



Caesarstone - Porcelain 2025

Chính sách bảo hành 10 năm



Caesarstone® – Porcelain

Chính sách bảo hành 10 năm

Xin chúc mừng bạn đã mua sản phẩm đá Caesarstone® (“Sản phẩm”). Caesarstone® hân hạnh xác nhận các điều khoản và điều kiện của bảo hành sản phẩm với thời hạn 10 năm. áp dụng cho sản phẩm của chúng tôi được quy định trong tài liệu này (“Điều khoản Bảo hành”).

Chúng tôi khuyến khích bạn điền đầy đủ và gửi mẫu đăng ký bảo hành đính kèm hoặc đăng ký trực tuyến tại www.intecvietnamholdings.vn để chúng tôi có thể hỗ trợ bạn tốt nhất khi mua sản phẩm mới.

Vui lòng dành thời gian đọc kỹ chính sách bảo hành để biết cách Chăm sóc & Bảo trì. Sau khi nhận được đăng ký bảo hành, chúng tôi sẽ gửi cho bạn một bộ vệ sinh Caesarstone® miễn phí.

Nếu bạn có bất kỳ thắc mắc nào hoặc trong trường hợp hiếm hoi gặp sự cố với sản phẩm Caesarstone® mới của mình, vui lòng liên hệ với đội ngũ chăm sóc khách hàng của chúng tôi theo số +84 964245878

Trân trọng,

The Caesarstone® Team



Caesarstone® – Porcelain

10 Năm bảo hành sản phẩm (“Bảo hành”)

Điều khoản bảo hành

1. Caesarstone® cung cấp cho bạn Bảo hành sau đây, hãy tuân thủ theo các Điều khoản Bảo hành được nêu trong tài liệu này.
2. Theo các điều khoản loại trừ tại điều khoản 6, Caesarstone® bảo đảm rằng Sản phẩm sẽ không bị lỗi phát sinh từ quá trình sản xuất trong suốt vòng đời của Sản phẩm, kể từ ngày lắp đặt Sản phẩm cho đến khi Sản phẩm được tháo dỡ, thay đổi hoặc thay thế.
3. Bảo hành này chỉ bao gồm các khiếm khuyết của Sản phẩm liên quan đến việc sản xuất các tấm ban đầu của Sản phẩm và không bao gồm bất kỳ dịch vụ nào được cung cấp cho hoặc liên quan đến Sản phẩm, bao gồm chế tạo và lắp đặt và bất kỳ công đoạn gia công nào liên quan.
4. Hàng hóa của chúng tôi được bảo hành theo Luật Người tiêu dùng. Quý khách có quyền được đổi hoặc hoàn tiền nếu sản phẩm bị lỗi nghiêm trọng và được bồi thường cho bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào khác có thể lường trước được. Quý khách cũng có quyền được sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm nếu sản phẩm không đạt chất lượng chấp nhận được và lỗi đó không phải là lỗi nghiêm trọng.
5. Bảo hành này chỉ áp dụng cho người mua Sản phẩm đầu tiên và không được chuyển nhượng cho chủ sở hữu hoặc người mua bất động sản tiếp theo.

6. Loại trừ bảo hành

Bảo hành **không bao gồm** bất kỳ lỗi hoặc hư hỏng nào của Sản phẩm do hoặc là kết quả của:

- i. Lỗi, khiếm khuyết phát sinh từ việc chế tạo, lắp đặt hoặc trong quá trình vận chuyển sản phẩm trước khi lắp đặt;
- ii. Sản phẩm được sử dụng cho mục đích khác ngoài mục đích làm mặt bàn bếp hoặc mặt tường bếp; hoặc bất kỳ ứng dụng nào khác liên quan đến việc Sản phẩm tiếp xúc với hóa chất, ngọn lửa hoặc nhiệt độ quá cao;
- iii. Lót sàn;
- iv. Sản phẩm không được vệ sinh theo Hướng dẫn Chăm sóc và Bảo trì Caesarstone®;
- v. Xử lý sai hoặc sử dụng sai Sản phẩm;

Ngoài những điều trên, các trường hợp loại trừ sau đây cũng áp dụng cho Bảo hành này:

- vi. Bảo hành này không áp dụng cho các thay đổi về màu sắc, tông màu nền và độ phản quang bên trong hoặc trên bề mặt Sản phẩm, vì những thay đổi này là cố hữu trong quy trình sản xuất và là đặc tính tự nhiên của Sản phẩm;

- vii. Các vết nứt và sứt mẻ trên Sản phẩm không phải là lỗi vật liệu; vết nứt là kết quả của ứng suất cơ học tác động từ bên ngoài lên vật liệu sau khi lắp đặt. Nguyên nhân có khả năng xảy ra nhất là do lún hoặc dịch chuyển, do vật nặng đè lên mặt trên, chẳng hạn như đứng hoặc ngồi lên. Bất kỳ vết nứt nào phát sinh từ vết cắt bồn rửa, vết cắt bếp hoặc vết cắt hình chữ "L" cũng không được bảo hành, vì chúng không phải do lỗi vật liệu gây ra. Các vết sứt mẻ, vết lõm, lỗ thủng, vết xước, vết lõm hoặc vết hằn trên Sản phẩm do va chạm vật thể vào bề mặt hoặc các cạnh của bề mặt hoặc các hư hỏng do va chạm quá mức khác không phải là lỗi vật liệu, vì thông thường đây là kết quả trực tiếp của tác động lên bề mặt, và do đó không được bảo hành;
- viii. Sản phẩm được làm bằng vật liệu rất cứng và có khả năng chống trầy xước cao, tuy nhiên không phải là hoàn toàn chống trầy xước và Bảo hành này không áp dụng cho các vết xước xuất hiện trên Sản phẩm nếu không được chăm sóc đúng cách;
- ix. Bảo hành này không áp dụng cho Sản phẩm nếu bất kỳ bộ phận nào của Sản phẩm bị di chuyển khỏi vị trí lắp đặt ban đầu;
- x. Lò sưởi có thiết kế, kết cấu và lượng nhiệt tỏa ra khác nhau, và Bảo hành này không áp dụng cho bất kỳ Sản phẩm nào bị hư hỏng khi sử dụng trong các loại hình lắp đặt đó.

7. Hình thức và kiểm tra sản phẩm

Do Sản phẩm Caesarstone® được sản xuất từ vật liệu tự nhiên, mỗi tấm Sản phẩm đều độc đáo và có thể có sự khác biệt về màu sắc in, tông màu nền và độ phản quang, đây là những đặc điểm tự nhiên của vật liệu. Do đó, các mẫu và hình ảnh chỉ mang tính chất minh họa và có thể khác so với sản phẩm cuối cùng, và những thay đổi tự nhiên về hình dáng của Sản phẩm do ánh sáng nhân tạo hoặc tự nhiên không được bảo hành. Hình dáng của Sản phẩm có thể thay đổi do ánh sáng phản chiếu.

Cho bất kỳ mục đích nào liên quan đến Bảo hành này, tất cả các lần kiểm tra bề mặt của Sản phẩm phải được thực hiện ở vị trí quan sát bình thường, với Sản phẩm được chiếu sáng bằng "ánh sáng không tới hạn". "Ánh sáng không tới hạn" nghĩa là ánh sáng chiếu vào bề mặt được khuếch tán và không lướt qua hoặc song song với bề mặt đó.

8. Yêu cầu vệ sinh

Vui lòng tham khảo hướng dẫn Chăm sóc & Bảo dưỡng Caesarstone® tại <https://www.caesarstone.sg/customer-service/care-maintenance/>. Xin lưu ý rằng các bề mặt hoàn thiện khác ngoài bề mặt đánh bóng như mài, bê tông, tự nhiên và nhám dễ bị bám bẩn và đồ chất lỏng hàng ngày hơn, do đó cần được vệ sinh thường xuyên hơn.

9. Thời gian và quy trình yêu cầu bảo hành

Để khiếu nại Bảo hành, quý khách phải thực hiện khiếu nại trong vòng hai mươi tám (28) ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện dẫn đến khiếu nại, bằng cách gửi thông báo bằng văn bản cho Caesarstone® hoặc qua email tại info@intecvietnamholdings.com.vn

Quý khách phải ngừng sử dụng Sản phẩm ngay lập tức khi phát hiện bất kỳ khiếm khuyết nào của Sản phẩm hoặc hư hỏng xảy ra và liên hệ ngay với Caesarstone® để thông báo về khiếm khuyết hoặc hư hỏng đó theo số **+84 964245878**.

10. Các biện pháp khắc phục có sẵn theo Bảo hành này

Theo điều khoản 12(ii), ở mức độ tối đa được pháp luật cho phép (bao gồm Luật Người tiêu dùng), trách nhiệm pháp lý của Caesarstone's® theo Bảo hành này (hoặc bất kỳ bảo đảm, điều kiện hoặc bảo hành không thể loại trừ nào khác) bị giới hạn, tùy theo lựa chọn của Caesarstone's®, đối với một hoặc nhiều điều sau đây:

- i. Việc thay thế Sản phẩm hoặc cung cấp sản phẩm tương đương;
- ii. Việc sửa chữa Sản phẩm;
- iii. Việc thanh toán chi phí thay thế Sản phẩm hoặc mua các sản phẩm tương đương; hoặc
- iv. Việc thanh toán chi phí sửa chữa Sản phẩm.

11. Chi phí yêu cầu bảo hành

Bạn có thể yêu cầu Caesarstone® hoàn trả chi phí hợp lý khi yêu cầu bồi thường theo Bảo hành này (ví dụ: khi bạn không thể yêu cầu bồi thường mà không phát sinh chi phí đáng kể). Bạn có thể không được yêu cầu bồi thường một phần hoặc toàn bộ chi phí của mình và trong trường hợp đó, bạn phải chịu trách nhiệm về những chi phí này. Vui lòng liên hệ với Caesarstone® để xác định những chi phí nào, nếu có, mà bạn được quyền yêu cầu bồi thường. Tất cả các yêu cầu bồi thường chi phí theo điều khoản này phải được thông báo cho Caesarstone® trong vòng 30 ngày kể từ ngày bạn phát sinh chi phí đó. Điều khoản này chỉ áp dụng cho thị trường Singapore.

12. Quyền theo luật định

- i. Các Điều khoản Bảo hành này không ảnh hưởng đến các quyền theo luật định của bạn và được áp dụng bổ sung cho các quyền khác mà bạn có theo Luật Người tiêu dùng như được nêu trong Phụ lục 2 của Đạo luật Cạnh tranh và Người tiêu dùng năm 2023 (Cth) hoặc bất kỳ điều khoản nào khác trong Đạo luật đó (Luật Người tiêu dùng) liên quan đến Sản phẩm.
- ii. Các trường hợp loại trừ đối với Bảo hành này (như được nêu trong điều khoản 6) không loại trừ hoặc hạn chế việc áp dụng các bảo đảm cho người tiêu dùng được áp dụng theo Luật Người tiêu dùng hoặc bất kỳ luật tương đương hoặc tương ứng nào khác tại khu vực pháp lý có liên quan, trong trường hợp đó, việc áp dụng sẽ:
 - a) Vi phạm Luật Người tiêu dùng;
 - b) Làm cho bất kỳ phần nào của Bảo hành này trở nên vô hiệu hoặc không thể thực thi.
- iii. Theo khoản 12(ii), Caesarstone® loại trừ mọi tổn thất phát sinh do hậu quả (bao gồm nhưng không giới hạn ở việc mất quyền sử dụng Sản phẩm) và (trừ khi được quy định rõ ràng trong các Điều khoản Bảo hành này) tất cả các điều khoản, điều kiện và bảo hành ngụ ý theo thông lệ, luật chung hoặc quy chế.

13. Quyền riêng tư

- i. Để cung cấp Bảo hành này cho bạn, Caesarstone® yêu cầu bạn cung cấp thông tin mà chúng tôi yêu cầu khi bạn mua Sản phẩm và khi bạn yêu cầu Bảo hành. Vì mục đích đó, chúng tôi có thể cần phải cung cấp thông tin đó, bao gồm thông tin nhận dạng cá nhân bạn, cho những người hoặc công ty khác.

- ii. Caesarstone® cũng có thể lập sổ liệu thống kê người dùng tổng hợp hoặc tóm tắt thông tin để mô tả các dịch vụ của Caesarstone® và mức độ phổ biến của chúng đối với các đối tác kinh doanh của Caesarstone®, các nhà quảng cáo tiềm năng và cho các mục đích hợp pháp khác. Caesarstone® có thể tiết lộ những thông tin này cho các công ty khác do Caesarstone® chỉ định cho mục đích này. Tuy nhiên, thông tin này sẽ không bao gồm thông tin nhận dạng cá nhân bạn.
- iii. **Thỉnh thoảng, Caesarstone® cũng có thể gửi cho bạn thông tin về các dòng sản phẩm của mình. Nếu bạn không muốn nhận thông tin này, vui lòng thông báo cho Caesarstone® bằng cách gọi cho bộ phận chăm sóc khách hàng của chúng tôi (chi tiết bên dưới).**
- iv. Mọi hoạt động trực tuyến trên trang web Caesarstone (chẳng hạn như đăng ký và yêu cầu dịch vụ) đều tuân theo các điều khoản và điều kiện của Caesarstone xuất hiện trên trang web Caesarstone tại địa chỉ <https://global.caesarstone.com/terms-and-conditions/terms-of-use/>, bao gồm cả chính sách bảo mật áp dụng cho thông tin cá nhân bạn cung cấp cho chúng tôi tại địa chỉ <https://global.caesarstone.com/terms-and-conditions/privacy-policy/>.

Caesarstone® – Porcelain

Đăng ký thông tin bảo hành

Để đăng ký Bảo hành, hãy điền vào biểu mẫu này và gửi email đến info@intecvietnamholdings.com.vn hoặc điền vào biểu mẫu đăng ký trực tuyến tại <https://www.caesarstone.sg/customer-service/warranty-registration/>

Họ và Tên:

Địa chỉ lắp đặt:

Thành phố:

Điện thoại cố định

Số di động

Email:

Nhà cung cấp:

1. Đơn vị thi công

2. Đơn vị cung cấp đá:

Tên sản phẩm:

Số lô:

Mã màu:

Sử dụng sản phẩm:

☐ Kitchen Countertop

☐ Kitchen Backsplash

☐ Bathroom wall / floor

☐ Wall

☐ Bathroom Vanity

☐ Others

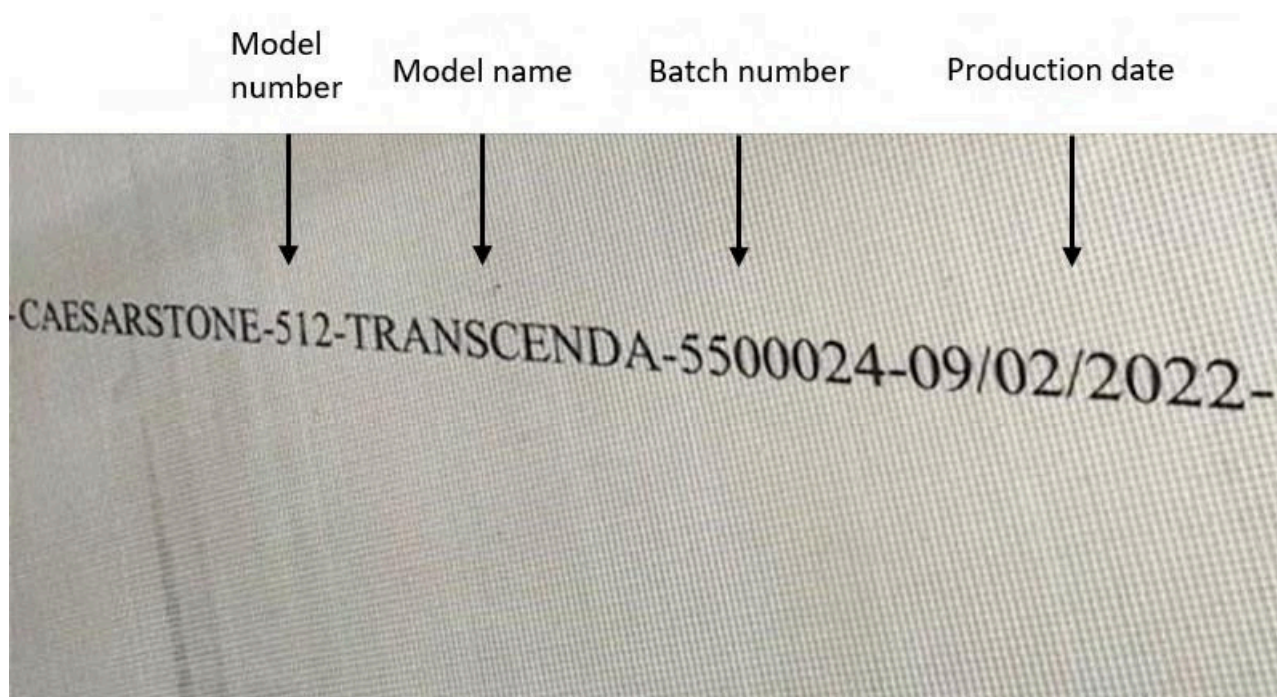
Nhãn hiệu Caesarstone® chính hãng

Mặt dưới của mỗi tấm Caesarstone® chính hãng đều được đóng dấu mã lô và số sê-ri duy nhất để xác minh Sản phẩm của bạn là hàng chính hãng (“Xác thực Caesarstone®”). Hãy cẩn thận với hàng giả và đảm bảo rằng sản phẩm Caesarstone chính hãng đã được sử dụng trong quá trình lắp đặt của bạn.

Chúng tôi khuyến nghị bạn nên cung cấp thông tin Xác thực Caesarstone® nêu trên trong biểu mẫu bên cạnh để hỗ trợ nhóm hỗ trợ khách hàng của chúng tôi trong trường hợp bất khả kháng bạn cần yêu cầu Bảo hành.

Trong hầu hết các trường hợp, bạn có thể tìm thấy nhãn hiệu chính hãng Caesarstone® (bao gồm cả Chứng nhận Caesarstone®) bằng cách tiếp cận mặt dưới của tấm Sản phẩm từ bên trong tủ bếp hoặc tủ đựng đồ trong phòng tắm (nếu có).

Để tham khảo, bên dưới là ví dụ về Xác thực Caesarstone®.



Hướng dẫn chăm sóc và bảo dưỡng Caesarstone®

Nếu bạn vẫn còn câu hỏi?

Nếu bạn cần tư vấn về cách chăm sóc bề mặt Caesarstone® hoặc thắc mắc về kỹ thuật, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số +84 964245878

Phân phối bởi
Caesarstone® SEA Pte
Ltd UEN 200811371E

Văn phòng trải nghiệm Caesarstone

**Số 17A Đường 36, Phường Tân Hưng, Thành
phố Hồ Chí Minh
(028) 7307.8988**

Xưởng gia công & sản xuất

Thửa đất số 432, Tờ bản đồ số 34, Ấp 9, xã

Lương Hòa, tỉnh Tây Ninh, Việt Nam

www.intecvietnamholdings.vn



Caesarstone® và các nhãn hiệu Caesarstone® khác là nhãn hiệu của Caesarstone® Sdot-Yam Limited và được Caesarstone® SEA Pte Ltd. sử dụng theo giấy phép. © Bản quyền Caesarstone 2023 Tài liệu này thay thế tất cả các phiên bản trước đó và có thể thay đổi mà không cần thông báo trước.