

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH, BẢO TRÌ VÀ ĐỔI TRẢ

CÔNG TY TNHH NỘI THẤT XÂY DỰNG THUẬN PHÁT

LỜI CAM KẾT TỪ THUẬN PHÁT

Với mục tiêu mang đến sự hài lòng tuyệt đối và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của Quý Khách Hàng, **Nội Thất Xây Dựng Thuận Phát** cam kết thực hiện đầy đủ, nghiêm túc các quy định về bảo hành, bảo trì, xử lý đổi trả và hoàn tiền đối với tất cả các hạng mục công trình và sản phẩm do chúng tôi cung cấp.

I. CHÍNH SÁCH XỬ LÝ ĐỔI TRẢ VÀ HOÀN TIỀN

Thuận Phát cam kết chịu trách nhiệm xử lý, khắc phục, đổi mới hoặc hoàn tiền cho Quý Khách Hàng trong các trường hợp cụ thể sau:

1. Sản phẩm không đúng thiết kế hoặc mẫu mã đã phê duyệt

- **Trường hợp áp dụng:** Sản phẩm thực tế sau khi bàn giao không đúng với bản vẽ phối cảnh 3D, bản vẽ kỹ thuật hoặc mẫu mã đã được Quý Khách Hàng chốt duyệt trước đó.
- **Phương án xử lý:** Ngay khi nhận được thông báo từ Quý Khách, Thuận Phát sẽ tiến hành kiểm tra xác minh. Nếu sai sót xuất phát từ phía công ty, chúng tôi có trách nhiệm điều chỉnh, sửa chữa hoặc thay thế bằng sản phẩm mới đúng chuẩn theo đúng thỏa thuận ban đầu.

2. Sử dụng nguyên vật liệu không đúng chủng loại cam kết

- **Trường hợp áp dụng:** Nguyên vật liệu đưa vào sản xuất và thi công thực tế không đúng với bảng chốt vật liệu (có đóng dấu đính kèm hợp đồng).
- **Phương án xử lý:** Quý khách vui lòng thông báo cho Thuận Phát để chúng tôi tiến hành đối soát. Nếu phát hiện vi phạm do lỗi từ phía công ty, Thuận Phát cam kết **đổi mới 100% sản phẩm** hoặc **hoàn tiền 100% giá trị sản phẩm/hạng mục** bị vi phạm.

3. Sản phẩm phát sinh lỗi kỹ thuật, trầy xước hoặc không đạt tiêu chuẩn khi bàn giao

- **Trường hợp áp dụng:** Khi nghiệm thu công trình, nếu phát hiện sản phẩm có lỗi kỹ thuật, hỏng hóc, trầy xước bề mặt gỗ (do quá trình gia công, vận chuyển, lắp đặt) hoặc không đạt tiêu chuẩn chất lượng chung của ngành nội thất.
- **Phương án xử lý:** Thuận Phát khuyến nghị Quý Khách kiểm tra kỹ toàn bộ hạng mục trước khi ký biên bản bàn giao. Quý khách có quyền **từ chối nghiệm thu** đối

với các sản phẩm chưa đạt yêu cầu. Thuận Phát sẽ thu hồi để khắc phục, sửa chữa hoặc giao sản phẩm mới thay thế hoàn toàn cho Quý Khách.

II. QUY ĐỊNH BẢO HÀNH VÀ BẢO TRÌ

Hạng mục	Quy định chi tiết
Thời gian bảo hành	02 năm (24 tháng) tính từ ngày ký biên bản nghiệm thu bàn giao công trình.
Thời gian bảo trì	Trọn đời sản phẩm.
Thời gian ứng cứu & xử lý	Chậm nhất 03 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin báo lỗi từ khách hàng, kỹ thuật viên Thuận Phát sẽ có mặt để kiểm tra và xử lý.
Kế hoạch bảo dưỡng định kỳ	Tần suất 06 tháng / 01 lần trong suốt thời gian 02 năm bảo hành.
Hình thức bảo dưỡng	Gọi điện hỏi thăm tình trạng hoạt động của nội thất hoặc cử kỹ thuật viên trực tiếp đến kiểm tra, bảo dưỡng thực tế tại công trình.

III. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

1. Phạm vi áp dụng chi phí:

- Thuận Phát **chịu toàn bộ 100% chi phí** sửa chữa, thay thế và nhân công trong thời hạn bảo hành đối với các trường hợp hư hao, hỏng hóc do lỗi kỹ thuật thi công, lỗi sản xuất hoặc sự cố phát sinh từ phía công ty.

2. Góp ý và cải tiến:

- Thuận Phát luôn tôn trọng và lắng nghe mọi ý kiến đóng góp, phản hồi từ Quý Khách Hàng để không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ.