngoài phạm vi bảo hành, Ròng Phương Bắc sẽ tiến hành báo giá chi phí cho việc sửa chữa, thay thế hoặc nhân công xử lý công việc. Khi có yêu cầu bảo hành, Khách hàng gửi thông báo cho Ròng Phương Bắc bằng một trong các hình thức điện thoại, thư điện tử đến các đầu mối liên hệ như sau :

**KHU VỰC MIỀN NAM - MIỀN TRUNG :**

Chuyên viên dịch vụ KH      Lê Thị Thủy  
Số điện thoại :                    0917.236.611  
Email :                                [baohanh@rongphuongbac.com](mailto:baohanh@rongphuongbac.com)

**KHU VỰC MIỀN BẮC :**

Chuyên viên dịch vụ KH      Nguyễn Thị Tú  
Số điện thoại :                    0975.922.987  
Email :                                [ktkho\\_hn@rongphuongbac.com](mailto:ktkho_hn@rongphuongbac.com)

Thời gian tiếp nhận yêu cầu bảo hành: từ 8h đến 17h các ngày thứ hai đến thứ sáu hàng tuần và từ 8h đến 12h các ngày thứ bảy.

Thời gian tiếp nhận yêu cầu và phản hồi của Ròng Phương Bắc là 48h. Đối với hàng hóa, linh kiện bảo hành có sẵn tại Việt Nam. RPB sẽ tiến hành bảo hành trong vòng 03 ngày làm việc đối với các địa điểm trong phạm vi thuộc địa phận hành chính Tp. Hồ Chí Minh, Tp. Hà Nội cũ, 07 ngày làm việc đối với khu vực ngoại tỉnh.