

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM BÀN CHẢI ĐIỆN ORAL-B

Áp dụng từ 1/12/2025

1. PHẠM VI BẢO HÀNH

Áp dụng cho sản phẩm bàn chải điện Oral-B do Công ty TNHH Procter & Gamble Việt Nam (“P&G”) nhập khẩu và phân phối tại Việt Nam thông qua các kênh phân phối, bán lẻ chính thức và không thuộc các trường hợp loại trừ bảo hành.

Không áp dụng cho phụ kiện, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Hộp đựng du lịch; Giá đỡ đầu bàn chải; Các phụ kiện đi kèm khác.

2. THỜI ĐIỂM, THỜI HẠN BẢO HÀNH

Thời hạn bảo hành là 1 năm tính từ ngày mua hàng.

3. NỘI DUNG & PHƯƠNG THỨC THỰC HIỆN BẢO HÀNH

- Trong thời hạn bảo hành, nếu sản phẩm thuộc phạm vi bảo hành, Công ty sẽ:

- Sửa chữa sản phẩm, hoặc đổi sản phẩm mới tương đương, hoặc thay thế linh kiện bằng linh kiện có thông số kỹ thuật tương đương. Trong quá trình sản phẩm được bảo hành, công ty có thể cung cấp bàn chải đánh răng truyền thống Oral B cho người tiêu dùng để sử dụng tạm thời.

- Đối với sản phẩm hoặc linh kiện được đổi hoặc thay thế:

- Thời hạn bảo hành sẽ được tính lại kể từ ngày đổi hoặc thay thế, cụ thể là 1 năm kể từ ngày đổi hoặc thay thế.

4. CÁCH THỨC YÊU CẦU BẢO HÀNH

- Người tiêu dùng có thể liên hệ trực tiếp **Hotline 18006935** để gặp nhân viên hỗ trợ hoặc gửi email qua website <https://consumersupport.pg.com> để yêu cầu bảo hành. Người tiêu dùng có thể được yêu cầu cung cấp:

- Hóa đơn mua hàng hợp lệ; Hình ảnh hoặc video thể hiện lỗi sản phẩm
- Mã sản xuất ở đáy thân bàn chải

5. VẬN CHUYỂN & CHI PHÍ

P&G chịu toàn bộ chi phí sửa chữa và vận chuyển sản phẩm bảo hành tại Việt Nam. P&G sẽ tiếp nhận và gửi lại sản phẩm bảo hành theo địa chỉ do Người tiêu dùng cung cấp. Người tiêu dùng không cần tự gửi sản phẩm và không phát sinh chi phí vận chuyển.

6. THỜI GIAN XỬ LÝ

Thời gian xử lý: trong vòng **14 ngày làm việc**. Trường hợp cần gia hạn, Công ty sẽ thông báo bằng văn bản về thời hạn và lý do gia hạn cho người tiêu dùng. Thời gian này được tính từ khi P&G nhận đủ thông tin hợp lệ và không tính vào thời hạn bảo hành của sản phẩm.

7. CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC BẢO HÀNH

- Bảo hành **không áp dụng** đối với:

- Trầy xước, hư hỏng ngoại quan
- Hao mòn tự nhiên trong quá trình sử dụng
- Hư hỏng do tai nạn, rơi vỡ, va đập
- Hư hỏng do bụi bẩn, ngâm nước
- Sản phẩm bị tháo mở, can thiệp kỹ thuật
- Sử dụng sai cách hoặc không tuân thủ hướng dẫn
- Sửa chữa bởi đơn vị không được Oral-B/P&G ủy quyền

- Không bảo quản đúng cách, bao gồm sạc không đúng hướng dẫn
- Sản phẩm bị chỉnh sửa hoặc sử dụng cho mục đích thương mại