



CHÍNH SÁCH
BẢO HÀNH
ĐỔI TRẢ SẢN PHẨM

DÀNH CHO KHÁCH HÀNG

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CÁC NGÀNH HÀNG

STT

NGÀNH

THỜI GIAN

ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG

CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH

I. SẢN PHẨM GẠCH ỐP LÁT

1

Porcelain ốp lát

2

Ceramic ốp tường

3

Ceramic lát nền

36 tháng
(ngoài ra bảo hành 6 tháng chống bám bẩn dòng gạch Porcelain mài men, Porcelain mài bóng có phủ lớp hóa chất bảo vệ nano)

- Sản phẩm được sản xuất chính hãng, phù hợp với tiêu chuẩn gạch ốp lát của Đồng Tâm đã công bố.
- Có đầy đủ chứng từ mua hàng.
- Tất cả các sản phẩm gạch ốp lát do Đồng Tâm cung cấp hoặc các Đại lý đang cộng tác với Đồng Tâm cung cấp.
- Còn thời gian bảo hành.

- Sản phẩm hư hỏng do tác động cơ học gây nên, do lỗi khách hàng.
- Sử dụng hóa chất, dung môi, chất tẩy rửa, ... không phù hợp.
- Sản phẩm tự ý tháo dỡ, sửa chữa khi chưa có xác nhận lỗi của đại diện Đồng Tâm.
- Sản phẩm bị lỗi do sử dụng khác lô màu sản xuất trên cùng một diện tích sử dụng.
- Ốp lát sai quy cách kỹ thuật (không tuân thủ theo hướng dẫn thi công, bảo quản, khuyến cáo ghi trên bao bì sản phẩm).
- Sử dụng ốp lát sai mục đích, công năng.
- Không đủ chứng từ mua hàng.
- Những sự cố ngoài tầm kiểm soát như: Thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, ...

4

Gạch bông

24 tháng

- Sản phẩm được sản xuất chính hãng, phù hợp với tiêu chuẩn gạch bông của Đồng Tâm đã công bố.
- Có đầy đủ chứng từ mua hàng hoặc phiếu bảo hành.
- Tất cả các sản phẩm gạch bông do Đồng Tâm cung cấp hoặc các Đại lý đang cộng tác với Đồng Tâm cung cấp.
- Còn thời gian bảo hành.

- Không cung cấp được các hồ sơ yêu cầu (phiếu bảo hành, chứng từ mua hàng).
- Trong quá trình thi công kéo lê hoặc làm rơi vãi các loại vữa hàn, dung môi sơn, vecni, dầu nhớt, các chất vấy bẩn lên bề mặt gạch.
- Không tuân thủ theo hướng dẫn bảo quản, hướng dẫn thi công của Đồng Tâm được in trực tiếp lên bao bì của sản phẩm, trên catalogue hoặc website.
- Sử dụng hóa chất, dung môi, chất tẩy rửa, ... không phù hợp để phủ lên bề mặt gạch.
- Sử dụng các công cụ, dụng cụ vệ sinh bề mặt không phù hợp.
- Sử dụng ốp lát sai mục đích, công năng.
- Những sự cố ngoài tầm kiểm soát như: Ô nhiễm, khí thải, hỏa hoạn, thiên tai, ...

II. SẢN PHẨM NGÓI MÀU

1	Ngói lợp chính xi măng màu	60 tháng	<ul style="list-style-type: none"> Sản phẩm được sản xuất chính hãng, phù hợp với tiêu chuẩn ngói lợp chính, ngói phụ kiện của Đồng Tâm đã công bố. Có đầy đủ chứng từ mua hàng hoặc phiếu bảo hành. Tất cả các sản phẩm ngói màu do Đồng Tâm cung cấp hoặc các Đại lý đang cộng tác với Đồng Tâm cung cấp. Lỗi sản phẩm phát sinh được xác định do nguyên nhân từ Đồng Tâm. Còn thời gian bảo hành. 	<ul style="list-style-type: none"> Sản phẩm bị rêu mốc. Sản phẩm bị hư hỏng tác động gây nên. Sản phẩm tự ý tháo dỡ, sửa chữa khi chưa có xác nhận lỗi của đại diện Đồng Tâm. Sản phẩm bị lỗi do sử dụng khác lô màu sản xuất với nhau trên cùng một diện tích sử dụng. Thi công không đúng hướng dẫn trên website hoặc catalogue, tờ rơi hoặc hướng dẫn của Đồng Tâm. Sử dụng dung môi, hóa chất, chất tẩy rửa không phù hợp. Sử dụng các công cụ, dụng cụ vệ sinh bề mặt ngói không phù hợp. Sản phẩm đã hết hạn bảo hành ghi trên giấy bảo hành. Những sự cố ngoài tầm kiểm soát như: Thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, ...
2	Ngói phụ kiện xi măng màu		50 năm	<ul style="list-style-type: none"> Sản phẩm được sản xuất chính hãng, phù hợp với tiêu chuẩn ngói lợp chính, ngói phụ kiện của Đồng Tâm đã công bố. Có đầy đủ chứng từ mua hàng hoặc phiếu bảo hành. Tất cả các sản phẩm ngói màu do Đồng Tâm cung cấp hoặc các Đại lý đang cộng tác với Đồng Tâm cung cấp. Lỗi sản phẩm phát sinh được xác định do nguyên nhân từ Đồng Tâm. Còn thời gian bảo hành.
3	Ngói lợp chính tráng men	50 năm		<ul style="list-style-type: none"> Sản phẩm được sản xuất chính hãng, phù hợp với tiêu chuẩn ngói lợp chính, ngói phụ kiện của Đồng Tâm đã công bố. Có đầy đủ chứng từ mua hàng hoặc phiếu bảo hành. Tất cả các sản phẩm ngói màu do Đồng Tâm cung cấp hoặc các Đại lý đang cộng tác với Đồng Tâm cung cấp. Lỗi sản phẩm phát sinh được xác định do nguyên nhân từ Đồng Tâm. Còn thời gian bảo hành.
4	Ngói phụ kiện tráng men			

III. SẢN PHẨM THIẾT VỆ SINH PEARL

1	Sản phẩm sứ	10 năm		
2	Phụ kiện (bộ cấp, bộ xả)	12 tháng	<ul style="list-style-type: none"> Sản phẩm được sản xuất chính hãng, phù hợp với tiêu chuẩn thiết bị vệ sinh của Đồng Tâm đã công bố. 	<ul style="list-style-type: none"> Lắp đặt không đúng kỹ thuật và hướng dẫn của Đồng Tâm. Sử dụng dung môi, chất tẩy rửa không phù hợp.
3	Nắp nhựa rơi êm	24 tháng	<ul style="list-style-type: none"> Có đầy đủ chứng từ mua hàng hoặc phiếu bảo hành. Tất cả các sản phẩm thiết bị vệ sinh do Đồng Tâm cung cấp hoặc các Đại lý đang cộng tác với Đồng Tâm cung cấp. 	<ul style="list-style-type: none"> Những hư hỏng do tự ý tháo lắp thay thế linh kiện, phụ kiện hoặc hàng giả, hàng nhái nhãn hiệu không do Đồng Tâm sản xuất.
4	Nắp nhựa tự động	24 tháng	<ul style="list-style-type: none"> Lỗi sản phẩm phát sinh được xác định do nguyên nhân từ Đồng Tâm. Còn thời gian bảo hành. 	<ul style="list-style-type: none"> Sản phẩm tự ý tháo dỡ, sửa chữa khi chưa có xác nhận lỗi của đại diện Đồng Tâm. Sản phẩm đã hết hạn bảo hành ghi trên giấy bảo hành. Những sự cố ngoài tầm kiểm soát như: Thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, ...
5	Nắp nhựa thông minh	18 tháng		

IV. SẢN PHẨM NGÀNH CỬA (DONGTAMWINDOW)

1	Thanh nhựa Deceuninck	20 năm		
2	Thanh nhựa Inoutic	10 năm	<ul style="list-style-type: none"> Sản phẩm được sản xuất chính hãng, phù hợp với tiêu chuẩn sản phẩm cửa của Đồng Tâm đã công bố. 	<ul style="list-style-type: none"> Không cung cấp được các hồ sơ yêu cầu (chứng từ mua hàng, phiếu bảo hành, biên bản nghiệm thu).
3	Thanh nhựa Builex	8 năm	<ul style="list-style-type: none"> Biên bản nghiệm thu phải còn nguyên vẹn, có chữ ký xác nhận đầy đủ (công trình nhà dân), có đóng dấu xác nhận của Đồng Tâm (công trình dự án). 	<ul style="list-style-type: none"> Sản phẩm được lắp đặt ở gần các nguồn nhiệt nhân tạo như: Bếp lò, lò nướng, nhiệt độ môi trường xung quanh vượt quá 600C, môi trường có khí sulfur.
4	Thanh nhựa Sparlee	5 năm	<ul style="list-style-type: none"> Sản phẩm bị lỗi do sản xuất: <ul style="list-style-type: none"> Cong vênh, biến đổi màu sắc (trong điều kiện sử dụng bình thường). Hư hỏng mối ghép, mối hàn trên khung bao gồm khuôn và cánh cửa (do lỗi Đồng Tâm). 	<ul style="list-style-type: none"> Sản phẩm bị hư do lỗi của khách hàng: <ul style="list-style-type: none"> Khách hàng tự vận chuyển, di dời gây ra trầy xước khung, cánh, hộp kính và các chi tiết khác gây hỏng sản phẩm. Khách hàng tự lắp đặt không được ủy quyền và hướng dẫn của Đồng Tâm.
5	Thanh nhôm Xingfa	5 năm	<ul style="list-style-type: none"> Hư hỏng mối ghép, mối hàn trên khung bao gồm khuôn và cánh cửa (do lỗi Đồng Tâm). 	<ul style="list-style-type: none"> Vận hành sản phẩm không đúng hướng dẫn, sử dụng sai mục đích. Không bảo dưỡng định kỳ.
6	Kính hộp lắp trên cửa	1 năm	<ul style="list-style-type: none"> Phụ kiện kim khí đóng mở không dễ dàng và bị rỉ sét, phần hộp kính có hiện tượng sương mù, đọng nước bên trong. 	<ul style="list-style-type: none"> Sử dụng các loại hóa chất không đúng với hướng dẫn sử dụng của Đồng Tâm. Cửa được lắp đặt tại các môi trường ăn mòn nhưng sử dụng phụ kiện kim khí không thích hợp.
7	Phụ kiện Kinlong	1 năm	<ul style="list-style-type: none"> Có đầy đủ chứng từ mua hàng, biên bản nghiệm thu hoặc phiếu bảo hành. 	<ul style="list-style-type: none"> Sản phẩm đã hết hạn bảo hành ghi trên giấy bảo hành.
8	Phụ kiện GQ	1 năm	<ul style="list-style-type: none"> Còn thời gian bảo hành. 	<ul style="list-style-type: none"> Những sự cố ngoài tầm kiểm soát như: Thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, ...
9	Phụ kiện Roto	3 năm		

V. SẢN PHẨM NGÀNH SƠN TRANG TRÍ

1	Dòng Master và Sunshine	60 tháng	<ul style="list-style-type: none"> Sản phẩm được sản xuất chính hãng, phù hợp với tiêu chuẩn sơn của Đồng Tâm đã công bố. Màu sắc của sơn trang trí phai quá 30% độ màu so với màu chuẩn trong catalogue được đo bằng máy so màu ($\Delta E > 3$). Lỗi sản phẩm phát sinh được xác định do nguyên nhân từ Đồng Tâm. 	<ul style="list-style-type: none"> Không tuân thủ theo hướng dẫn bảo quản, hướng dẫn thi công của Đồng Tâm được in trực tiếp lên bao bì của sản phẩm, trên catalogue hoặc website. Tác động lên màng sơn bằng hóa chất, dung môi, chất tẩy rửa không phù hợp. Tác động lên sản phẩm do các yếu tố từ bên trong: Hư hỏng kết cấu, tường thấm nước (độ ẩm lớn hơn 16%), bề mặt không được xử lý sạch trước khi thi công, ... Sản phẩm tự ý tháo dỡ, sửa chữa khi chưa có xác nhận lỗi của đại diện Đồng Tâm. Sử dụng các sản phẩm giả mạo nhãn hiệu hoặc không sử dụng đồng bộ các sản phẩm của Đồng Tâm. Do bản thân kết cấu công trình không phù hợp gây ra lỗi cho sơn. Biến đổi màu (loang ố màu) xảy ra do pha loãng sơn quá mức cho phép, thi công sơn lót kháng kiềm không kín bề mặt, bề mặt tường bị nứt dẫn đến chất kiềm ngấm ra bề mặt và phản ứng bột màu trong màng sơn. Sản phẩm đổi màu nhỏ hơn 30% so với màu chuẩn trong quạt màu hoặc bảng màu. Sản phẩm đã hết hạn bảo hành ghi trên giấy bảo hành. Những sự cố ngoài tầm kiểm soát như: Thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, ...
2	Dòng Extra	36 tháng	<ul style="list-style-type: none"> Sản phẩm được bảo hành phải có đầy đủ chứng từ mua hàng (phiếu bảo hành sản phẩm, hóa đơn mua hàng, biên bản nghiệm thu). 	
3	Dòng Standard	24 tháng	<ul style="list-style-type: none"> Lưu ý: Chỉ bảo hành các công trình khi thi công có sự giám sát kỹ thuật của đại diện Đồng Tâm. 	
4	Sản phẩm hỗ trợ (bột chà ron, bột trét, keo dán gạch, chất chống thấm)	Không áp dụng		

VI. SẢN PHẨM GẠCH KÍNH

1	Gạch kính lấy sáng	Không áp dụng	-	-
---	---------------------------	---------------	---	---

VII. SẢN PHẨM NGÀNH BÊ TÔNG (bê tông tươi, cọc, cống)

1	Bê tông tươi, cống, cọc	Không áp dụng	-	-
---	--------------------------------	---------------	---	---

*Lưu ý: Các sản phẩm được áp dụng bảo hành kể từ ngày xuất hóa đơn

CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ CÁC NGÀNH HÀNG

STT

NGÀNH

THỜI GIAN
ĐỔI, TRẢ

ĐIỀU KIỆN ĐỔI, TRẢ

CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC ĐỔI, TRẢ

I. SẢN PHẨM GẠCH ỐP LÁT

1

Porcelain ốp lát

2

Ceramic ốp tường

3

Ceramic lát nền

4

Gạch bông

45 ngày
(kể từ ngày
xuất hóa đơn)

- Sản phẩm phải còn nguyên bao bì đóng gói của Đồng Tâm.
- Sản phẩm được xác định bị lỗi kỹ thuật từ đại diện của Đồng Tâm.
- Sản phẩm nhận lại phải còn đủ và nguyên vẹn vỏ thùng, quà khuyến mãi (nếu có).
- Sản phẩm nhận lại không bị lỗi bên ngoài (rầy xước, bể vỡ, móp méo, bay màu).
- Sản phẩm nhận lại phải có đầy đủ chứng từ kèm theo như: Chứng từ mua hàng, hóa đơn GTGT (nếu có) sách hướng dẫn (nếu có).

Không áp dụng

- Khách hàng muốn thay đổi chủng loại, mẫu mã vì các lý do chủ quan đổi ý hoặc thay đổi thiết kế do sản phẩm không phù hợp với không gian.
- Sản phẩm sản xuất theo đơn đặt hàng (sản phẩm đặt theo yêu cầu của khách hàng, sản phẩm đã bỏ mẫu, ...).
- Khách hàng không thực hiện theo chỉ dẫn gây hỏng hóc sản phẩm.
- Sản phẩm sau khi mua bị hư hỏng: Rách bao bì, trầy xước, bể vỡ, ...
- Sản phẩm đã được khách hàng kiểm tra và ký xác nhận tình trạng nhưng sau đó khách hàng yêu cầu đổi trả hàng hóa vì lý do lỗi về ngoại quan (trầy xước, bể vỡ, móp méo).
- Hàng đổi trả không đúng thông tin ghi trên chứng từ, hóa đơn.
- Quá hạn thời gian đổi trả.

II. SẢN PHẨM NGÓI MÀU

Chính sách đổi trả hàng

II. SẢN PHẨM NGÓI MÀU		Chính sách đổi trả hàng		
1	Ngói lợp chính xi măng màu			
2	Ngói lợp chính tráng men	45 ngày (kể từ ngày xuất hóa đơn)	<ul style="list-style-type: none">Sản phẩm phải còn nguyên bao bì đóng gói của Đồng Tâm.Sản phẩm được xác định bị lỗi kỹ thuật từ đại diện của Đồng Tâm.Sản phẩm nhận lại phải còn nguyên đai, nguyên kiện, quà khuyến mãi (nếu có).Sản phẩm nhận lại không bị lỗi bên ngoài (trầy xước, bể vỡ, móp méo, bay màu).Sản phẩm nhận lại phải có đầy đủ chứng từ kèm theo như: Chứng từ mua hàng, hóa đơn GTGT (nếu có) phiếu bảo hành, sách hướng dẫn (nếu có).	<ul style="list-style-type: none">Khách hàng muốn thay đổi chủng loại, mẫu mã vì các lý do chủ quan đối ý hoặc thay đổi thiết kế do sản phẩm không phù hợp với không gian.Khách hàng không thực hiện theo chỉ dẫn gây hỏng hóc sản phẩm.Sản phẩm sau khi mua bị hư hỏng: Rách bao bì, trầy xước, bể vỡ, ...Sản phẩm đã được khách hàng kiểm tra và ký xác nhận tình trạng nhưng sau đó khách hàng yêu cầu đổi trả hàng hóa vì lý do lỗi về ngoại quan (trầy xước, bể vỡ).Hàng đổi trả không đúng thông tin ghi trên chứng từ, hóa đơn.Quá hạn thời gian đổi trả.
3	Ngói phụ kiện xi măng màu			
4	Ngói phụ kiện tráng men			

III. SẢN PHẨM THIẾT BỊ SỬ VỆ SINH

Chính sách đổi trả hàng

1	Đối với sản phẩm sứ			
2	Đối với phụ kiện (bộ cấp, bộ xả)			
3	Nắp nhựa rơi êm	45 ngày (kể từ ngày xuất hóa đơn)	<ul style="list-style-type: none">Sản phẩm phải còn nguyên bao bì đóng gói của Đồng Tâm.Sản phẩm được xác định bị lỗi kỹ thuật từ đại diện của Đồng Tâm.Sản phẩm nhận lại phải còn đủ và nguyên vẹn vỏ thùng, các phụ kiện kèm theo, quà khuyến mãi (nếu có).Sản phẩm nhận lại không bị lỗi bên ngoài (trầy xước, bể vỡ, móp méo).Sản phẩm nhận lại phải có đầy đủ chứng từ kèm theo như: Chứng từ mua hàng, hóa đơn GTGT (nếu có) phiếu bảo hành, sách hướng dẫn (nếu có).	<ul style="list-style-type: none">Khách hàng muốn thay đổi chủng loại, mẫu mã vì các lý do chủ quan đổi ý hoặc thay đổi thiết kế do sản phẩm không phù hợp với không gian.Khách hàng không thực hiện theo chỉ dẫn gây hỏng hóc sản phẩm.Sản phẩm sau khi mua bị hư hỏng: Rách bao bì, trầy xước, bể vỡ, ...Sản phẩm đã được khách hàng kiểm tra và ký xác nhận tình trạng nhưng sau đó khách hàng yêu cầu đổi trả hàng hóa vì lý do lỗi về ngoại quan (trầy xước, bể vỡ, móp méo).Hàng đổi trả không đúng thông tin ghi trên chứng từ, hóa đơn.Quá hạn thời gian đổi trả.
4	Nắp nhựa tự động			
5	Nắp nhựa thông minh			

IV. SẢN PHẨM NGÀNH CỬA NHỰA UPVC (DONGTAMWINDOW)

Chính sách đổi trả hàng

STT	Tên sản phẩm	Thời hạn đổi trả hàng	Điều kiện đổi trả hàng	Quy định chi tiết
1	Thanh nhựa Deceuninck	45 ngày (kể từ ngày xuất hóa đơn)	<ul style="list-style-type: none">Sản phẩm phải còn nguyên đai, nguyên kiện đóng gói của Đồng Tâm.Sản phẩm được xác định bị lỗi kỹ thuật từ đại diện của Đồng Tâm.Sản phẩm nhận lại phải còn đủ và nguyên vẹn, các phụ kiện kèm theo, quà khuyến mãi (nếu có).Sản phẩm nhận lại không bị lỗi bên ngoài (trầy xước, bể vỡ, móp méo).Sản phẩm nhận lại phải có đầy đủ chứng từ kèm theo như: Chứng từ mua hàng, hóa đơn GTGT (nếu có) phiếu bảo hành, sách hướng dẫn (nếu có).	<ul style="list-style-type: none">Khách hàng muốn thay đổi chủng loại, mẫu mã vì các lý do chủ quan đổi ý hoặc thay đổi thiết kế do sản phẩm không phù hợp với không gian.Khách hàng không thực hiện theo chỉ dẫn gây hỏng hóc sản phẩm.Sản phẩm sau khi mua bị hư hỏng: Rách bao bì, trầy xước, bể vỡ, ...Sản phẩm đã được khách hàng kiểm tra và ký xác nhận tình trạng nhưng sau đó khách hàng yêu cầu đổi trả hàng hóa vì lý do lỗi về ngoại quan (trầy xước, bể vỡ, móp méo).Hàng đổi trả không đúng thông tin ghi trên chứng từ, hóa đơn.Quá hạn thời gian đổi trả.
2	Thanh nhựa Inoutic			
3	Thanh nhựa Builex			
4	Thanh nhựa Sparlee			
5	Thanh nhôm Xingfa			
6	Kính hộp lắp trên cửa			
7	Phụ kiện GQ			
8	Phụ kiện Roto			
9	Phụ kiện Kinlong			

V. SẢN PHẨM NGÀNH SƠN TRANG TRÍ

Chính sách đổi trả hàng

STT	Tên sản phẩm	Thời hạn đổi trả hàng	Điều kiện đổi trả hàng	Quy trình đổi trả hàng
1	Dòng Master và Sunshine	45 ngày (kể từ ngày xuất hóa đơn)		
2	Dòng Extra		<ul style="list-style-type: none">Sản phẩm phải còn nguyên tem niêm phong, bao bì đóng gói của Đồng Tâm.Sản phẩm được xác định bị lỗi kỹ thuật từ đại diện của Đồng Tâm.	<ul style="list-style-type: none">Khách hàng muốn thay đổi chủng loại, mẫu mã vì các lý do chủ quan đổi ý hoặc thay đổi thiết kế do sản phẩm không phù hợp với không gian.Khách hàng không thực hiện theo chỉ dẫn gây hỏng hóc sản phẩm.
3	Dòng Standard		<ul style="list-style-type: none">Sản phẩm nhận lại phải còn đủ và nguyên vẹn vỏ thùng, quà khuyến mãi (nếu có).Sản phẩm nhận lại không bị lỗi bên ngoài (trầy xước, bể vỡ, móp méo).Sản phẩm nhận lại phải có đầy đủ chứng từ kèm theo như: Chứng từ mua hàng, hóa đơn GTGT (nếu có) phiếu bảo hành, sách hướng dẫn (nếu có).	<ul style="list-style-type: none">Sản phẩm sau khi mua bị hư hỏng: Rách bao bì, trầy xước, bể vỡ, ...Sản phẩm đã được khách hàng kiểm tra và ký xác nhận tình trạng nhưng sau đó khách hàng yêu cầu đổi trả hàng hóa vì lý do lỗi về ngoại quan (trầy xước, bể vỡ, móp méo).Hàng đổi trả không đúng thông tin ghi trên chứng từ, hóa đơn.Quá hạn thời gian đổi trả.
4	Sản phẩm hỗ trợ (bột trét, bột chà ron, keo dán gạch, chất chống thấm)			

VI. SẢN PHẨM GẠCH KÍNH

Chính sách đổi trả hàng

3	Gạch kính lấy sáng	45 ngày (kể từ ngày xuất hóa đơn)	<ul style="list-style-type: none">Sản phẩm phải còn nguyên tem niêm phong, bao bì đóng gói của Đồng Tâm.Sản phẩm được xác định bị lỗi kỹ thuật từ đại diện của Đồng Tâm.Sản phẩm nhận lại phải còn đủ và nguyên vẹn vỏ thùng, quà khuyến mãi (nếu có).Sản phẩm nhận lại không bị lỗi bên ngoài (trầy xước, bể vỡ, móp méo).Sản phẩm nhận lại phải có đầy đủ chứng từ kèm theo như: Chứng từ mua hàng, hóa đơn GTGT (nếu có) sách hướng dẫn (nếu có).	<ul style="list-style-type: none">Khách hàng muốn thay đổi chủng loại, mẫu mã vì các lý do chủ quan đổi ý hoặc thay đổi thiết kế do sản phẩm không phù hợp với không gian.Khách hàng không thực hiện theo chỉ dẫn gây hỏng hóc sản phẩm.Sản phẩm sau khi mua bị hư hỏng: Rách bao bì, trầy xước, bể vỡ, ...Sản phẩm đã được khách hàng kiểm tra và ký xác nhận tình trạng nhưng sau đó khách hàng yêu cầu đổi trả hàng hóa vì lý do lỗi về ngoại quan (trầy xước, bể vỡ, móp méo).Hàng đổi trả không đúng thông tin ghi trên chứng từ, hóa đơn.Quá hạn thời gian đổi trả.
---	---------------------------	---	--	--

VII. SẢN PHẨM NGÀNH BÊ TÔNG (Cống, Cọc, Bê tông tươi)

1	Bê tông tươi, cống, cọc	<p>Đối với ngành bê tông căn cứ theo tiêu chuẩn công bố khi hàng sản xuất ra không đạt chất lượng thì thực hiện đổi trả.</p> <ol style="list-style-type: none">Cung cấp sản phẩm tại nhà máy: Khách nhận hàng kiểm tra nghiệm thu ngay.<ul style="list-style-type: none">Nếu sản phẩm đạt tiêu chuẩn cam kết, khách hàng ký nhận và thực hiện chuyển hàng theo yêu cầu của khách hàng.Nếu sản phẩm không đạt tiêu chuẩn cam kết, khách hàng không ký nhận và Đồng Tâm sẽ cung cấp bù.Cung cấp sản phẩm tại công trình: Khách nhận hàng kiểm tra nghiệm thu ngay.<ul style="list-style-type: none">Nếu sản phẩm đạt tiêu chuẩn cam kết, khách hàng ký nhận.Nếu sản phẩm không đạt tiêu chuẩn cam kết, khách hàng không ký nhận và Đồng Tâm sẽ cung cấp bù.Cung cấp và thi công nhận hàng tại công trình: Đồng Tâm sẽ mời đơn vị nghiệm thu sản phẩm khi có khiếu nại về sản phẩm. Nếu lỗi do Nhà sản xuất và sai tiêu chuẩn cam kết, Đồng Tâm sẽ phối hợp với các bên liên quan giải quyết.
---	--------------------------------	---



CÔNG TY CỔ PHẦN ĐỒNG TÂM

TRỤ SỞ CHÍNH:

Số 7, Khu phố 6, thị trấn Bến Lức, huyện Bến Lức, tỉnh Long An - Tel: (0272) 387 2233 - Fax: (0272) 387 2122

VĂN PHÒNG ĐẠI DIỆN:

233 Nguyễn Văn Luông, phường 11, quận 6, Tp. HCM - Tel: (028) 3875 6536