

BẢO HÀNH

5
NĂM

GẠCH MAIKA®

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Hotline: 1900998854

www.gachmaika.com



MỤC ĐÍCH CHÍNH SÁCH &
PHẠM VI ÁP DỤNG



HÌNH THỨC ÁP DỤNG



ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG



QUY TRÌNH YÊU CẦU BẢO HÀNH



PHƯƠNG THỨC BẢO HÀNH



LIÊN HỆ



Mục đích chính sách

Đảm bảo sự hài lòng và chăm sóc toàn diện cho khách hàng sau khi mua và sử dụng sản phẩm gạch ốp lát của Gạch Maika.

Củng cố niềm tin và tạo sự an tâm tuyệt đối cho khách hàng khi mua và sử dụng sản phẩm gạch ốp lát của Gạch Maika.

Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho tất cả sản phẩm gạch ốp lát do Công ty Cổ phần Maika cung cấp (trừ dòng gạch trang trí, mosaic).



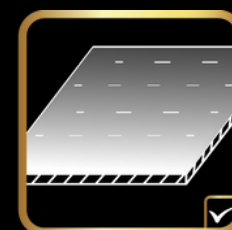
HÌNH THỨC ÁP DỤNG

- Khách hàng có thể yêu cầu bảo hành hoặc thay thế một phần sản phẩm trong thời gian bảo hành nếu có bất kỳ dấu hiệu hư hỏng nhỏ nào từ nhà sản xuất, mà không cần chờ cho đến khi sản phẩm bị hư hỏng hoàn toàn.
- Chính sách bảo hành của Gạch Maika cam kết bảo vệ khách hàng trước mọi lỗi kỹ thuật do nhà sản xuất và các vấn đề chất lượng liên quan đến các sản phẩm gạch ốp lát, bao gồm các trường hợp sau:



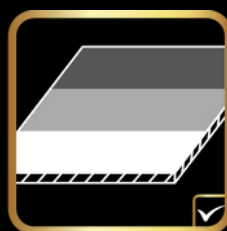
Cong vênh

Gạch bị cong vênh (mò) được phát hiện trong quá trình thi công ốp lát.



Mài mòn bề mặt

Mài mòn đi lớp bảo vệ hoặc lớp hoàn thiện của bề mặt gạch do ma sát hoặc sử dụng hàng ngày.



Mờ, phai màu

Gạch bị thay đổi màu sắc, mất đi sự đồng đều về màu theo thời gian dưới tác động của ánh sáng, thời tiết hoặc môi trường.



Bong tróc

Gạch bị bong tróc lớp phủ bảo vệ hoặc lớp bề mặt ngoài.



Mất vân

Thay đổi hoặc mất đi vân trang trí, hoa văn thiết kế ban đầu trên bề mặt gạch.



Biến dạng do nhiệt độ

Gạch bị ảnh hưởng bởi các yếu tố nhiệt độ môi trường, dẫn đến sự thay đổi hình dạng hoặc kích thước so với ban đầu.



ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG

Sản phẩm được thực hiện bảo hành

Gạch Maika cam kết bảo hành miễn phí trong suốt 5 năm kể từ ngày mua hàng nếu sản phẩm gặp phải các vấn đề kỹ thuật đã nêu ở trên, với các điều kiện sau:



Chính hãng
Gạch MAIKA

Sản phẩm được mua trực tiếp từ Gạch Maika hoặc từ các đại lý - đối tác phân phối chính thức.



Đúng hướng dẫn
kỹ thuật

Sản phẩm được lắp đặt đúng hướng dẫn kỹ thuật ốp lát của Gạch Maika và sử dụng đúng khuyến nghị, khuyến cáo trong các điều kiện môi trường phù hợp.



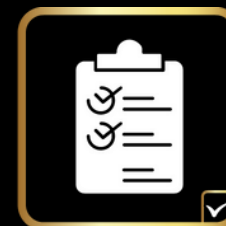
Không hư hỏng do
các tác động ngoại lực

Sản phẩm không bị hư hỏng do các tác động ngoại lực như động đất, lũ lụt, hỏa hoạn, tai nạn, hoặc các yếu tố khách quan khác ngoài tầm kiểm soát.



Nứt bể trong
quá trình giao hàng

Sản phẩm nứt bể trong quá trình giao hàng (cung cấp hình ảnh, video khi mở thùng hàng tại thời điểm giao hàng hoặc trước khi thi công tại vị trí tập kết hàng hoá).



Đầy đủ chứng từ
mua hàng

Có đầy đủ chứng từ mua hàng.



Còn thời hạn
bảo hành

Còn thời hạn bảo hành.

ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG

Sản phẩm không được thực hiện bảo hành

Chính sách bảo hành 5 năm của Gạch Maika không áp dụng trong các trường hợp sau:



Sai kỹ thuật
lắp đặt

Sản phẩm bị hư hỏng do lắp đặt sai kỹ thuật, sử dụng vật liệu keo dán không phù hợp hoặc không được bảo trì đúng cách.



Bị ảnh hưởng
bởi ngoại lực

Sản phẩm bị ảnh hưởng bởi các yếu tố ngoại lực như va đập mạnh, tác động cơ học hoặc lạm dụng quá mức.



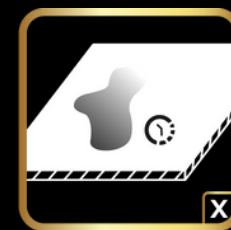
Hư hỏng
do hoá chất

Sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng hoá chất, dung môi, chất tẩy rửa,... không phù hợp với đặc tính của gạch (các chất tẩy rửa chứa amoni gia dụng, nước thông cống, chất tẩy rửa chuyên dụng nhà vệ sinh,...).



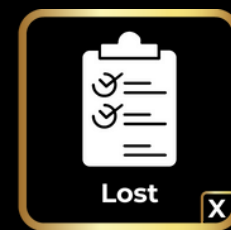
Sử dụng sai
công năng

Sản phẩm được sử dụng ngoài mục đích dự kiến, không đúng công năng đã được nhà sản xuất khuyến cáo, khuyến nghị (như lắp đặt ngoài trời khi sản phẩm chỉ được thiết kế cho trong nhà).



Vết bẩn, vết ố
do sử dụng lâu dài

Các vết bẩn, vết ố hoặc các dấu hiệu hao mòn thẩm mỹ khác do quá trình sử dụng lâu dài.



Không đủ chứng từ
mua hàng

Không đủ chứng từ mua hàng.

LIÊN HỆ XỬ LÝ VẤN ĐỀ:

Nhân viên Phòng Chăm sóc khách hàng sẽ liên hệ xử lý vấn đề, ưu tiên các giải pháp hỗ trợ nhanh.

01

KHÁCH HÀNG LIÊN HỆ YÊU CẦU.

Các phương thức liên hệ:

- Liên hệ trực tiếp Zalo OA xác nhận bảo hành.
- Gọi đến tổng đài: 1900.99.88.54
- Gửi email đến: maika@maikahome.com
- Đến trực tiếp cửa hàng hoặc liên hệ trực tiếp nhân viên.
- Liên hệ đại lý hoặc đối tác phân phối chính thức.

QUY TRÌNH, YÊU CẦU BẢO HÀNH

02

XÁC THỰC THÔNG TIN.

Khi liên hệ yêu cầu bảo hành, quý khách cần cung cấp các thông tin sau:

- Kênh showroom: Thông tin khách hàng, số hoá đơn mua hàng hoặc biên nhận chính thức từ Gạch Maika.
- Kênh đại lý:
 - Khách hàng liên hệ trực tiếp Gạch Maika: Khách hàng cung cấp thông tin tên đại lý, sản phẩm mua, khối lượng và ngày mua hàng.
 - Khách hàng liên hệ đại lý: Đại lý cung cấp thông tin khách hàng cho Gạch Maika, khối lượng sản phẩm và ngày giao.
- Hình ảnh hoặc video minh họa rõ ràng vấn đề cần bảo hành.
- Thông tin chi tiết về điều kiện lắp đặt và môi trường sử dụng sản phẩm.



PHƯƠNG THỨC BẢO HÀNH

Gạch Maika cam kết xử lý mọi yêu cầu bảo hành trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ thông tin và xác minh sản phẩm thuộc phạm vi bảo hành. Chúng tôi sẽ cung cấp các giải pháp tùy theo mức độ hư hỏng của sản phẩm, bao gồm:

Kiểm tra xác minh

Nhân viên kỹ thuật sẽ tiến hành kiểm tra sản phẩm trong vòng tối đa 7 ngày làm việc.

Thay thế sản phẩm

Nếu sản phẩm bị hư hỏng nghiêm trọng và không thể sửa chữa, Gạch Maika miễn phí cung cấp sản phẩm thay thế tương đương.

Xử lý hư hỏng

Chỉ xử lý các khu vực bị hư hỏng, không có giá trị quy đổi thành tiền.

Sửa chữa, bảo trì

Nếu vấn đề có thể khắc phục, Gạch Maika sẽ thực hiện sửa chữa hoặc bảo trì sản phẩm để đảm bảo chất lượng.

Tư vấn và hỗ trợ

Trong các trường hợp lỗi lắp đặt hoặc sử dụng sai cách, Gạch Maika sẽ tư vấn miễn phí về cách khắc phục và hướng dẫn khách hàng bảo trì sản phẩm đúng cách.

Mọi chi phí liên quan đến quá trình bảo hành (vận chuyển, sửa chữa, thay thế) sẽ do Gạch Maika chịu trách nhiệm.

Chi phí



www.gachmaika.com



Gạch Maika không chỉ cam kết mang đến cho khách hàng các sản phẩm gạch ốp lát cao cấp với chất lượng vượt trội, mà còn đồng hành cùng khách hàng trong suốt quá trình sử dụng sản phẩm. Với chính sách bảo hành 5 năm toàn diện, quý khách sẽ hoàn toàn yên tâm khi đầu tư vào các công trình và không gian sống của mình!

MỌI THẮC MẮC VUI LÒNG LIÊN HỆ:



Hotline: 1900.99.88.54



Email: maika@maikahome.com



Website: Gachmaika.com



BẢO HÀNH 5 NĂM
SỰ AN TÂM CHO MỌI CÔNG TRÌNH