

# Chính sách bảo hành và sửa chữa sản phẩm

---

Áp dụng cho tất cả các sản phẩm thiết bị bếp mang nhãn hiệu Malloca do công ty TNHH Malloca Việt Nam cung cấp.

## A. Nội dung và điều kiện bảo hành

- Trong thời gian bảo hành, sản phẩm được sửa chữa và thay thế phụ kiện hoàn toàn miễn phí khi các phụ kiện cấu thành sản phẩm tự hư hỏng do chất lượng sản phẩm hoặc do lỗi của nhà sản xuất.
- Sau thời gian bảo hành, sản phẩm được kiểm tra, sửa chữa miễn phí, chỉ tính phí khi thay thế phụ kiện.
- Sản phẩm được bảo hành khi phiếu bảo hành hợp lệ và có đầy đủ các thông tin trên phiếu bao gồm một công ty, số, tên sản phẩm...trên phiếu hoặc hóa đơn tài chính khi mua sản phẩm.

## B. Chế độ bảo hành và thời hạn bảo hành

### 1. Cách tính thời hạn bảo hành

- Thời hạn bảo hành được tính từ ngày mua thể hiện trên phiếu bảo hành hoặc hóa đơn tài chính khi mua sản phẩm.

Lưu ý: Để bảo đảm quyền lợi bảo hành, Quý khách hãy yêu cầu nơi bán cung cấp đầy đủ phiếu bảo hành và hóa đơn tài chính khi mua sản phẩm.

### 2. Thời hạn bảo hành theo sản phẩm

- Các dòng thiết bị bếp, tủ ướp rượu, máy hút mùi, lò nướng, lò vi sóng, lò hấp, máy pha cà phê, máy rửa chén, máy sấy chén, chậu rửa, vòi chậu, tủ lạnh, máy giặt, máy sấy quần áo: 36 tháng tính từ ngày mua.
- Các sản phẩm nồi chảo inox: 12 tháng kể từ ngày mua
- Bộ xả chậu: 6 tháng kể từ ngày mua
- Một số dụng cụ nhà bếp máy làm trứng cuộn, lò nướng xiên: 03 tháng tính từ ngày mua.

### 3. Những trường hợp không bảo hành

- Không có phiếu bảo hành. Phiếu bảo hành không hợp lệ, bị tẩy xóa, hết thời hạn.
- Hư hỏng do lắp đặt thiết bị không đúng kỹ thuật và vận hành không đúng hướng dẫn sử dụng.
- Hư hỏng do di dời thiết bị, rơi vỡ, va đập.

- Hư hỏng do tháo lắp và sửa chữa không được thực hiện bởi chuyên viên kỹ thuật của Malloca hoặc các đại lý được ủy quyền.
- Hư hỏng do chạm điện bên ngoài thiết bị gây ra.
- Hư hỏng bởi sự ăn mòn, phá hủy do hóa chất gây nên.
- Hư hỏng do thiên tai, hỏa hoạn, môi trường, côn trùng và bảo quản không đúng cách.
- Hư hỏng do nguồn điện không ổn định dao động quá khả năng cho phép 220V +(-)10V.
- Phụ kiện sản phẩm bị mất hoặc hư hỏng do cơ học, động học và hóa học.

### **C. Các dịch vụ chăm sóc cơ bản**

- Dịch vụ sửa chữa tại nhà khách hàng

Khi sản phẩm phát sinh hư hỏng trong quá trình sử dụng, Quý khách vui lòng gọi đến tổng đài miễn phí 1800 1212 cung cấp thông tin sản phẩm và thông tin khách hàng, nội dung hư hỏng. Sau khi Tổng đài chăm sóc khách hàng tiếp nhận thông tin, xác nhận tình trạng sản phẩm hư hỏng và đặt lịch hẹn đến nhà hỗ trợ cho khách hàng.

- + Dịch vụ sửa chữa trong bảo hành

Trong thời gian bảo hành, sản phẩm được sửa chữa và thay thế phụ kiện hoàn toàn miễn phí khi các phụ kiện cấu thành sản phẩm tự hư hỏng do chất lượng sản phẩm hoặc do lỗi của nhà sản xuất.

- + Dịch vụ sửa chữa ngoài bảo hành

Trong trường hợp khách hàng có yêu cầu sửa chữa ngoài bảo hành. Trung tâm chăm sóc khách hàng Malloca có trách nhiệm sửa chữa và tinh thần cao nhất. Khách hàng chỉ thanh toán các chi phí phát sinh như thay thế linh kiện, các chi phí kiểm tra, sửa chữa hoàn toàn miễn phí.

Linh kiện thay thế được bảo hành 6 tháng kể từ ngày sửa chữa bởi các trung tâm chăm sóc khách hàng trên toàn quốc.

- Dịch vụ lắp đặt tại nhà

Malloca cung cấp dịch vụ lắp đặt tại nhà khách hàng (Phí lắp đặt, quý khách hàng vui lòng xem tại đây...) Áp dụng cho tất cả các sản phẩm Malloca.

Để được lắp đặt tại nhà, khách hàng liên hệ trực tiếp với Tổng đài Chăm sóc khách hàng miễn phí 18001212. Sau khi tổng đài tiếp nhận thông tin, sẽ đặt lịch lắp đặt cho khách hàng.

Việc lắp đặt bao gồm hướng dẫn, tư vấn khách hàng sử dụng sản phẩm. Phí lắp đặt không bao gồm các chi phí phát sinh bao gồm phí vận chuyển, các chi phí linh kiện cho việc vận hành thiết bị.

Để việc lắp đặt được thực hiện nhanh chóng, Quý khách cần hoàn tất các khâu hoàn thiện công trình và các điều kiện lắp đặt đã sẵn sàng như sau:

Thiết bị	Các điều kiện đảm bảo cho lắp đặt
Bếp gas	Mặt đá đã cắt Bình gas Van gas
Bếp điện, từ, kết hợp	Mặt đá đã cắt Đường điện đủ lớn, phù hợp theo công suất bếp theo catalogue HDSD Nguồn điện, CB
Chậu rửa	Mặt đá đã cắt Đường nước thoát phi 42
Vòi rửa	Đường cấp nước phi 21 (nếu vòi sd cho chậu 8818 thì phải khoét sẵn lỗ vòi trên mặt đá)
Máy hút	Nguồn điện, Công tắc, dây điện Chiều cao đảm bảo phù hợp để lắp đặt (tủ hoặc khung) Đường thoát (nếu có) Khoét tủ phi 114,140 phù hợp theo đường thoát (nếu có) Mặt tường đã ốp kính, ốp gạch và đã khoan lỗ định vị (nếu lắp áp tường).
Máy rửa chén	Nguồn điện, CB, dây điện. Đường cấp nước phi 27 Đường thoát nước phi 27 Kích thước tủ phù hợp (nếu lắp đặt âm tủ)
Lò nướng	Nguồn điện, CB
Lò vi sóng	Dây dẫn điện 2.5mm
Lò hấp	Tủ bếp hoàn chỉnh đảm bảo kích thước
Máy pha cà phê	
Máy sấy chén	
Tủ rượu âm tủ	

Lưu ý: Để sản phẩm được lắp đặt và vận hành tốt, Quý khách nên yêu cầu nhân viên kỹ thuật Malloca hoặc các đơn vị được ủy quyền có chuyên môn và nghiệp vụ.

### PHÍ LẮP ĐẶT

Bảng giá lắp đặt cho các thiết bị bếp Malloca:

NƠI ĐẾN	KHOẢNG CÁCH	THỜI GIAN THỰC HIỆN	Chi phí		GHI CHÚ
			(Chi phí LĐ/1 sản phẩm)		
			Các TB	Máy hút đảo	
Nội thành TP.HCM		24h làm việc	miễn phí		Mua hàng tại showroom Malloca - 279 Nguyễn Văn Trỗi, P.10, Q. Phú Nhuận.
(Trừ Củ Chi, Cần Giờ)		24h làm việc	50.000	100.000	Mua hàng tại hệ thống đại lý phân phối của Malloca
CẦN GIỜ		24 giờ làm việc	70.000	200.000	
CỦ CHI	30 km	3-5 ngày làm việc	70.000	200.000	
BÌNH DƯƠNG	30 km	2-3 ngày làm việc	70.000	200.000	
ĐỒNG NAI + 1 PHẦN DĨ AN - BD THUỘC XA LỘ HÀ NỘI	30 km	2-3 ngày làm việc	70.000	200.000	
BIÊN HÒA	38 km	2-3 ngày làm việc	70.000	200.000	
BẾN TRE	78 km		70.000	200.000	
LONG AN	85 km	2-3 ngày làm việc	70.000	200.000	
TIỀN GIANG	88 km		70.000	200.000	
VÙNG TÀU + LONG THÀNH - ĐN	130 km	2-3 ngày làm việc	100.000	200.000	
BÌNH PHƯỚC	133 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
TÂY NINH	100 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	

**TT CSKH Khu vực Miền Tây tại TP. Cần Thơ phụ trách:**

NƠI ĐẾN	KHOẢNG CÁCH	THỜI GIAN THỰC HIỆN	Chi phí		GHI CHÚ
			(Chi phí LĐ/1 sản phẩm)		
			Các TB	Máy hút đảo	
Nội thành TP. CẦN THƠ		24h làm việc	miễn phí		Mua hàng tại showroom Malloca - 279 Nguyễn Văn Trỗi, P.10, Q. Phú Nhuận.
		24h làm việc	50.000	100.000	Mua hàng tại hệ thống đại lý phân phối của Malloca
VĨNH LONG	34 km	2-3 ngày làm việc	70.000	200.000	
HẬU GIANG	47 km	2-3 ngày làm việc	70.000	200.000	
ĐỒNG THÁP	51 km	2-3 ngày làm việc	70.000	200.000	
SÓC TRĂNG	61 km	5-7 ngày làm việc	70.000	200.000	
AN GIANG	62 km	5-7 ngày làm việc	70.000	200.000	
TRÀ VINH	95 km		100.000	200.000	
BẠC LIÊU	112 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
KIÊN GIANG	128 km		100.000	200.000	Phụ Quốc tính phí đi lại (10 ngày làm việc)
CÁ MAU	178 KM	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	

**TT CSKH Khu vực Tây Nguyên tại TP.Đà Lạt phụ trách:**

NƠI ĐẾN	KHOẢNG CÁCH	THỜI GIAN THỰC HIỆN	Chi phí		GHI CHÚ
			(Chi phí LĐ/1 sản phẩm)		
			Các TB	Máy hút đảo	
Nội thành TP. ĐÀ LẠT		24h làm việc	miễn phí		Mua hàng tại showroom Malloca - 279 Nguyễn Văn Trỗi, P.10, Q. Phú Nhuận.
		24h làm việc	50.000	100.000	Mua hàng tại hệ thống đại lý phân phối của Malloca
DI LINH	82 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
TP. BẢO LỘC	118 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
HUYỆN TÂN PHÚ - TỈNH ĐỒNG NAI	150 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
ĐẮK NÔNG	120 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
Xã Bù Gia Mập, H. Bù Gia Mập, Bình Phước		5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
Xã Đắc Nhau, Xã Phú Sơn - H. Bù Đăng - Bình Phước			100.000	200.000	
Xã Đồng Nai, Phước Sơn, Thống Nhất, Đăng Hà thuộc H. Bù Đăng, Bình Phước		5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
ĐakLak	205 km		100.000	200.000	
Xã Ia Mơ, Ia Pior thuộc H. Chư Prong, Gia Lai.		5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
Xã Ia Lâu, Ia Blư, Ia Le thuộc Huyện Chư Sê, Gia lai.					
Xã Ia Piar, Ia Hiao thuộc H. Phú Thiện, Gia Lai.					
Xã Chư Băh, Ia Rbol, Ia Sao thuộc h.Ayun Pa, Gia Lai.					
Xã Uar, Chư Prăng, Ia Rmok, Ia Dreh, Krông Năng thuộc H.Prông Pa, Gia Lai.					

**TT CSKH khu vực Nam Miền Trung tại TP. Nha Trang phụ trách:**

NƠI ĐẾN	KHOẢNG CÁCH	THỜI GIAN THỰC HIỆN	Chi phí		GHI CHÚ
			(Chi phí LĐ/1 sản phẩm)		
			Các TB	Máy hút đảo	
Nội thành TP. NHA TRANG		24h làm việc	miễn phí		Mua hàng tại showroom Malloca - 279 Nguyễn Văn Trỗi, P.10, Q. Phú Nhuận.
		24h làm việc	50.000	100.000	Mua hàng tại hệ thống đại lý phân phối của Malloca
NINH THUẬN	34 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
PHÚ YÊN	47 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
BÌNH THUẬN	51 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
BÌNH ĐỊNH	61 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
GIA LAI	62 km	5-7 ngày làm việc	100.000	Phi đi lại + 100.000	
KOM TUM	95 km		100.000	Phi đi lại + 100.000	
QUẢNG NGÃI	112 km	5-7 ngày làm việc	100.000	Phi đi lại + 100.000	

**TT CSKH Khu vực Miền Trung tại TP. Đà Nẵng phụ trách:**

NƠI ĐẾN	KHOẢNG CÁCH	THỜI GIAN THỰC HIỆN	Chi phí		GHI CHÚ
			(Chi phí LĐ/1 sản phẩm)		
			Các TB	Máy hút đảo	
Nội thành TP. ĐÀ NẴNG		24h làm việc	miễn phí		Mua hàng tại showroom Malloca - 211 Nguyễn Văn Linh, P. Vĩnh Trung, Q. Thanh Khê
		24h làm việc	50.000	100.000	Mua hàng tại hệ thống đại lý phân phối của Malloca
QUẢNG NAM	42 km	2-3 ngày làm việc	70.000	200.000	
THỪA THIÊN HUẾ	95 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
QUẢNG TRỊ	188 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	

**TT CSKH khu vực Miền Bắc tại TP. Hà Nội phụ trách:**

NƠI ĐẾN	KHOẢNG CÁCH	THỜI GIAN THỰC HIỆN	Chi phí (Chi phí LĐ/1 sản phẩm)		GHI CHÚ
			Các TB	Máy hút đảo	
Nội thành TP. HÀ NỘI		24h làm việc	miễn phí		Mua hàng tại showroom Malloca - 154 Thái Hà, P. Trung Liệt, Q. Đống Đa
		24h làm việc	50.000	100.000	Mua hàng tại hệ thống đại lý phân phối của Malloca
BẮC NINH	31 km	2-3 ngày làm việc	70.000	200.000	
BẮC GIANG	51 km	2-3 ngày làm việc	70.000	200.000	
HẢI DƯƠNG	58 km	3-5 ngày làm việc	70.000	200.000	
HÀ NAM	59 km	3-5 ngày làm việc	70.000	200.000	
HƯNG YÊN	64 km	3-5 ngày làm việc	70.000	200.000	
HÒA BÌNH	76 km		70.000	200.000	
THÁI NGUYÊN	80 km	3-5 ngày làm việc	70.000	200.000	
VĨNH PHÚC	85 km	3-5 ngày làm việc	70.000	200.000	
NAM ĐỊNH	90 km	3-5 ngày làm việc	70.000	200.000	
PHÚ THỌ	93 km	3-5 ngày làm việc	70.000	200.000	
NINH BÌNH	93 km	3-5 ngày làm việc	70.000	200.000	
TP.HẢI PHÒNG	103 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
THÁI BÌNH	109 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
THANH HÓA	153 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
LẠNG SƠN	154 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
TUYÊN QUANG	165 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
BẮC CẠN	166 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
YÊN BÁI	183 km	5-7 ngày làm việc	100.000	200.000	
CAO BẰNG	272 km	10 ngày làm việc	phí đi lại	Phí đi lại + 100.000	
NGHỆ AN (TP VINH)	291 km	10 ngày làm việc	phí đi lại	Phí đi lại + 100.000	
SƠN LA	308 km	10 ngày làm việc	phí đi lại	Phí đi lại + 100.000	
HÀ GIANG	318 km	10 ngày làm việc	phí đi lại	Phí đi lại + 100.000	
QUẢNG NINH	320 km	10 ngày làm việc	phí đi lại	Phí đi lại + 100.000	
LÀO CAI	338 km	10 ngày làm việc	phí đi lại	Phí đi lại + 100.000	
HÀ TĨNH	341 km	10 ngày làm việc	phí đi lại	Phí đi lại + 100.000	
LAI CHÂU	402 km	10 ngày làm việc	phí đi lại	Phí đi lại + 100.000	
ĐIỆN BIÊN	474 km	10 ngày làm việc	phí đi lại	Phí đi lại + 100.000	
QUẢNG BÌNH (Đồng Hới)	500 km	10 ngày làm việc	phí đi lại	Phí đi lại + 100.000	

Lưu ý:

- Việc lắp đặt sẽ được thực hiện khi Quý khách đã chuẩn bị đầy đủ sản phẩm, nguồn điện, và các linh kiện liên quan.

Mọi thắc mắc, Quý khách vui lòng liên hệ hotline 18001212 (miễn phí)

HỆ THỐNG CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

Hotline: 18001212 (miễn phí)

Email: [chamsockh@malloca.com](mailto:chamsockh@malloca.com)