



CÔNG TY TNHH SẢN PHẨM TIÊU DÙNG TOSHIBA VIỆT NAM

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM

Áp dụng từ 01.04.2026 cho các sản phẩm thương hiệu Comfee tại thị trường Việt Nam

I. GIỚI THIỆU CHUNG

Công ty TNHH Sản Phẩm Tiêu Dùng Toshiba Việt Nam (TVCP) là đơn vị phân phối chính thức các sản phẩm mang thương hiệu Comfee tại thị trường Việt Nam. TVCP cam kết mang đến dịch vụ hậu mãi chu đáo, nhanh chóng và minh bạch nhằm đảm bảo quyền lợi cao nhất cho người tiêu dùng.

II. ĐĂNG KÝ VÀ KÍCH HOẠT BẢO HÀNH

Khách hàng vui lòng thực hiện đăng ký bảo hành điện tử trong vòng 14 ngày kể từ ngày mua hàng để được hưởng đầy đủ quyền lợi bảo hành. Khách hàng có thể đăng ký qua:

- Website: <https://www.feelcomfee.com/vn>
- Zalo OA: Comfee Vietnam
- Hotline: 1800 1529 (thời gian hoạt động 08:00–20:00, từ thứ Hai đến Chủ nhật) miễn phí

III. THỜI HẠN & PHẠM VI BẢO HÀNH

Bảng dưới đây thể hiện thời hạn bảo hành áp dụng cho từng nhóm sản phẩm và từng thương hiệu:

Sản phẩm	Thời hạn bảo hành tính từ ngày Khách Hàng mua	Giới hạn bảo hành tối đa tính từ ngày TVCP xuất kho	Ghi chú
Điều hòa không khí	36 tháng	42 tháng	<ul style="list-style-type: none">Bảo hành máy nén 05 năm kể từ ngày mua.Điều khiển từ xa được bảo hành 2 năm.
Máy tắm nước nóng	24 tháng	30 tháng	
Bếp từ, máy hút mùi, lò nướng, lò vi sóng	24 tháng	30 tháng	Bảo hành 10 năm đèn phát sáng, áp dụng đối với sản phẩm được kích hoạt bảo hành điện tử kể từ ngày 01/01/2026.
Hàng gia dụng nhỏ (Máy xay sinh tố, Nồi chiên, Bếp từ đơn, Quạt điện,...)	12 tháng	18 tháng	
Máy hút ẩm	12 tháng	18 tháng	
Máy rửa chén	24 tháng	30 tháng	



IV. ĐỊA ĐIỂM BẢO HÀNH

- Điều hòa không khí, Bếp từ đôi, Máy tắm nước nóng, máy rửa chén, máy hút mùi được bảo hành tại các trung tâm bảo hành được TVCP ủy quyền hoặc tại nhà theo yêu cầu của khách hàng.
- Điều khiển từ xa của tất cả các sản phẩm được bảo hành tại các trung tâm bảo hành được TVCP ủy quyền.
- Hàng điện gia dụng nhỏ (Nồi cơm điện, Phích điện, Lò vi Sóng, Máy hút bụi, Quạt điện,...) được bảo hành tại Các trung tâm bảo hành được TVCP ủy quyền.

V. ĐIỀU KIỆN ĐƯỢC BẢO HÀNH

- Sản phẩm được phân phối tại thị trường Việt Nam bởi TVCP hoặc các nhà phân phối chính thức do TVCP uỷ nhiệm.
- Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành.
- Tem niêm phong, tem số máy, tem loại máy còn nguyên vẹn, không bị rách hoặc tẩy xóa.
- Sử dụng đúng mục đích, công năng và hướng dẫn của nhà sản xuất.
- Lỗi hoặc hư hỏng được xác định do linh kiện hoặc lỗi kỹ thuật từ nhà sản xuất.
- Đối với máy điều hòa không khí, vị trí lắp đặt thiết bị trong nhà, vị trí lắp đặt thiết bị ngoài trời phải đảm bảo đúng kỹ thuật và an toàn, không lắp đặt ở vị trí nguy hiểm cho việc sử dụng và bảo dưỡng. Trong trường hợp khó tiếp cận thiết bị để thực hiện việc bảo trì sửa chữa, khách hàng vui lòng thuê các dụng cụ an toàn và chịu các chi phí phát sinh đảm bảo an toàn cho nhân viên kỹ thuật.

VI. ĐỔI MỚI SẢN PHẨM

Đối sản phẩm mới tương tự cho khách hàng trong các trường hợp sau:

- Không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi của sản phẩm hoặc trong trường hợp đã thực hiện bảo hành sản phẩm, hàng hóa, linh kiện, phụ kiện từ 03 lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi.
- Hình thức đổi sản phẩm mới: đổi sản phẩm cùng loại và có tính năng tương tự hoặc đổi sản phẩm cùng loại nhưng có tính năng cao cấp hơn. Tùy theo tình hình thực tế, các bên sẽ thỏa thuận về giá trị còn lại của sản phẩm hư hỏng bị thay thế để làm căn cứ đổi sản phẩm mới tương tự theo điều này. Theo đó, các bên sẽ thống nhất số tiền chênh lệch giữa giá của sản phẩm mới thay thế và sản phẩm lỗi bị thay thế mà một bên cần thanh toán lại cho bên kia tại thời điểm đổi sản phẩm.

Tất cả các phụ tùng, linh kiện hoặc sản phẩm bị lỗi, hư hỏng hoặc khiếm khuyết bị thay thế theo điều khoản bảo hành này sẽ trở thành tài sản của TVCP.

VII. TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH

- Sản phẩm hết hạn bảo hành.
- Sản phẩm bị hư hỏng do các yếu tố khách quan từ bên ngoài như côn trùng, chuột bọ, thiên tai, hỏa hoạn, chập cháy nổ nguồn điện..
- Sản phẩm không được sử dụng đúng mục đích, công năng và theo cách thức phù hợp với hướng dẫn của nhà sản xuất.
- Sản phẩm sử dụng cho mục đích kinh doanh hoặc quá định mức thiết kế của nhà sản xuất.
- Sản phẩm đã bị tác động sửa chữa, can thiệp bởi bên thứ ba không thuộc hệ thống bảo hành TVCP.
- Hư hỏng do nguồn điện không ổn định hoặc dao động điện áp quá qui định cho phép: 220V - 240V/50Hz, gây nổ bo, nổ cầu chì nguồn.
- Hao mòn tự nhiên, vỏ máy, phụ kiện kèm theo (kính, nhựa, cao su...). Vỏ máy bị ảnh hưởng bởi môi trường sử dụng (ẩm ướt, nhiệt, ..), tác động vật lý (trầy xước, nứt, vỡ..). Vỏ máy và các phụ kiện kèm theo của sản phẩm bảo hành không nằm trong danh mục được bảo hành miễn phí.
- Tem số máy không còn nguyên vẹn, thông tin bị tẩy xóa không rõ ràng.
- Lắp đặt sai kỹ thuật, sử dụng không đúng hướng dẫn hoặc quá công suất thiết kế.

VIII. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN & XỬ LÝ BẢO HÀNH

Tiếp nhận yêu cầu qua:

- Website: <https://www.feelcomfee.com/vn>
- Zalo OA: Comfee Vietnam
- Hotline: 1800 1529 (miễn phí)

Kỹ thuật viên đến kiểm tra trong vòng 12-24 giờ tùy khu vực.

IX. DỊCH VỤ SAU BẢO HÀNH

Sau thời hạn bảo hành, TVCP vẫn tiếp tục cung cấp dịch vụ sửa chữa, bảo trì và thay thế linh kiện chính hãng có tính phí hợp lý, đảm bảo chất lượng và an toàn cho người sử dụng.

X. THÔNG TIN LIÊN HỆ

Website: <https://www.feelcomfee.com/vn>

Zalo OA: Comfee Vietnam

Hotline: 1800 1529 (miễn phí)



Handwritten text at the top left of the page, possibly a date or reference number.

Handwritten text at the top right of the page, possibly a title or header.



Handwritten text at the bottom left of the page, possibly a signature or date.