

THÔNG TIN BẢO HÀNH SẢN PHẨM DUNLOPILLO®

CẢM ƠN BẠN ĐÃ CHỌN CHÚNG TÔI

Kính Gửi Quý khách hàng của DUNLOPILLO®!

Cảm ơn quý khách đã tin tưởng sản phẩm DUNLOPILLO®. Chúc mừng quý khách hàng đã được sở hữu một thương hiệu về các sản phẩm giường ngủ nổi tiếng trên thế giới. Chiếc nệm/ đệm của quý khách được sản xuất với một chất liệu tốt nhất đi cùng những bước chăm sóc cơ bản được thực hiện chu đáo, tỉ mỉ trong từng sản phẩm, DUNLOPILLO® hy vọng sẽ mang đến cho bạn sự thoải mái và hỗ trợ tối đa.

Nệm/ đệm DUNLOPILLO® của chúng tôi chia tỷ lệ bảo hành trong phạm vi 10 năm áp dụng với nệm/ đệm lò xo và nệm/ đệm cao su (Latex), và 01 năm áp dụng với sản phẩm Divan. (Không bao gồm bảo hành áo bọc nệm/ đệm). Điều khoản và điều kiện bảo hành thể hiện chi tiết theo bên dưới.

- Hotline: (+84) 098 120 6120 hoặc (+84) 0274 3756 467
- Email: cskh.vietnam@dunlopilloworld.com
- Website: www.dunlopillo.com.vn
- Địa chỉ: 35 Đại Lộ Hữu Nghị, KCN Việt Nam-Singapore, Phường Bình Hòa, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Chúng tôi chúc bạn một đêm ngon giấc!

Trân trọng,

DUNLOPILLO®

THÔNG TIN BẢO HÀNH

ĐỊNH NGHĨA

- I. “Bảo hành”: là thời gian mà nhà sản xuất cam kết đảm bảo các tiêu chuẩn nhất định, được đáp ứng trong quá trình sử dụng nệm/ đệm.
- II. “Giới hạn bảo hành”: Có nghĩa rằng việc bảo hành được cung cấp có giới hạn về thời gian và có những trường hợp đặc thù được loại trừ do ngoài sự kiểm soát của nhà sản xuất”.
- III. “Chia theo tỷ lệ”: Nếu bất kỳ hư hỏng nào xảy ra ngoài phạm vi bảo hành trong thời gian còn hạn bảo hành, người mua sẽ phải thanh toán một phần phí sửa chữa.

TUỔI THỌ CỦA NỆM/ ĐỆM

- I. Định nghĩa: Tuổi thọ lý tưởng của một tấm nệm/ đệm là thời gian mà nó có thể hỗ trợ giấc ngủ một cách tối đa và thoải mái nhất cho người sử dụng.
- II. Thời gian sử dụng tối đa của một tấm nệm/ đệm là bao lâu? Trên thực tế, không ai, thậm chí không có nhà sản xuất nệm/ đệm nào cho bạn biết một con số cụ thể. Có rất nhiều tác động từ bên ngoài (không chỉ giới hạn những điều được liệt kê dưới đây):
 - A. Cân nặng của người sử dụng.
 - B. Trung bình sử dụng bao nhiêu giờ mỗi đêm.
 - C. Sử dụng nệm/ đệm cho những thói quen khác, ngoài việc ngủ (như đọc sách, xem tivi, v.v...)
 - D. Di chuyển một tấm nệm/ đệm từ nơi này qua nơi khác như thế nào, cách thức mang vác hay vận chuyển.
 - E. Sử dụng nệm/ đệm đúng theo khuyến nghị của hãng.

- III. Tổ chức Nghiên cứu về giấc ngủ ngon cho rằng vòng đời tồn tại trung bình của một chiếc nệm/ đệm mới khoảng 08 – 10 năm. Cũng có người sử dụng nệm/ đệm với thời gian lâu hơn, nhưng cũng có người sử dụng với thời gian ngắn hơn. Tuy nhiên, khi thời gian sử dụng nệm/ đệm lên đến 08 – 10 năm, bạn cần xem xét kỹ các dấu hiệu xuống cấp của sản phẩm. Hãy nhớ rằng, một chiếc nệm/ đệm mới sẽ đạt hầu hết hiệu quả ngay trong đêm đầu tiên bạn sử dụng. Và dần dần, sau mỗi đêm kế tiếp nó sẽ giảm đi từng chút một hiệu quả, sự giảm sút này là rất nhỏ, hầu như bạn không nhìn thấy được, cho đến một ngày, bạn nhận ra rằng, bạn đã không còn có được một giấc ngủ ngon từ nó. Đó cũng là lúc, bạn cần một chiếc nệm/ đệm mới.

NHỮNG GÌ BẠN KHÔNG THỂ BẢO HÀNH?

- I. Một trong những nguyên nhân của việc không thể yêu cầu bảo hành là làm dơ nệm/ đệm. Những vết máu, nước tiểu hoặc những vết bẩn khác sẽ không được bảo hành. Bạn đang sử dụng một tấm nệm/ đệm có chất lượng cao chính vì thế độ hấp thụ chất lỏng cũng cao.
- II. Lạm dụng việc sử dụng nệm/ đệm. Để cho trẻ em nhiều lần nhảy trên nệm/ đệm, gây ra hư hại tại một số điểm.
- III. Gấp nệm/ đệm trong lúc di chuyển để đưa vào một căn phòng nhỏ, lên cầu thang,... Việc gấp nệm/ đệm khi di chuyển sẽ làm tổn hại đến sản phẩm nghiêm trọng (nệm/ đệm bị cong vênh, sụp lún...), điều này cũng sẽ khiến nhà sản xuất từ chối bảo hành sản phẩm.
- IV. Lưu ý về kích thước khung giường phải phù hợp với nệm/ đệm, nếu khung đặt nệm/ đệm bị sai lệch kích thước, gây hư hỏng cho sản phẩm, việc bảo hành nệm/ đệm sẽ bị vô hiệu.
Nệm/ đệm đặt ở những nơi vị trí không thích hợp (không chắc chắn, không bằng phẳng, không nâng đỡ tốt và không thoáng khí) gây tổn hại đến nệm/ đệm thì nhà sản xuất được quyền từ chối bảo hành. Ví dụ: Đặt ở nơi ẩm ướt, mặt sàn cao thấp không đồng đều...
- V. Không tuân theo khuyến nghị bảo vệ nệm/ đệm của hãng .
- VI. Kích thước nệm/ đệm sai số cho phép là **$\pm 20\text{mm}$ (cộng trừ 20mm)** cho chiều dài, chiều rộng là **$+20\text{mm} - 10\text{mm}$ (cộng 20mm và trừ 10mm)** và chiều cao **< 10% so với kích thước chuẩn**. Các trường hợp sai số trong sai số cho phép sẽ không được ghi nhận là lỗi.
- VII. Không bảo hành nệm/ đệm với độ võng không đủ sâu, không đáp ứng kích cỡ tối thiểu để được bảo hành:
 - Nệm/ đệm lò xo bị võng ít hơn 10% trên chiều cao nệm/ đệm
 - Nệm/ đệm cao su (Latex) bị võng ít hơn 10mm trên chiều cao nệm/ đệm

VIII. Nhà sản xuất từ chối bảo hành nếu sử dụng sản phẩm không đúng theo chỉ định, không bảo hành đối với việc bị hao mòn một cách tự nhiên theo thời gian. Ngoài những gì được nêu ở đây, DUNLOPILLO® cũng có thể từ chối bảo hành những trường hợp sau:

- Sản phẩm nệm/ đệm bị thay đổi vỏ ngoài, rách lộ kết cấu bên trong, tem nệm/ đệm bị cắt bỏ, rách mất tem hoặc nếu sử dụng không đúng cách.
- Nệm/ đệm bị hư hỏng do vật nuôi cào xé. Sản phẩm có dấu hiệu hư hỏng do chuột bọ hoặc côn trùng xâm nhập.
- Không lật hoặc xoay nệm/ đệm theo định kỳ làm võng lún sâu trên bề mặt nệm/ đệm.
- Những lỗi nhỏ sai quy cách sản xuất nhưng không ảnh hưởng đến chức năng sản phẩm (ví dụ: lỗi chỉ chần hoa văn).
- Viên trang trí bị bung chỉ, rách do khuân đỡ nệm/ đệm - những viên này (nếu được trang bị) chỉ nên được sử dụng để định vị nệm/ đệm, trang trí và không được sử dụng để đỡ toàn bộ trọng lượng của nệm/ đệm.
- Nệm/ đệm ngả màu vàng tự nhiên theo thời gian sử dụng sau khi tiếp xúc với người nằm.
- Các vấn đề liên quan đến thói quen sử dụng của khách hàng.
- Không bao gồm các vấn đề về sự thoải mái như cảm giác nệm/ đệm quá cứng hay quá mềm.
- Những lỗi gây ra nằm ngoài tầm kiểm soát của con người như lũ lụt, cháy hay thiên tai...

GIỚI HẠN BẢO HÀNH THEO THỜI GIAN

- I. Trong thời gian 10 năm kể từ ngày mua, nệm/ đệm DUNLOPILLO® của bạn sẽ được thay thế, sửa chữa hay thay thế cho những lỗi do nhà sản xuất hay nguyên liệu, theo một tỷ lệ thời gian được quy định trong phiếu bảo hành. Bảo hành chỉ giới hạn cho người mua đầu tiên sản phẩm đó.

Công ty chỉ bảo hành cho những lỗi từ nhà sản xuất mà đã được kiểm tra và xác nhận của nhân viên DUNLOPILLO®.

Trong thời gian 10 năm, việc sửa chữa hay thay thế hay giá trị còn lại của nệm/ đệm sẽ được thực hiện theo tỷ lệ giá trị như bên dưới. Người tiêu dùng sẽ phải trả khoản chênh lệch giữa nệm/ đệm mới và giá trị còn lại.

Tỷ lệ giá trị được tính như sau:

- Trong vòng 12 tháng kể từ ngày mua: 100%
- 02 năm: 90%
- 03 năm: 80%
- 04 năm: 70%
- 05 năm: 60%
- 06 năm: 50%
- 07 năm: 40%
- 08 năm: 30%
- 09 năm: 20%
- 10 năm: 10%
- Trên 10 năm: 0%

Cách sử dụng bộ giường mới DUNLOPILLO®

Đầu tiên, bạn có thể cảm thấy khác một chút khi nằm trên bộ giường mới DUNLOPILLO® so với việc nằm trên chiếc nệm/ đệm cũ trước đây. Đừng lo lắng, bạn sẽ sớm cảm nhận được sự thoải mái và thư giãn tối đa mà chỉ có DUNLOPILLO® mới mang đến cho giấc ngủ của bạn.

Cảm nhận được sự thoải mái của cơ thể:

Thông thường sẽ có những chỗ lõm nhỏ trên bề mặt của tấm nệm/ đệm mới do nguyên liệu bên trong sẽ giãn nở theo hình dáng cơ thể người sử dụng. Điều này không phải là lỗi sản xuất. Trên phần gối đầu của chiếc nệm/ đệm, thường chiều cao giảm đi dưới 10% chiều cao nệm/ đệm, điều này bình thường.

Mùi hương:

Bạn sẽ ngửi thấy mùi đặc trưng của sản phẩm mới khi bạn mở gói chiếc nệm/ đệm mới của bạn. Điều này là bình thường bởi vì chiếc nệm/ đệm được đóng gói niêm phong kín trong một thời gian. Trong vòng ít nhất 2 tuần, mùi đó sẽ bay hết một cách tự nhiên.

- II. Nệm/ đệm DUNLOPILLO® sẽ được thay thế, sửa chữa theo giá trị tỉ lệ trong thời gian bảo hành: không bao gồm phí vận chuyển từ nhà bạn đến nơi sản xuất đệm DUNLOPILLO® gần nhất, việc bảo hành cho những lỗi từ nhà sản xuất, không bảo hành với những lỗi từ người sử dụng như đã nêu ở trên. Sửa chữa hay thay thế hoàn toàn là từ phía DUNLOPILLO®. Những khiếu nại không đúng với những gì cam kết từ bảo hành sẽ không được chấp nhận. Việc bảo hành sẽ tính bắt đầu từ ngày khách hàng nhận sản phẩm từ đại lý, nhà phân phối... Thời gian bảo hành sẽ không được tính thêm nếu có thay đổi, sửa chữa, thay thế hay bất kỳ vấn đề nào khác.

III. Phiếu bảo hành này vô hiệu lực nếu vị trí đặt nệm/đệm không chắc chắn, không bằng phẳng và không nâng đỡ tốt. Một vị trí đặt nệm/ đệm mà quá cứng, quá mềm, không nâng đỡ được hay không thoáng khí có thể làm hại đến tấm nệm/ đệm của bạn và làm mất đi giá trị việc bảo hành này.

Đặt nệm/ đệm đúng cách là yếu tố quan trọng để kéo dài tuổi thọ của nệm/ đệm. Nệm/ đệm luôn được đặt thẳng, trên một bề mặt bằng phẳng. Nếu chúng ta đặt nệm/ đệm lên vị trí trũng xuống, thậm chí dưới sức nặng của một hay hai người ngủ, việc bảo hành cũng không có hiệu lực.

Vị trí đặt nệm/ đệm bị trũng hay lún xuống khiến cho nệm/ đệm cong, làm cho bề mặt nệm/ đệm bị nhăn lại. Người nằm ngủ trên đó có thể sẽ bị cuộn lại cùng với nhau bởi sự nâng đỡ không tương xứng. Một vài vị trí đặt nệm/ đệm là những thanh giường hay tấm phản đòi hỏi phải có một thanh đỡ trung tâm và chân giường dưới sàn nhà để ngăn nệm/ đệm trũng xuống hay lún, đặc biệt đối với những loại nệm/ đệm có kích thước cỡ double, queen, king.

Những thanh giát giường cần phải nhẵn mịn để không thể làm xước hay bị bào mòn và đảm bảo được đóng chặt vào khung giường ở mỗi cạnh. Nên dùng lớp lót ở dưới để đặt nệm/ đệm. Những thanh giường không được cách hơn 8cm và ít nhất 9cm chiều rộng. Khoảng cách giữa các thanh giường mà bề ngang 14cm, có thể gây ra nấm mốc bởi vì nó không cho hơi ẩm thoát ra một cách đầy đủ. Vị trí đặt nệm/ đệm là tấm gỗ cứng thì phải khoan những lỗ không khí nhỏ để phân tán hơi nước và ngăn chặn nấm mốc.

Lưu ý:

- Chính sách bảo hành này chỉ áp dụng cho người tiêu dùng, mua sản phẩm để sử dụng trong gia đình. Đối với mục đích sử dụng trong ngành khách sạn và dịch vụ, công ty khuyến khích khách hàng lựa chọn các bộ sưu tập nệm/ đệm DUNLOPILLO® dành riêng cho ngành khách sạn, thông qua bộ phận tư vấn bán hàng của DUNLOPILLO®.
- Công ty không bảo hành cho phần vỏ (áo) nệm/ đệm và không chịu trách nhiệm về chi phí vận chuyển phát sinh trong quá trình bảo hành.

- IV. Nhà sản xuất được quyền từ chối bảo hành nệm/ đệm hay vị trí đặt nệm/ đệm đã được xử lý bởi những người hay cơ sở không được phép ủy quyền của công ty.
- V. Phiếu bảo hành này không được áp dụng để thể hiện sản phẩm mua hay xóa đi việc mua bán, trừ phi được công ty đưa ra một văn bản thay thế.
- VI. Trong trường hợp bạn có yêu cầu bảo hành, đầu tiên bạn hãy liên hệ nơi mà bạn mua nệm/ đệm DUNLOPILLO®, bạn phải kèm theo phiếu mua hàng, do đó bạn phải giữ lại biên nhận bán hàng hay biên nhận giao hàng. Nơi bán đó sẽ phản ánh yêu cầu của bạn với DUNLOPILLO®. Trong trường hợp nơi bán đó không còn kinh doanh nữa, hay bạn đã chuyển đến nơi khác từ khi mua nệm/ đệm, hãy liên hệ với DUNLOPILLO®, làm theo hướng dẫn để xúc tiến việc bảo hành.

Công ty TNHH Dunlopillo Việt Nam

- Hotline: (+84) 098 120 6120 hoặc (+84) 0274 3756 467
- Email: cskh.vietnam@dunloppilloworld.com
- Website: www.dunlopillo.com.vn
- Địa chỉ: 35 Đại Lộ Hữu Nghị, KCN Việt Nam-Singapore, Phường Bình Hòa, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

**NỆM/ ĐỆM VÀ BỘ GIƯỜNG NỆM/ ĐỆM DUNLOPILLO® SẼ CHO BẠN SỰ THOẢI MÁI
TỐI ƯU NHẤT TRONG NHIỀU NĂM NẾU BẠN LÀM THEO NHỮNG CHỈ DẪN ĐƠN
GIẢN SAU ĐÂY**

- I. Để cảm nhận được sự hỗ trợ tối ưu mà nệm/ đệm DUNLOPILLO® mang lại, hãy sử dụng kèm giường nệm/ đệm (Divan) của DUNLOPILLO®.
- II. Sử dụng tấm bảo vệ nệm/ đệm có khả năng thấm hút nước cao. Cái này sẽ giữ cho bề mặt nệm/ đệm luôn mát và sạch. Không được dầy bất cứ chất lỏng nào lên trên bề mặt nệm/ đệm.
- III. Không được nhảy hay đứng lên trên bộ giường ngủ DUNLOPILLO®. Sử dụng sai mục đích này có thể gây ra hư hại không cần thiết và làm mất hiệu lực sử dụng phiếu bảo hành của bạn.
- IV. Không được bẻ cong tấm nệm/ đệm khi lật nệm/ đệm hay di chuyển từ nơi này đến nơi khác. Bạn không thể làm thẳng lại nệm/ đệm một khi khung nệm/ đệm bị cong. Phiếu bảo hành của bạn sẽ không có giá trị sử dụng sai mục đích này.
- V. Không được dùng hay cầm viền trang trí của nệm/ đệm để di chuyển nệm/ đệm. viền trang trí nệm/ đệm sẽ bị rách ra. Bạn phải cầm mép nệm/ đệm để di chuyển. Viền trang trí nệm/ đệm không để nâng đỡ hết trọng lượng của nệm/ đệm. Viền trang trí nệm/ đệm chỉ được dùng để định vị nệm/ đệm.
- VI. Nên đặt nệm/ đệm trên bề mặt phẳng, không bị nhấp nhô. Lưu ý, nên đặt nệm/ đệm ở những vị trí thông thoáng, không bị ẩm ướt. Tránh đặt nệm/ đệm tại những nơi có hóa chất, gần nguồn nhiệt hoặc các thiết bị tỏa nhiệt.

- VII. Không nên đặt nệm/ đệm trực tiếp dưới ánh nắng mặt trời.
- VIII. Không nên đặt vật nặng, vật nhọn lên nệm/ đệm.
- IX. Không nên dùng các thiết bị tỏa nhiệt như bàn là (ủi) trên nệm/ đệm để ủi đồ.
- X. Không hút thuốc trên giường.
- XI. Xoay trở nệm/ đệm định kỳ: Cách 3 tháng bạn nên xoay và đổi bề mặt nệm/ đệm 1 lần sẽ giúp tăng tuổi thọ của nệm/ đệm 1 cách đáng kể. Việc này giúp 2 bề mặt nệm/ đệm đều chịu tác động đồng đều, hệ thống lò xo được thẳng bằng và ổn định.

LƯU Ý TRÁCH NHIỆM

- I. Phiếu bảo hành này cho bạn những quyền lợi bảo hành một cách cụ thể tại quốc gia bạn mua sản phẩm đó. Nhà sản xuất chịu trách nhiệm cho những sai sót trong việc sản xuất trong thời gian bảo hành như đã nêu ở trên.
- II. DUNLOPILLO® không thể xác nhận rằng sản phẩm này thì phù hợp với điều kiện sức khỏe của bất kỳ ai và không bảo hành những gì nằm ngoài những điều được đề cập ở trên.
- III. Những chi tiết kỹ thuật của nệm/ đệm và bộ giường nệm/ đệm có thể thay đổi mà không cần thông báo.

MẠNG LƯỚI DUNLOPILLO® TRÊN TOÀN CẦU

Trong trường hợp bạn cần được phục vụ, hãy liên hệ cskh.vietnam@dunpilloworld.com hay văn phòng DUNLOPILLO® tại quốc gia của bạn.

- **Dunlopillo (Vietnam) Ltd.,**

35 Đại Lộ Hữu Nghị, KCN Việt Nam-Singapore, Phường Bình Hòa, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Tel: +84 274 3756 468-69

Fax: +84 274 3756 46

- **Dunlopillo (Malaysia) Sdn. Bhd.**

A-6-3A, Empire Tower, Empire Subang, Jalan SS16/1, 47500 Subang Jaya, Selangor, Malaysia

Tel: +(603) 5628 7000

Fax: +(603) 5633 1402

- **Dunlopillo Singapore Pte. Ltd.,**

8 Tuas Avenue 20, #03-01, Singapore 638821 Tel: +65 6268 2066 Dunlopillo (China) Ltd.,
Fax: +65 6262 2789

1F Plant #3, Baidi Wisdom Valley Science and Technology Park, No. 263 ChangAn Street, Tiantou Villiage, Shatian Town, Huiyang District, Huizhou City, Guangdong Province, China.

- **Dunlopillo (Hong Kong) Ltd.,**

Flat A, 23/F, Amiata Industrial Building, 58-64, Lei Muk Road, Kwai Chung, Hong Kong

Tel: +852 2499 1269 Middle East

Fax: +852 2499 1371

P.O. Box 42284 Hamriyah Free Zone, Sharjah, United Arab Emirates Mobile:

+971 55 189 7875 Mobile: +6019 350 3318 (Head Office) Tel: +603 5628

7107/138 (Head Office) Fax: +971 4340 675

Liên hệ với các quốc gia trên hoặc trong trường hợp cần thiết, xin liên hệ cùng Dunlopillo Holdings tại điện thoại: +603 5628 7107 hoặc 71838 Asia: Japan, Taiwan, Korea, Philippines, Brunei, Laos, Cambodia, Myanmar, Sri Lanka, Bangladesh & Pakistan. Africa: Egypt, Libya, Democratic Republic of Congo, Angola, Kenya, Seychelles, Mauritius, Malawi, Tanzania, Uganda, Zambia, Ghana, Liberia, Nigeria & Zimbabwe.