

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH VÀ HỖ TRỢ MÁY LỌC NƯỚC ECOSPHERE

(Áp dụng từ ngày 08/10/2026 đến hết ngày 31/12/2031)

I. MỤC ĐÍCH BAN HÀNH

Chính sách bảo hành và hỗ trợ đối với Máy lọc nước EcoSphere này được xây dựng và ban hành nhằm đảm bảo quyền lợi của khách hàng đang sử dụng Máy lọc nước EcoSphere sau khi sản phẩm chính thức ngừng kinh doanh tại Việt Nam từ ngày 08/10/2026 (sau đây gọi là “**Chính Sách**”).

Theo đó, Nu Skin Việt Nam sẽ tiếp tục thực hiện chính sách bảo hành và hỗ trợ sửa chữa, thay thế linh kiện đối với Máy lọc nước EcoSphere theo quy định tại Chính Sách này. Cụ thể:

- (i) tiếp tục thực hiện chế độ bảo hành trong thời hạn 01 năm kể từ ngày mua máy, theo chính sách bảo hành áp dụng cho sản phẩm;
- (ii) tiếp tục tiếp nhận và hỗ trợ sửa chữa, thay thế linh kiện sau thời hạn bảo hành, trong phạm vi và thời hạn của Chính sách này;
- (iii) áp dụng cơ chế bảo hành và hỗ trợ riêng đối với Vòi Nước Cảm Ứng (trong trường hợp khả năng cung ứng linh kiện thay thế này bị hạn chế).

II. THỜI HẠN ÁP DỤNG

Chính sách này được áp dụng từ ngày **08/10/2026 đến hết ngày 31/12/2031**.

Kể từ ngày 01/01/2032, Nu Skin Việt Nam sẽ chính thức kết thúc toàn bộ chương trình bảo hành, hỗ trợ thay thế, sửa chữa linh kiện đối với Máy lọc nước EcoSphere.

III. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

3.1 Đối tượng áp dụng

Chính sách bảo hành này áp dụng đối với:

- a. Máy lọc nước EcoSphere do khách hàng mua từ Nu Skin Việt Nam; và
- b. Máy lọc nước EcoSphere mà khách hàng nhận được thông qua các chương trình khuyến mại, chương trình quà tặng do Nu Skin Việt Nam thực hiện.

3.2 Nguyên tắc bảo hành chung

Trong thời hạn bảo hành **01 năm kể từ ngày mua hàng trên hóa đơn hoặc kể từ ngày khách hàng nhận máy trong trường hợp được tặng**, khi máy phát sinh lỗi thuộc phạm vi bảo hành, Nu Skin Việt Nam sẽ tiếp nhận và thực hiện sửa chữa, thay thế linh kiện phù hợp theo chính sách bảo hành và quy định pháp luật có liên quan, trừ trường hợp linh kiện là Vòi Nước Cảm Ứng theo quy định tại Điều 3.3 dưới đây.

Chế độ bảo hành đã được gửi đến khách hàng sau khi mua hàng hoặc nhận máy.

3.3 Chính sách bảo hành riêng đối với Vòi Nước Cảm Ứng

Trường hợp khả năng cung ứng linh kiện này bị hạn chế, Công ty áp dụng chính sách bảo hành riêng trong trường hợp có yêu cầu bảo hành thay thế, sửa chữa Vòi Nước Cảm Ứng như sau:

a. Đối với máy do khách hàng mua từ Nu Skin Việt Nam

- (i) **Thay thế linh kiện:** Trường hợp kho hàng còn Vòi Nước Cảm Ứng, Nu Skin Việt Nam sẽ tiến hành thay thế linh kiện phù hợp cho khách hàng.
- (ii) **Hoàn tiền:** Trường hợp Nu Skin Việt Nam không còn Vòi Nước Cảm Ứng phù hợp để thay thế, Công ty sẽ thông báo đến khách hàng và hoàn tiền **100% giá trị sản phẩm theo hóa đơn mua hàng (bao gồm VAT)**.

b. Đối với máy khách hàng nhận được thông qua các chương trình khuyến mại, chương trình quà tặng của Nu Skin Việt Nam

- (i) **Thay thế linh kiện:** Trường hợp kho hàng còn Vòi Nước Cảm Ứng, Nu Skin Việt Nam sẽ tiến hành thay thế linh kiện phù hợp cho khách hàng.
- (ii) **Phiếu Mua Hàng:** Trường hợp Nu Skin Việt Nam không còn Vòi Nước Cảm Ứng phù hợp để thay thế, Công ty sẽ thông báo đến khách hàng và cấp 01 (một) Phiếu Mua Hàng trị giá tương đương 100% giá trị Máy lọc nước EcoSphere tại thời điểm khách hàng nhận máy (bao gồm VAT), để sử dụng mua các sản phẩm khác của Công ty.

Điều kiện sử dụng Phiếu Mua Hàng:

- *Phiếu Mua Hàng được sử dụng để mua các sản phẩm khác thuộc danh mục sản phẩm được Công ty áp dụng tại thời điểm sử dụng phiếu.*
- *Đơn hàng thanh toán bằng Phiếu Mua Hàng không được tính PV, CSV và Hoa hồng Chia sẻ.*
- *Phiếu Mua Hàng không có giá trị quy đổi thành tiền mặt.*
- *Trường hợp giá trị đơn hàng thấp hơn giá trị Phiếu Mua Hàng, phần giá trị chênh lệch chưa sử dụng không được hoàn lại hoặc quy đổi thành tiền mặt.*
- *Trường hợp giá trị đơn hàng cao hơn giá trị Phiếu Mua Hàng, khách hàng thanh toán phần giá trị chênh lệch còn lại theo phương thức thanh toán được Công ty chấp nhận tại thời điểm mua hàng.*
- *Phần thuế VAT phát sinh trên đơn hàng sử dụng Phiếu Mua Hàng được thực hiện theo quy định về thuế và chính sách bán hàng của Công ty tại thời điểm phát sinh giao dịch.*

IV. CHÍNH SÁCH HỖ TRỢ SAU KHI HẾT THỜI GIAN BẢO HÀNH

4.1 Đối tượng áp dụng:

Chính sách hỗ trợ tại đây CHỈ ÁP DỤNG đối với Máy lọc nước EcoSphere do khách hàng mua từ Nu Skin Việt Nam. Chính sách này KHÔNG ÁP DỤNG đối với máy mà khách hàng nhận được thông qua các chương trình khuyến mại, chương trình quà tặng do Nu Skin Việt Nam thực hiện.

4.2 Nguyên tắc hỗ trợ chung:

Sau thời hạn bảo hành, Nu Skin Việt Nam sẽ tiếp tục tiếp nhận và hỗ trợ sửa chữa, thay thế linh kiện trong phạm vi khả năng cung ứng thực tế của từng loại linh kiện, trong thời gian áp dụng Chính sách này.

Trường hợp một linh kiện không còn được cung ứng, Công ty sẽ thông báo cho khách hàng và trao đổi về phương án xử lý phù hợp tùy theo tình trạng linh kiện và khả năng sửa chữa.

4.3 Chính sách hỗ trợ riêng đối với Vòi Nước Cảm Ứng:

Chính sách hỗ trợ này áp dụng trong trường hợp khách hàng cần thay thế/sửa chữa Vòi Nước Cảm Ứng nhưng Công ty không còn linh kiện phù hợp để cung cấp. Theo đó, Nu Skin Việt Nam sẽ áp dụng khoản hỗ trợ bằng tiền căn cứ vào thời gian sử dụng máy sau khi hết thời hạn bảo hành như sau:

- a. Trong năm thứ 02 kể từ ngày mua máy: hoàn trả **80% giá trị sản phẩm** theo hóa đơn mua hàng (chưa bao gồm VAT);
- b. Trong năm thứ 03 kể từ ngày mua máy: hoàn trả **60% giá trị sản phẩm** theo hóa đơn mua hàng (chưa bao gồm VAT);
- c. Trong năm thứ 04 kể từ ngày mua máy: hoàn trả **40% giá trị sản phẩm** theo hóa đơn mua hàng (chưa bao gồm VAT);
- d. Trong năm thứ 05 kể từ ngày mua máy: hoàn trả **20% giá trị sản phẩm** theo hóa đơn mua hàng (chưa bao gồm VAT);
- e. Trên 05 năm kể từ ngày mua máy: không áp dụng chính sách hỗ trợ.

V. LIÊN HỆ

Khách hàng có nhu cầu bảo hành, sửa chữa hoặc hỗ trợ đối với Máy lọc nước EcoSphere vui lòng liên hệ Nu Skin Việt Nam qua các hình thức sau:

1. Tại văn phòng của Nu Skin Việt Nam (trong giờ hành chính)

- a. TP. Hồ Chí Minh: Tầng 2, 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường Xuân Hòa, TP.HCM
- b. TP. Hà Nội: tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint, 27 Lê Văn Lương, Phường Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội

2. Hotline: (028) 7106 8838 (trong giờ hành chính)

3. Email: baohanh@nuskin.com