



CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

SẢN PHẨM ĐÁ THẠCH ANH LUX®

CHO CÔNG TRÌNH TẠI THỊ TRƯỜNG VIỆT NAM



luxquartzvietnam.com



LỜI CẢM ƠN

Cảm ơn bạn đã tin tưởng và lựa chọn mặt đá nhân tạo gốc thạch anh LUX[®] chính hãng, thương hiệu hàng đầu về mặt đá nhân tạo gốc thạch anh tại Việt Nam. Các sản phẩm của LUX[®] đi cùng với Bảo hành có điều kiện 12 năm.

Để đảm bảo chất lượng sản phẩm tốt nhất trong quá trình sử dụng, Khách hàng vui lòng dành thời gian để tham khảo cách chăm sóc cho mặt bếp LUX[®] của mình bằng cách sử dụng các khuyến nghị chăm sóc và bảo dưỡng trên website của chúng tôi.

Để đảm bảo đầy đủ các quyền lợi liên quan đến chế độ bảo hành, khách hàng vui lòng điền đầy đủ và chính xác thông tin vào mục Đăng ký bảo hành trên website của Lux Quartz Việt Nam: luxquartzvietnam.com hoặc đăng ký thông qua Nhân viên chăm sóc Khách hàng trực tiếp hoặc liên hệ với đại lý phân phối mặt đá nhân tạo gốc thạch anh LUX[®] trong ba mươi (30) ngày kể từ ngày sản phẩm được hoàn thiện lắp đặt.

Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào hoặc trong trường hợp có vấn đề với mặt đá nhân tạo gốc thạch anh LUX[®], vui lòng liên hệ với đội ngũ dịch vụ khách hàng của chúng tôi theo số 0833904255 để tư vấn và hỗ trợ nhanh chóng.

Trân trọng,

Đội ngũ Lux Quartz Việt Nam

NỘI DUNG CHI TIẾT

Những nội dung sau đây được coi là thỏa thuận về điều kiện bảo hành giữa khách hàng và CÔNG TY TNHH MTV Lux Quartz Việt Nam (sau đây gọi tắt là "Lux Quartz").

Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu và đồng ý với toàn bộ các điều kiện bảo hành trước khi đặt mua sản phẩm đá thạch anh LUX® được Lux Quartz sản xuất và ủy quyền cho các Đại lý phân phối, gia công chế tác (sau đây gọi tắt là "Sản phẩm đá thạch anh LUX®").

Để đảm bảo đầy đủ các quyền lợi liên quan đến chế độ bảo hành, khách hàng vui lòng :

- Cung cấp đầy đủ và chính xác thông tin vào mục Đăng ký bảo hành trên website của Lux Quartz: luxquartzvietnam.com.
- Hoặc đăng ký thông qua Nhân viên chăm sóc Khách hàng trực tiếp
- Hoặc đăng ký thông qua các đại lý phân phối mặt đá nhân tạo gốc thạch anh LUX®. Thông tin liên hệ các đại lý phân phối đá LUX® có thể được tìm thấy tại luxquartzvietnam.com.

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 LUX® đã được Lux Quartz sản xuất, được phân phối qua các đại lý chính thức, hợp pháp của Lux Quartz và được chế tác bởi các đại lý ủy quyền của Lux Quartz.
- Các trường hợp mua đá thạch anh LUX® và được gia công, chế tác bởi các đơn vị khác ngoài các đại lý chính thức ủy quyền của Lux Quartz sẽ không được áp dụng theo các điều khoản trong chính sách này. Vui lòng liên hệ với đơn vị bán hàng, đơn vị gia công chế tác đó để được bảo hành theo chính sách của các đơn vị này công bố riêng.
- 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 Lux Quartz.
- Chính sách bảo hành này chỉ áp dụng đối với sản phẩm đá thạch anh LUX® được lắp đặt trong nhà của các công trình trên lãnh thổ Việt Nam.
- Lux Quartz chỉ bảo hành các sản phẩm đá thạch anh LUX® được lắp đặt cố định tại công trình và không được dịch chuyển khỏi vị trí lắp đặt ban đầu.
- Lux Quartz chỉ bảo hành cho các sản phẩm đá thạch anh LUX® đã được khách hàng thanh toán đầy đủ.
- Lux Quartz chỉ bảo hành các sản phẩm được chăm sóc và bảo dưỡng đúng cách theo Hướng dẫn sử dụng sản phẩm đá thạch anh LUX® (Sau đây gọi tắt là Hướng dẫn chăm sóc, bảo dưỡng sản phẩm) tại luxquartzvietnam.com. Tất cả các yêu cầu liên quan đến bảo hành do hành vi sử dụng, bảo dưỡng và/hoặc xử lý không đúng cách sẽ không được áp dụng chính sách này.

- Bảo hành chỉ giới hạn trong việc cung cấp "mặt đá nhân tạo gốc thạch anh LUX® nguyên bản", không áp dụng cho bất kỳ sản phẩm nào khác bao gồm bồn rửa, vòi nước hoặc bất kỳ thiết bị bổ sung nào khác, cũng như bất kỳ sản phẩm đá chế tác nào do bất kỳ bên nào khác sản xuất hoặc cung cấp ngoại trừ Lux Quartz. Đồng thời, không bao gồm chi phí vận chuyển, chế tác, lắp đặt hoặc bất kỳ khoản phí liên quan nào khác cũng như chúng tôi không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về bất kỳ thiệt hại nào có thể gây ra cho các bên khác trong quá trình thay thế sản phẩm. Bảo hành này không thể quy đổi thành tiền mặt và chỉ giới hạn cho các mặt đá nhân tạo gốc thạch anh LUX® nguyên bản.
- Những điều khoản ở trên là điều khoản bảo hành hoàn chỉnh cho mặt đá nhân tạo gốc thạch anh LUX® và thay thế cho tất cả các bảo hành và tuyên bố khác, dù bằng lời nói hay bằng văn bản, ngoại trừ những trường hợp được nêu rõ ràng ở trên. Không có bảo hành nào khác được áp dụng cho mặt đá nhân tạo gốc thạch anh LUX® và Lux Quartz từ chối một cách rõ ràng tất cả các bảo hành không được nêu ở đây trong phạm vi được luật hiện hành cho phép.

THỜI HẠN BẢO HÀNH

Lux Quartz cam kết bảo hành có điều kiện với thời hạn MƯỜI HAI (12) năm cho mặt đá nhân tạo gốc thạch anh LUX® do lỗi của nhà sản xuất kể từ ngày sản phẩm được chế tác và lắp đặt bởi đơn vị chế tác mặt đá nhân tạo gốc thạch anh LUX® được ủy quyền.

PHẠM VI LOẠI TRỪ

Lux Quartz và các đại lý phân phối chính thức, hợp pháp của Lux Quartz có thể cung cấp cho khách hàng sản phẩm mẫu với mục đích tham khảo. Tuy nhiên, các mẫu tham khảo chỉ mang tính chất đại diện và không đảm bảo cho mặt đá nhân tạo gốc thạch anh LUX® sau khi được lắp đặt. Những thay đổi về hình thức của tấm đá do ánh sáng là một phần tự nhiên của tấm đá. Do đó, Lux Quartz không áp dụng chính sách bảo hành cho sự khác biệt này. Ngoài ra, Lux Quartz không chịu trách nhiệm về việc đổi/trả cho sản phẩm đã được khách hàng lựa chọn. Do vậy, nếu khách hàng có bất kỳ câu hỏi nào về mẫu mã và/hoặc thiết kế sản phẩm, vui lòng liên hệ trực tiếp với Lux Quartz hoặc đại lý phân phối, gia công chế tác chính thức của Lux Quartz để được tư vấn và giải đáp trước khi khách hàng quyết định lắp đặt.

Lux Quartz không bảo hành các lỗi do cảm nhận cá nhân. Đá thạch anh LUX® 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. Vì vậy, một số vấn đề như những chấm nhỏ trên bề mặt, phân bố hạt, biến đổi màu sắc, độ bóng... liên quan đến thuộc tính nguyên vật liệu, không thay đổi cấu trúc cũng như tính chất cơ lý của sản phẩm sẽ không được xem là lỗi của nhà sản xuất và do đó không nằm trong phạm vi bảo hành.

Hạt lạc chỗ trên mặt tấm đá (đặc biệt là hạt sẫm màu trên nền trắng) có kích thước chiều dài hoặc đường kính nhỏ hơn 3mm không được coi là lỗi sản xuất. Hạt trang trí (đặc biệt là hạt màu bạc) bị lật ra mặt sau trong quá trình sản xuất và có chiều dài hoặc đường kính nhỏ hơn 4mm không được coi là lỗi sản xuất.

Lux Quartz 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. Lux Quartz không khuyến khích những phương thức chế tác này vì nó có thể làm thay đổi cơ lý tính của sản phẩm.

Chăm sóc mặt đá thạch anh nhân tạo LUX® không đúng cách có thể dẫn đến ố, xước, sứt mẻ bề mặt, nứt hoặc gãy và không được coi là lỗi sản xuất. Lux Quartz không bảo hành các lỗi gây ra bởi các chất tẩy rửa không nằm trong danh mục được khuyến cáo. Khách hàng vui lòng không dùng các hóa chất tẩy rửa công nghiệp như Acetone để vệ sinh bề mặt sản phẩm. Sử dụng chất tẩy rửa công nghiệp để lau rửa sản phẩm có thể làm mất độ bóng bề mặt và không được áp dụng chính sách bảo hành của Lux Quartz. Khách hàng vui lòng xem Hướng dẫn chăm sóc, bảo dưỡng sản phẩm hoặc thông tin trên website: luxquartzvietnam.com/

Chính sách bảo hành này không bao gồm việc yêu cầu sửa chữa các sản phẩm đá thạch anh LUX® do có sự bổ sung hoặc sửa đổi hệ thống điện, hệ thống ống nước, tường, nền, tủ bếp, ghép nối sử dụng silicon hoặc các vấn đề khác liên quan đến keo dán.

Việc loại bỏ nhận dạng ở mặt sau của tấm đá làm mất hiệu lực bảo hành.

Lux Quartz không chịu trách nhiệm đối với các lỗi, thiệt hại do hậu quả hoặc ngẫu nhiên, mất mát, thương tích hoặc chi phí khác liên quan gây ra một phần hay toàn bộ bởi các yếu tố bất khả kháng như thiên tai, động đất...; lưu trữ, bảo quản hoặc xử lý không đúng cách; điều kiện làm việc; các lỗi do vị trí đặt, thiết kế kiến trúc và kỹ thuật, thay đổi kết cấu, thiết kế kiến trúc hoặc kỹ thuật; cấu trúc di chuyển; các hành vi phá hoại hoặc tai nạn.

Lux Quartz sẽ không chịu trách nhiệm trong hợp đồng hoặc sai phạm đối với bất kỳ thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp, do hậu quả, ngẫu nhiên, thiệt hại điển hình hoặc thiệt hại mang tính chất trừng phạt phát sinh do sử dụng hoặc không thể sử dụng đá LUX®.

Bảo hành này sẽ không bao gồm các hư hỏng tăng thêm có thể do lỗi sản phẩm được bảo hành, bao gồm cả hư hỏng xảy ra trong thời gian yêu cầu bảo hành đang được xử lý và trong suốt thời gian sản phẩm được thay thế. Loại trừ này bao gồm nhưng không giới hạn ở bất kỳ thiệt hại, chi phí phát sinh nào đối với các hoạt động kinh doanh, sản xuất, nghề nghiệp hoặc sinh hoạt mà người mua hoặc bên thứ ba chịu.

Lux Quartz không bảo hành cho trường hợp sau đây:

- Các sản phẩm đá thạch anh LUX® và dịch vụ chưa được khách hàng thanh toán đầy đủ.
- Các sản phẩm được sử dụng để ốp lát, 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.

- Các sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng ngoài trời, tiếp xúc không đều với điều kiện thời tiết và khí hậu bên ngoài.
- Các lỗi gây ra từ việc sử dụng trong tình trạng bất thường hoặc lạm dụng theo bất kỳ cách nào. "Sử dụng trong tình trạng bất thường" bao gồm nhưng không giới hạn, hư hại do nhiệt độ quá cao như các ứng dụng cho lò sưởi, vị trí có tác động nhiệt liên tục, các vết rạn, nứt, vỡ do sốc nhiệt khi các vật nóng được đặt trực tiếp lên bề mặt; lạm dụng quá mức dưới các tác nhân 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 sử dụng không đúng cách của khách hàng.
- Sốc nhiệt và trầy xước do vết cắt trên mặt đá. Đề nghị khách hàng luôn phải sử dụng miếng lót nôi hoặc miếng đệm và thớt trong quá trình sử dụng.
- Các lỗi hao mòn thông thường trong quá trình sử dụng bao gồm nhưng không giới hạn như các vết như dấu vân tay, vết đáy cốc, vết ổ bồn hoặc các vết xuất hiện do quá trình sử dụng bởi khách hàng. Lux Quartz khuyến cáo khách hàng xử lý ngay những vết này theo tài liệu Hướng dẫn chăm sóc, bảo dưỡng sản phẩm tại luxquartzvietnam.com/
- Không chịu trách nhiệm bảo hành cho bất kỳ sản phẩm hay vật dụng nào được lắp đặt hay dính chặt dưới bất kỳ hình thức nào và bằng bất kỳ cách nào với sản phẩm đá thạch anh LUX®.
- Các mặt cắt và mặt bàn hình chữ L/U có bán kính các góc bên trong nhỏ hơn 3/8" (1cm).
- Không đảm bảo các chốt cơ học trong vật liệu.
- Sứt mẻ các cạnh do va chạm. Các vết nứt mẻ trên bề mặt không phải là lỗi vật liệu mà thường là do tác động lực lên cạnh của bề mặt khi gia công, do đó cũng không được bảo hành.
- Hỏng hóc do chế tác và/hoặc lắp đặt không đúng cách.
- Hư hỏng do thiếu hỗ trợ cần thiết.
- Hư hỏng do sử dụng không đúng cách, một phần hay toàn bộ: sử dụng sản phẩm cho các mục đích khác với mục đích đã dự định ban đầu; sử dụng sản phẩm theo cách không tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật hoặc an toàn hiện hành; không tuân theo hướng dẫn sử dụng và bảo trì.
- Các lỗi có thể nhìn thấy nhưng không tránh được trong khi chế tác. Các đơn vị chế tác được yêu cầu kiểm tra bề mặt thạch anh Lux Quartz trước khi chế tác và trước khi lắp đặt
- Sản phẩm không được phân phối, gia công và chế tác bởi một đơn vị được Lux Quartz ủy nhiệm.
- Chi phí phát sinh nhưng không giới hạn đối với điện, gạch, hệ thống ống nước, sơn, tủ, sàn mà có thể cần sửa đổi/thay đổi, loại bỏ hoặc thay thế trong việc khắc phục lỗi của mặt đá nhân tạo gốc thạch anh Lux Quartz .
- Chi phí vận chuyển hàng hóa, phá dỡ, lắp đặt lại, thải bỏ, chế tác hoặc bất kỳ chi phí nào nằm

ngoài giá vật liệu

- Các vấn đề liên quan đến keo dán không nằm trong phạm vi bảo hành của Lux Quartz.
- Không bảo hành các vết nứt vỡ do mất cân bằng khi lắp đặt, dịch chuyển của nền nhà, tường nhà, tủ bếp, chân bếp, hoặc các vật liệu khác.
- Không bảo hành các lỗi hoặc các vấn đề phát sinh do việc bảo quản, lưu kho không đúng cách, vận chuyển, thao tác nâng hạ, bố trí và di chuyển vật liệu hoặc lắp đặt không do các đơn vị được Lux Quartz ủy quyền.

ĐIỀU KHOẢN KHI THỰC HIỆN BẢO HÀNH

- Trong trường hợp chưa đăng ký Bảo hành, vui lòng xuất trình Hóa đơn, bằng chứng mua hàng hoặc tài liệu liên quan khác, thể hiện rõ ngày mua ban đầu, ngày lắp đặt và xác nhận việc lắp đặt mặt đá nhân tạo gốc thạch anh Lux Quartz đã được thực hiện bởi đơn vị lắp đặt được Lux Quartz ủy quyền.
- Với các sản phẩm đã được chế tác và lắp đặt, các khiếu nại theo bảo hành này phải được gửi đến địa điểm đã bán mặt đá nhân tạo gốc thạch anh Lux Quartz trong vòng 14 ngày sau khi lỗi xuất hiện lần đầu tiên. Với các sản phẩm đá nguyên tấm, sản phẩm lỗi phải được gửi trả cho Lux Quartz trong vòng 28 ngày, nếu không Bảo hành sẽ không có hiệu lực.
- Trong quá trình thực hiện bảo hành, khách hàng vui lòng tạo điều kiện cho Lux Quartz hoặc các đại lý của Lux Quartz kiểm tra tất cả vật liệu liên quan hoặc đang thuộc sản phẩm được yêu cầu bảo hành, cũng như kiểm tra việc lắp đặt sản phẩm. Nếu không được cho phép, Lux Quartz sẽ không tiến hành bảo hành cho sản phẩm.
- Nếu Lux Quartz xác định rằng mặt đá nhân tạo gốc thạch anh Lux Quartz bị hỏng do lỗi sản xuất, Lux Quartz sẽ sửa chữa hoặc thay thế vật liệu phù hợp trong quyền hạn của Lux Quartz. Trong mọi trường hợp, quyết định của Lux Quartz là quyết định cuối cùng.
- Vật liệu thay thế không được đảm bảo trùng khớp về màu sắc, cũng như sẽ không có khoản bồi thường tài chính nào được thực hiện. Trong trường hợp sản phẩm cần được thay thế đã hết hàng hoặc đã ngừng sản xuất, Lux Quartz sẽ cung cấp sản phẩm thay thế phù hợp gần nhất với thiết kế và giá thành của sản phẩm ban đầu mà khách hàng đã mua.

QUYỀN RIÊNG TƯ

- Để cung cấp Bảo hành cho bạn, Lux Quartz yêu cầu thông tin từ bạn khi bạn mua sản phẩm và khi bạn yêu cầu Bảo hành. Vì vậy, bạn cần cung cấp thông tin bao gồm cả thông tin nhận dạng cá nhân bạn cho các công ty khác (nếu cần).
- Lux Quartz cũng có thể thu thập số liệu thống kê người dùng hoặc tóm tắt thông tin để mô tả các dịch vụ của Lux Quartz, mức độ phổ biến của sản phẩm cho các đối tác kinh doanh của Lux Quartz, các nhà quảng cáo tiềm năng và cho các mục đích hợp pháp khác. Tuy nhiên,

thông tin này sẽ không bao gồm thông tin nhận dạng cá nhân bạn.

- Lux Quartz cũng có thể gửi cho bạn thông tin về các sản phẩm của mình. Nếu bạn không muốn nhận thông tin này, vui lòng cho chúng tôi biết bằng cách gọi đến số dịch vụ khách hàng của Lux Quartz.

HIỆU LỰC ÁP DỤNG

- Đây là Chính sách bảo hành mặt đá nhân tạo gốc thạch anh LUX® cho công trình tại thị trường Việt Nam và có thể thay thế bất kỳ chính sách liên quan đến bảo hành công bố trước đây. Ngoài Lux Quartz, không có tổ chức, cá nhân, nhà phân phối, đại lý chế tác nào có quyền đưa ra bất kỳ cam kết về chính sách và điều kiện bảo hành đối với mặt đá nhân tạo gốc thạch anh LUX® được sản xuất bởi Lux Quartz.
- Lux Quartz có quyền bổ sung, sửa đổi, cập nhật nội dung của Chính sách này mà không cần thông báo trước tới khách hàng. Chính sách bảo hành sẽ có hiệu lực ngay khi được đăng tải trên website của Lux Quartz: luxquartzvietnam.com và được áp dụng với tất cả các sản phẩm được Lux Quartz bán ra từ sau thời điểm đó. Liên quan đến những sản phẩm đã được bán ra trước đó, khách hàng có quyền tiếp tục áp dụng theo chính sách bảo hành cũ hoặc đăng ký bảo hành áp dụng theo chính sách bảo hành đã được điều chỉnh.

LUẬT ÁP DỤNG

Chính sách bảo hành này chịu sự điều chỉnh của pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam. Mọi tranh chấp liên quan đến chính sách này được giải quyết và xử lý theo pháp luật Việt Nam, tại các cơ quan có thẩm quyền tại Việt Nam.

THÔNG TIN LIÊN HỆ

Nếu quý khách có bất kỳ thắc mắc nào liên quan đến chính sách bảo hành, vui lòng liên hệ với đại lý nơi quý khách mua sản phẩm hoặc liên hệ trực tiếp với Lux Quartz theo thông tin dưới đây:

CÔNG TY TNHH MTV LUX QUARTZ VIỆT NAM

Địa chỉ: Đường Tây Cảng Chân Mây, Xã Lộc Tiến, Huyện Phú Lộc, Tỉnh Thừa Thiên Huế, Việt Nam

Website: luxquartzvietnam.com. **Điện thoại:** 0833904255. **Email:** cs@luxquartzvietnam.com