

CHƯƠNG TRÌNH 1 ĐỔI 1 TRONG 365 NGÀY DÀNH CHO SẢN PHẨM GIA DỤNG COMFEE

1. Thời gian áp dụng:

a. Chương trình 1 đổi 1:

- Thời gian mua hàng: Từ ngày 15/05/2025 đến ngày 14/05/2026 hoặc đến khi có thông báo mới.
- Thời gian áp dụng 1 đổi 1: Trong vòng 365 ngày kể từ thời gian mua hàng thuộc thời gian diễn ra chương trình.

b. Chương trình hoàn tiền trong 30 ngày:

- Thời gian mua hàng: Từ ngày 15/05/2025 đến ngày 14/05/2026 hoặc đến khi có thông báo mới.
- Thời gian áp dụng hoàn tiền: Trong vòng 30 ngày đầu tiên kể từ ngày Khách hàng kích hoạt bảo hành điện tử thuộc thời gian diễn ra chương trình.

Phạm vi chương trình: Khi khách hàng mua trực tiếp tại hệ thống cửa hàng bán lẻ sản phẩm chính hãng Comfee trên toàn quốc, trực tuyến tại các website phân phối sản phẩm theo danh sách đính kèm, các sàn giao dịch thương mại điện tử (Lazada, Shopee, Tiki, Tiktok Shop).

2. Nội dung chương trình:

Khách hàng sẽ được đổi trả sản phẩm gia dụng thương hiệu COMFEE theo phương thức 1 đổi 1 bị trường hợp bị lỗi kỹ thuật trong 365 ngày và đối với sản phẩm trong danh sách áp dụng Chương trình. Đặc biệt, trong 30 ngày đầu tiên kể từ ngày kích hoạt bảo hành, ngoài đổi sản phẩm, Khách hàng có thể lựa chọn hình thức **hoàn tiền 100%** đối với sản phẩm đã mua.

3. Điều kiện áp dụng

- Sản phẩm do Công ty TNHH Sản phẩm Tiêu dùng Toshiba Việt Nam ("TVCP") nhập khẩu và phân phối chính thức tại thị trường Việt Nam.
- Dành cho sản phẩm theo danh sách đính kèm: Danh sách ngành hàng và mã sản phẩm Comfee
- Khách hàng cần phải cung cấp những thông tin dưới đây để thực hiện chương trình:
 1. Sản phẩm phải được kích hoạt bảo hành điện tử trước khi khách hàng thực hiện bất kỳ yêu cầu tham gia chương trình đổi trả - hoàn tiền trong vòng 14 ngày kể từ ngày mua sản phẩm. Về chi tiết cách thức kích hoạt bảo hành điện tử, Quý Khách hàng vui lòng đăng ký tại link: <https://www.feelcomfee.com/vn/bao-hanh/dang-ky-bao-hanh> hoặc gọi hotline 1800 1529 để được hỗ trợ.
 2. Hóa đơn giá trị gia tăng hoặc hóa đơn bán hàng hợp lệ trong thời gian diễn ra chương trình.
 3. Số máy sản phẩm.

TOSHIBA VIETNAM CONSUMER PRODUCTS CO., LTD

BUSINESS OFF: UNIT 1702, 17TH FLOOR, CENTEC TOWER
72 - 74 NGUYEN THI MINH KHAI ST., VO THI SAU WARD, DIST. 3, HOCHIMINH CITY
VIETNAM
TEL: 84-28-3824 281
HEAD OFF: NO. 12, STREET 15, QUARTER 13, LINH TRUNG WARD, THU DUC CITY, HOCHIMINH CITY
TEL: 84-28-3897 5433



4. Tất cả phụ kiện gốc đi kèm với sản phẩm (bắt buộc với hoàn tiền trong 30 ngày kể từ ngày kích hoạt bảo hành). Trường hợp đổi trả, phụ kiện bị thiếu hoặc thất lạc, phụ kiện đó sẽ không được cung cấp mới lại.
 5. Bao bì gốc (hộp, carton...) đối với trường hợp hoàn tiền trong 30 ngày đầu tiên kể từ ngày kích hoạt bảo hành điện tử.
 6. Bề ngoài sản phẩm vẫn còn nguyên vẹn.
 7. Thông tin Khách hàng: CMND/CCCD/Số Hộ chiếu, địa chỉ, SĐT.
 8. Hình ảnh và video rõ ràng chứng minh lỗi sản phẩm.
- Đối với chính sách hoàn tiền: giá hoàn trả trên hóa đơn nhưng không vượt quá giá niêm yết trên trang website: <https://www.feelcomfee.com/vn>.

Ngoài ra, sản phẩm phải đáp ứng các quy định, cụ thể như sau:

- Sản phẩm phải được sử dụng đúng hướng dẫn của nhà sản xuất, phục vụ mục đích cá nhân hoặc gia đình. Không áp dụng cho sản phẩm sử dụng cho mục đích thương mại, kinh doanh hoặc hoạt động vượt công suất thiết kế.
- Sản phẩm lỗi phải được kiểm tra và xác định bởi TVCP thông qua Zalo OA “Comfee Vietnam” xác nhận lỗi do phụ tùng hay lỗi nhà sản xuất bởi hệ thống kỹ thuật hoặc trạm bảo hành Ủy quyền của TVCP trên toàn quốc.
- Tem số serial sản phẩm phải còn nguyên vẹn, không bị nhàu nát, rách, mờ hoặc không rõ số.
- Sản phẩm lỗi phải có hình thức nguyên vẹn, không có dấu hiệu hư hỏng vật lý như bể vỡ (mặt kiếng bếp từ...), móp méo, biến dạng nghiêm trọng, ổ vàng và không có dấu hiệu can thiệp kỹ thuật từ bên ngoài như tháo rời, thay đổi linh kiện.
- Sản phẩm đã đổi mới sẽ được áp dụng theo Chính sách bảo hành của TVCP và không được áp dụng tiếp tục chính sách 1 đổi 1. Thời hạn bảo hành được tính từ ngày mua hàng cho sản phẩm mua đầu tiên.
- Trường hợp sản phẩm cùng loại không còn tồn kho, Khách hàng sẽ được đổi sang sản phẩm tương đương giá thành cùng với sản phẩm đã mua. Trong trường hợp khách muốn nâng cấp sản phẩm, khách cần bù chênh lệch giữa giá trị sản phẩm cũ và sản phẩm mới.
- Để giám định lỗi sản phẩm, Khách hàng cần mô tả hiện tượng lỗi, hình ảnh, quay video... rõ ràng chứng minh cho thấy sản phẩm không hoạt động được ở khía cạnh nào và gửi qua Zalo OA “Comfee Vietnam”.
- Khách hàng phải thanh toán phí dịch vụ và phí vận chuyển (nếu có) nếu sản phẩm sau khi kiểm tra hoạt động bình thường, không bị lỗi do kỹ thuật hoặc do nhà sản xuất.

4. Điều kiện không áp dụng chính sách “1 ĐỔI 1” hoặc “HOÀN TIỀN”

Không áp dụng trong các trường hợp sau:

1. Sản phẩm không đăng ký bảo hành điện tử đúng thời gian quy định và đồng thời khách hàng không cung cấp hóa đơn giá trị gia tăng hoặc hóa đơn bán hàng hợp lệ sẽ không được áp dụng chương trình.
2. Sản phẩm không thuộc danh mục áp dụng đổi mới

TOSHIBA VIETNAM CONSUMER PRODUCTS CO., LTD

BUSINESS OFF: UNIT 1702, 17TH FLOOR, CENTEC TOWER
72 - 74 NGUYEN THI MINH KHAI ST., VO THI SAU WARD, DIST. 3, HOCHIMINH CITY
VIETNAM
TEL: 84-28-3824 281
HEAD OFF: NO. 12, STREET 15, QUARTER 13, LINH TRUNG WARD, THU DUC CITY, HOCHIMINH CITY
TEL: 84-28-3897 5433



3. Sử dụng và bảo quản không đúng cách:
 - Sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng sai mục đích, không tuân theo hướng dẫn sử dụng kèm theo.
 - Không bảo trì, vệ sinh thường xuyên dẫn đến lỗi vận hành.
4. Hư hỏng do các yếu tố khách quan hoặc môi trường:
 - Thiệt hại do hỏa hoạn, thiên tai, sét đánh, lũ lụt hoặc các yếu tố bất khả kháng khác.
 - Sản phẩm bị côn trùng xâm nhập (kiến, gián, chuột, mối, thằn lằn...).
 - Hư hỏng do môi trường sử dụng không phù hợp (nhiệt độ, độ ẩm quá cao hoặc quá thấp...).
5. Nguồn điện không ổn định:
 - Hư hỏng do điện áp quá tải hoặc dao động vượt mức cho phép (220V – 240V/50Hz), gây cháy nổ bo mạch, cầu chì nguồn.
6. Tác động vật lý và hóa chất:
 - Sản phẩm bị rơi vỡ, va đập mạnh trong quá trình sử dụng hoặc di chuyển không đúng cách (mặt kiếng bếp từ...)
 - Hư hỏng do ăn mòn, oxy hóa, tiếp xúc với hóa chất không phù hợp.
7. Can thiệp trái phép vào sản phẩm:
 - Tự ý sửa chữa, thay đổi linh kiện, tháo lắp không đúng kỹ thuật mà không có sự hướng dẫn của trung tâm bảo hành TVCP.

5. Cách thức tham gia chương trình dành cho Khách hàng

Bước 1: Khách hàng phải đăng kí bảo hành điện tử (trong 14 ngày kể từ ngày mua sản phẩm) trước khi tham gia chương trình (hướng dẫn đăng ký bảo hành qua website: <https://www.feelcomfee.com/vn/bao-hanh>).

Bước 2: Khách hàng nhấn chọn “Quan tâm” Zalo OA "Comfee Vietnam" trước khi thực hiện nhấn tin.

Bước 3: Khách hàng vui lòng chọn một trong các cách sau để tham gia chương trình:

- Gọi tổng đài miễn phí 1800 1529 (trường hợp khách cần hướng dẫn sử dụng Zalo OA “Comfee Vietnam” hoặc các hỗ trợ khác)
- Nhắn tin Zalo OA "Comfee Vietnam" để thực hiện chương trình đổi trả 1-1.

Bước 4: Khách hàng gửi hình ảnh và video thể hiện lỗi sản phẩm thông qua Zalo OA “Comfee Vietnam” đã liên hệ.

Bước 5: Khách hàng Cung cấp các thông tin cần thiết theo yêu cầu của chương trình (ví dụ: sản phẩm đã kích hoạt bảo hành, hóa đơn mua hàng, số serial, ...).

Bước 6: Nhân viên tổng đài sẽ kiểm tra sản phẩm và xác minh lỗi sau khi tiếp nhận đầy đủ thông tin.

Bước 7: Nhân viên tổng đài chủ động thông báo kết quả kiểm tra và hướng xử lý phù hợp (đổi mới hoặc hỗ trợ kỹ thuật) đến Quý khách. Trong trường hợp lỗi chưa được xác định rõ, Quý khách có thể mang sản phẩm đến Trung Tâm Bảo Hành Ủy Quyền (TTBHUQ) của TVCP hoặc kỹ thuật viên của TTBHUQ sẽ đến kiểm tra trực tiếp tại nhà và đưa ra hướng xử lý tiếp theo.

TOSHIBA VIETNAM CONSUMER PRODUCTS CO., LTD

BUSINESS OFF: UNIT 1702, 17TH FLOOR, CENTEC TOWER
72 - 74 NGUYEN THI MINH KHAI ST., VO THI SAU WARD, DIST. 3, HOCHIMINH CITY
VIETNAM
TEL: 84-28-3824 281
HEAD OFF: NO. 12, STREET 15, QUARTER 13, LINH TRUNG WARD, THU DUC CITY, HOCHIMINH CITY
TEL: 84-28-3897 5433



- Đối với các sản phẩm cần lắp đặt như Bếp từ:
 - ✓ Kỹ thuật viên của TTBHUQ hỗ trợ trong việc kiểm tra tại nhà khách hàng.
 - ✓ Trường hợp bề vỡ mặt kính Bếp từ sẽ nằm ngoài điều kiện bảo hành sản phẩm.

Sau khi nhận được xác minh lỗi kỹ thuật từ nhân viên tổng đài/kỹ thuật viên, các chi phí thuộc chương trình này (bao gồm vận chuyển, đổi trả, hoàn tiền,...) đều được thanh toán bởi TVCP.

Lưu ý:

- Để đảm bảo quyền lợi bảo hành và đổi trả, Khách hàng cần lắp đặt, sử dụng và bảo quản sản phẩm theo đúng hướng dẫn của TVCP.
- Chương trình không áp dụng đồng thời với các khuyến mãi khác, trừ khi TVCP cho phép rõ ràng.
- Chương trình chỉ áp dụng cho người mua gốc (tên trên hóa đơn), không thể chuyển nhượng cho người khác.
- TVCP có quyền xác minh thông tin, yêu cầu thông tin cá nhân của Khách hàng, Hóa đơn mua sản phẩm và từ chối hoàn tiền nếu phát hiện sai phạm hoặc khai báo sai sự thật.
- Mọi quyết định của TVCP liên quan đến chương trình (bao gồm xét duyệt hoàn tiền) là cuối cùng và không thể khiếu nại.
- Việc tham gia chương trình đồng nghĩa với việc Khách hàng đã đọc, hiểu và đồng ý với các Điều khoản & Điều kiện này.
- TVCP có quyền chỉnh sửa, tạm dừng hoặc kết thúc chương trình bất kỳ lúc nào, không cần báo trước nếu có lý do chính đáng.

TM. Công ty TNHH Sản Phẩm Tiêu Dùng Toshiba Việt Nam



**Hồ Xuân Lộc
Tổng Giám Đốc**

TOSHIBA VIETNAM CONSUMER PRODUCTS CO., LTD

BUSINESS OFF: UNIT 1702, 17TH FLOOR, CENTEC TOWER
72 - 74 NGUYEN THI MINH KHAI ST., VO THI SAU WARD, DIST. 3, HOCHIMINH CITY
VIETNAM
TEL: 84-28-3824 281
HEAD OFF: NO. 12, STREET 15, QUARTER 13, LINH TRUNG WARD, THU DUC CITY, HOCHIMINH CITY
TEL: 84-28-3897 5433



DANH SÁCH CÁC NGÀNH HÀNG - MÃ SẢN PHẨM ÁP DỤNG CHƯƠNG TRÌNH

1 ĐỔI 1 TRONG 365 NGÀY

BẾP ĐIỆN TỬ ĐÔI		
1	CIH-40DHE	Bếp điện từ đôi Comfee CIH-40DHE
2	CIH-44DIL	Bếp điện từ đôi Comfee CIH-44DIL
3	CIH-52DHP	Bếp điện từ đôi Comfee CIH-52DHP
4	CIH-52DIU	Bếp điện từ đôi Comfee CIH-52DIU
5	CIH-55DSU	Bếp điện từ đôi Comfee CIH-55DSU
6	CMH-40DHP	Bếp đôi điện từ hồng ngoại Comfee CMH-40DHP
7	CIH-74FSI	Bếp điện từ Comfee CIH-74FSI



TOSHIBA VIETNAM CONSUMER PRODUCTS CO., LTD

BUSINESS OFF: UNIT 1702, 17TH FLOOR, CENTEC TOWER
72 - 74 NGUYEN THI MINH KHAI ST., VO THI SAU WARD, DIST. 3, HOCHIMINH CITY
VIETNAM
TEL: 84-28-3824 281
HEAD OFF: NO. 12, STREET 15, QUARTER 13, LINH TRUNG WARD, THU DUC CITY, HOCHIMINH CITY
TEL: 84-28-3897 5433

