

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 6 năm 2026

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM CHILLAMI

Hiệu lực từ ngày 01/6/2026

1 Phạm vi áp dụng và chủ thể chịu trách nhiệm bảo hành

- 1.1 Chính sách này áp dụng cho toàn bộ sản phẩm mang thương hiệu Chillami do Công ty TNHH Fusion Home (sau đây gọi là “Chillami”) phân phối chính hãng tại Việt Nam, hiện gồm hai nhóm: điều hòa không khí và quạt các loại. Khi Chillami mở rộng danh mục, nhóm sản phẩm mới sẽ được bổ sung vào Bảng 1 của Chính sách này.
- 1.2 Chủ thể chịu trách nhiệm bảo hành: Công ty TNHH Fusion Home, mã số thuế 0319388718, địa chỉ: Số nhà Villa 4.1, Đường 41, Phường An Khánh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam. Trường hợp Chillami ủy quyền hoặc thuê tổ chức, cá nhân khác thực hiện việc bảo hành, Công ty TNHH Fusion Home vẫn chịu trách nhiệm về việc bảo hành đối với Khách hàng theo quy định tại Điều 30 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023.
- 1.3 Đối tượng áp dụng: Khách hàng, Đại lý, Nhà phân phối, sàn thương mại điện tử và các đơn vị, cá nhân liên quan đến hoạt động bảo hành, đổi trả sản phẩm Chillami.

2 Giải thích từ ngữ

- 2.1 Khách hàng: cá nhân hoặc tổ chức sở hữu và sử dụng hợp pháp sản phẩm thuộc phạm vi của Chính sách này;
- 2.2 Kỹ thuật viên Chillami: nhân sự kỹ thuật của Chillami hoặc đơn vị được Chillami ủy quyền; kết luận của Kỹ thuật viên Chillami là căn cứ chuyên môn để xác định tình trạng kỹ thuật của sản phẩm;
- 2.3 Lỗi kỹ thuật: lỗi phát sinh từ thiết kế, linh kiện hoặc quá trình sản xuất, được Kỹ thuật viên Chillami xác nhận;
- 2.4 Linh kiện tiêu hao: linh kiện hoặc vật tư có tuổi thọ phụ thuộc điều kiện vận hành và cần thay thế định kỳ, bao gồm nhưng không giới hạn: tấm làm mát, pin điều khiển và các vật tư tương tự;
- 2.5 Chứng từ mua hàng hợp lệ: quy định tại Mục 4.2 của Chính sách này.

3 Đăng ký, kích hoạt và tra cứu bảo hành

- 3.1 Thời hạn đăng ký và kích hoạt bảo hành điện tử: trong vòng 30 ngày kể từ ngày mua sản phẩm.
- 3.2 Cách đăng ký: truy cập <https://baohanh.chillami.com/>, chọn mục “Đăng ký bảo hành”, điền mã sản phẩm (in trên tem nhãn của sản phẩm), ngày mua và thông tin liên hệ.
- 3.3 Lưu ý đối với điều hòa không khí: cục nóng và cục lạnh có hai mã bảo hành riêng biệt, Khách hàng cần kích hoạt cả hai mã để được hưởng đầy đủ quyền lợi bảo hành và chính sách Một đổi Một.
- 3.4 Tra cứu bảo hành: truy cập <https://baohanh.chillami.com/>, chọn mục “Tra cứu bảo hành” và nhập số serial của sản phẩm.

4 Thời hạn bảo hành

4.1 Căn cứ xác định thời hạn bảo hành

a) Trường hợp có chứng từ mua hàng hợp lệ: thời hạn bảo hành được tính từ ngày xuất hóa đơn hoặc ngày đặt hàng thành công ghi trên chứng từ, áp dụng thống nhất cho mọi kênh bán hàng, bao gồm cả sàn thương mại điện tử.

b) Trường hợp không xuất trình được chứng từ mua hàng nhưng sản phẩm đã được kích hoạt bảo hành điện tử trong thời hạn quy định tại Mục 3.1: thời hạn bảo hành được tính từ ngày kích hoạt.

c) Trường hợp không xuất trình được chứng từ mua hàng và sản phẩm chưa được kích hoạt bảo hành điện tử: sản phẩm không đủ điều kiện bảo hành miễn phí. Chillami hỗ trợ kiểm tra và sửa chữa có tính phí theo biểu phí công bố.

4.2 Chứng từ mua hàng hợp lệ

Chứng từ mua hàng hợp lệ là một trong các loại sau: hóa đơn tài chính, chứng từ bán hàng hợp pháp theo quy định pháp luật, hoặc xác nhận đơn hàng đã giao thành công trên sàn thương mại điện tử (ảnh chụp chi tiết đơn hàng kèm mã đơn để Chillami đối chiếu). Chứng từ phải thể hiện đầy đủ thông tin Khách hàng, model và serial sản phẩm, ngày mua hàng; không bị rách nát, tẩy xóa, chỉnh sửa làm ảnh hưởng đến khả năng xác minh; thông tin model và serial phải trùng khớp với sản phẩm thực tế.

4.3 Thời hạn bảo hành tiêu chuẩn (Bảng 1)

Nhóm sản phẩm	Hạng mục linh kiện	Thời hạn bảo hành (tính từ ngày xuất hóa đơn)
Điều hòa không khí	Linh kiện điện, động cơ điện, vi mạch điện tử, dàn nóng, dàn lạnh	36 tháng
	Máy nén (Block)	60 tháng
	Điều khiển từ xa (điều kiện: không bị va đập, rơi vỡ, han rỉ, pin không chảy nước)	12 tháng
	Cánh quạt, chi tiết nhựa và vỏ bọc ngoài	Không bảo hành
Quạt các loại (quạt cây, quạt sàn, quạt treo, quạt điều hòa và thiết bị làm mát không khí)	Động cơ điện, linh kiện thuộc hệ thống phần điện, vi mạch điện tử	24 tháng
	Điều khiển từ xa (điều kiện: không bị va đập, rơi vỡ, han rỉ, pin không chảy nước)	12 tháng
	Tấm làm mát (quạt điều hòa), cánh quạt, chi tiết nhựa/cao su, khung vỏ máy và linh kiện tiêu hao khác	Không bảo hành

4.4 Các quy định bổ sung

- a) Thời gian thực hiện bảo hành không tính vào thời hạn bảo hành của sản phẩm, linh kiện;
- b) Linh kiện được thay thế trong quá trình bảo hành: thời hạn bảo hành của linh kiện đó được tính lại từ thời điểm thay thế, theo thời hạn tương ứng tại Bảng 1;
- c) Trường hợp chỉ sửa chữa (không thay thế linh kiện): phần lỗi đã sửa được bảo hành 01 tháng kể từ ngày Khách hàng nhận lại sản phẩm hoặc theo thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm, tùy thời hạn nào dài hơn;
- d) Linh kiện Khách hàng mua mới hoặc sửa chữa có tính phí tại Chillami: bảo hành 03 tháng; linh kiện có thời hạn tiêu chuẩn dưới 03 tháng áp dụng theo Bảng 1;

e) Sản phẩm đã qua sử dụng hoặc mua thanh lý tại Chillami: bảo hành 12 tháng kể từ ngày mua theo chứng từ hợp lệ, trừ linh kiện không bảo hành hoặc có thời hạn dưới 12 tháng (áp dụng theo Bảng 1).

5 Địa điểm, thời gian thực hiện và chi phí bảo hành

5.1 Sản phẩm được bảo hành tại nhà Khách hàng trong các khu vực được công bố và cập nhật tại <https://baohanh.chillami.com/>. Ngoài các khu vực này, Khách hàng gửi sản phẩm về Trung tâm dịch vụ Chillami; chi phí vận chuyển hai chiều do Chillami chi trả đối với sản phẩm thuộc phạm vi bảo hành miễn phí.

5.2 Cam kết thời gian xử lý:

Giai đoạn	Cam kết của Chillami
Xác nhận yêu cầu	Trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu qua Zalo OA hoặc website bảo hành.
Tiếp cận kiểm tra	Kỹ thuật viên tiếp cận sản phẩm trong vòng 48 giờ tại khu vực phục vụ bảo hành tại nhà, trong vòng 72 giờ tại các khu vực còn lại.
Hoàn tất bảo hành	Trong vòng 07 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận nếu có sẵn linh kiện; tối đa 30 ngày trong trường hợp phải đặt linh kiện. Thời gian thực hiện cụ thể được ghi rõ trong văn bản tiếp nhận bảo hành.
Quá thời gian thực hiện	Trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành nêu trên mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi, Chillami thực hiện đổi sản phẩm mới tương đương hoặc thu hồi sản phẩm và hoàn tiền theo quy định tại Mục 7.

5.3 Khi tiếp nhận, Chillami cung cấp cho Khách hàng văn bản tiếp nhận bảo hành hoặc hình thức xác nhận tương đương, ghi rõ thời gian thực hiện bảo hành.

5.4 Trong thời gian thực hiện bảo hành, Chillami cung cấp sản phẩm hoặc linh kiện tương đương để Khách hàng sử dụng tạm thời, hoặc thống nhất với Khách hàng hình thức giải quyết phù hợp khác.

5.5 Trường hợp sản phẩm được lắp đặt tại vị trí không thể tiếp cận để kiểm tra, sửa chữa, Khách hàng phối hợp di chuyển sản phẩm đến vị trí thuận tiện; chi phí phát sinh riêng

cho việc di chuyển do đặc thù vị trí lắp đặt của Khách hàng (giàn giáo, xin phép tòa nhà và tương tự) do Khách hàng chi trả. Chi phí sửa chữa và vận chuyển phục vụ bảo hành thuộc trách nhiệm của Chillami.

6 Điều kiện bảo hành

6.1 Các trường hợp được bảo hành

Sản phẩm, linh kiện được bảo hành miễn phí khi đáp ứng đồng thời các điều kiện sau:

- a) Thuộc phạm vi áp dụng (Mục 1) và còn trong thời hạn bảo hành theo Bảng 1;
- b) Có khuyết tật hoặc lỗi kỹ thuật trong quá trình sản xuất, được Kỹ thuật viên Chillami kiểm tra và xác nhận;
- c) Đã kích hoạt bảo hành điện tử hoặc có chứng từ mua hàng hợp lệ theo Mục 4.2;
- d) Tem niêm phong, tem bảo hành và số serial còn nguyên vẹn, không tẩy xóa, rách nát, mất ký tự;
- e) Được lắp đặt đúng quy chuẩn kỹ thuật, an toàn điện và sử dụng đúng mục đích, công năng theo hướng dẫn của nhà sản xuất. Riêng điều hòa không khí phải được lắp đặt bởi Kỹ thuật viên Chillami; Khách hàng mua qua sàn thương mại điện tử liên hệ Zalo OA “Chillami Việt Nam” để đặt dịch vụ lắp đặt có tính phí theo biểu giá công bố. Quạt và các sản phẩm sử dụng bằng cách cắm điện trực tiếp không yêu cầu điều kiện này;
- f) Không thuộc các trường hợp loại trừ tại Mục 6.2.

6.2 Các trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành

- a) Thời hạn bảo hành theo Bảng 1 đã kết thúc tại thời điểm Khách hàng yêu cầu bảo hành;
- b) Linh kiện tiêu hao: tấm làm mát, khung vỏ, chi tiết nhựa, pin và các linh kiện, vật tư tương tự;
- c) Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành nhưng thuộc một trong các trường hợp sau theo đánh giá của Kỹ thuật viên Chillami:
 - Hư hỏng không phải do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất;
 - Hư hỏng do lắp đặt, bảo quản hoặc sử dụng không đúng mục đích, công năng theo hướng dẫn của nhà sản xuất; trường hợp có khác biệt trong cách hiểu, kết luận của Chillami căn cứ trên đặc tính kỹ thuật và tài liệu hướng dẫn sử dụng sẽ được áp dụng;

- Hư hỏng do thiên tai, hỏa hoạn, lụt lội, sét đánh, oxy hóa, côn trùng, động vật xâm nhập hoặc sự kiện bất khả kháng khác; hư hỏng do rơi, va đập, áp lực ngoại lực làm cong vênh, rạn nứt, bể vỡ;
- Sản phẩm bị tự ý sửa chữa, thay đổi cấu trúc, hoặc bị can thiệp bởi cá nhân, tổ chức không được Chillami ủy quyền; sử dụng linh kiện, phụ kiện, vật tư không chính hãng Chillami;
- Hư hỏng do nguồn điện không ổn định, tiếp điểm kém, ổ cắm lỏng, dao động điện áp vượt quá $220V \pm 10\%$ hoặc thay đổi thiết kế dây nguồn không phù hợp;
- Hao mòn tự nhiên: trầy xước, rỉ sét, bạc màu, lão hóa vật liệu trong quá trình sử dụng;
- Tem niêm phong, tem bảo hành bị rách, tẩy xóa, có dấu hiệu tháo mở trước lần bảo hành đầu tiên; số serial bị mất, mờ, không thể nhận diện (trừ sản phẩm thanh lý theo quy định của Chillami).

Trong các trường hợp nêu trên, Chillami vẫn hỗ trợ kiểm tra và sửa chữa có tính phí theo quy định.

7 Phương thức bảo hành

Sản phẩm đáp ứng điều kiện tại Mục 6.1 được Chillami bảo hành theo một trong các phương thức sau:

- a) Sửa chữa, khắc phục lỗi của sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện;
- b) Thay thế sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện bằng sản phẩm, linh kiện, phụ kiện tương đương;
- c) Thu hồi sản phẩm và hoàn lại số tiền Khách hàng đã thực thanh toán theo chứng từ mua hàng hợp lệ, áp dụng khi hết thời gian thực hiện bảo hành mà không sửa chữa được, không khắc phục được lỗi, hoặc khi Chillami đã thực hiện bảo hành từ 03 lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi.

8 Quy định về đổi sản phẩm

8.1 Đổi sản phẩm chưa qua sử dụng

Khách hàng được đổi sang model khác theo nhu cầu khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

- a) Thời hạn đổi: trong vòng 07 ngày kể từ ngày mua;
- b) Sản phẩm chưa lắp đặt, chưa sử dụng, chưa kích hoạt bảo hành điện tử và được Kỹ thuật viên Chillami xác nhận tình trạng nguyên vẹn, bao gồm tem nhãn và phụ kiện đi kèm;

c) Chillami còn sản phẩm mà Khách hàng muốn đổi; sản phẩm đổi sang có giá trị bằng hoặc cao hơn sản phẩm ban đầu;

d) Khách hàng chi trả phần chênh lệch giá (nếu có) và chi phí vận chuyển thực tế phát sinh từ việc đổi. Ngoài hai khoản này, Chillami không thu thêm bất kỳ khoản phụ phí nào.

8.2 Đổi mới sản phẩm đã qua sử dụng (Một đổi Một), áp dụng đối với điều hòa không khí

a) Thời hạn đổi mới: 90 ngày kể từ ngày xuất hóa đơn, với điều kiện đã kích hoạt bảo hành điện tử cả hai mã cục nóng và cục lạnh. Lỗi dàn nóng hoặc máy nén: đổi nguyên cục nóng; lỗi dàn lạnh: đổi nguyên cục lạnh.

b) Quạt các loại và các sản phẩm khác không thuộc diện Một đổi Một; trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất, sản phẩm được bảo hành theo các phương thức quy định tại Mục 7 của Chính sách này.

c) Điều kiện áp dụng đổi mới, được đáp ứng đồng thời:

- Là sản phẩm chính hãng Chillami, còn trong thời hạn bảo hành, phát sinh lỗi kỹ thuật từ nhà sản xuất không thể khắc phục, được Kỹ thuật viên Chillami xác nhận;
- Đã kích hoạt bảo hành điện tử hoặc có chứng từ mua hàng hợp lệ kèm tem nhận diện;
- Nằm trong thời hạn đổi mới quy định tại điểm a Mục này;
- Tem niêm phong, tem bảo hành còn nguyên vẹn; đầy đủ linh phụ kiện;
- Hình thức bên ngoài không có lỗi do người dùng (móp méo, trầy xước, ố màu, vỡ).

d) Các quy định liên quan:

- Linh kiện tiêu hao không thuộc diện đổi mới;
- Sản phẩm hoặc bộ phận được đổi mới có thời hạn bảo hành tính lại từ thời điểm đổi theo quy định tại Điều 30 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023;
- Trường hợp sản phẩm được Kỹ thuật viên Chillami sửa chữa cùng một lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất từ 03 lần trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được, Khách hàng có quyền yêu cầu đổi mới hoặc hoàn tiền theo điểm c Mục 7.

8.3 Các trường hợp không chấp nhận đổi trả

a) Khách hàng sử dụng sai hướng dẫn gây hỏng hóc;

b) Không kích hoạt bảo hành và không có chứng từ mua hàng hợp lệ;

- c) Hư hỏng bên ngoài do bong tróc, bể vỡ, thay đổi hình dáng, cấu trúc; hàng đã xác nhận nhận hàng nhưng sau đó yêu cầu đổi trả vì lỗi hình thức (trầy xước, khe hở, cong vênh, ó vàng, móp méo);
- d) Linh kiện tiêu hao;
- e) Lắp đặt sai kỹ thuật, sai nguồn điện; hư hỏng do vận chuyển, di dời bởi bên không được Chillami ủy quyền;
- f) Hư hỏng do thiên tai, cháy nổ, côn trùng, động vật xâm nhập; hao mòn tự nhiên hoặc yếu tố môi trường bất thường; rơi vỡ, va đập trong quá trình sử dụng.

9 Quy trình tiếp nhận bảo hành, đổi trả

- 9.1 Khách hàng gửi yêu cầu qua Zalo OA “Chillami Việt Nam” hoặc website <https://baohanh.chillami.com/>.
- 9.2 Chillami xác nhận yêu cầu trong vòng 24 giờ và điều phối Kỹ thuật viên kiểm tra, đánh giá tình trạng sản phẩm.
- 9.3 Căn cứ kết quả kiểm tra, Chillami thông báo phương án xử lý và thời gian thực hiện cho Khách hàng bằng văn bản tiếp nhận bảo hành.
- 9.4 Chillami thực hiện sửa chữa, thay thế hoặc đổi trả theo quy định của Chính sách này và xác nhận hoàn tất với Khách hàng.

10 Thông tin liên hệ

- a) Đơn vị chịu trách nhiệm: Công ty TNHH Fusion Home, mã số thuế 0319388718;
- b) Địa chỉ: Số nhà Villa 4.1, Đường 41, Phường An Khánh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam;
- c) Zalo OA: Chillami Việt Nam (kênh tiếp nhận bảo hành chính thức);
- d) Email: ecom.fsh@homichi.com;
- e) Website: chillami.com – chillami.com.vn – chillami.vn
- f) Đăng ký và tra cứu bảo hành: <https://baohanh.chillami.com/>.

11 Điều khoản thi hành

- 11.1 Chính sách này có hiệu lực từ ngày 01/6/2026 và thay thế toàn bộ các văn bản, nội dung về bảo hành do Chillami ban hành hoặc công bố trước đó.
- 11.2 Công ty TNHH Fusion Home có quyền sửa đổi, bổ sung Chính sách này. Phiên bản cập nhật có hiệu lực kể từ thời điểm được công bố tại chillami.com. Quyền lợi bảo hành của

mỗi sản phẩm được xác định theo phiên bản Chính sách có hiệu lực tại ngày xuất hóa đơn của sản phẩm đó; việc sửa đổi, bổ sung không làm giảm quyền lợi bảo hành của sản phẩm đã mua trước thời điểm công bố. Trường hợp phiên bản cập nhật có quy định có lợi hơn cho Khách hàng, Chillami được quyền áp dụng quy định đó cho cả sản phẩm mua trước ngày cập nhật. Các phiên bản được đánh số, ghi rõ ngày hiệu lực và lưu trữ công khai tại chillami.com để Khách hàng tra cứu.

- 11.3 Chính sách này được điều chỉnh và giải thích theo pháp luật Việt Nam. Tranh chấp phát sinh được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải; trường hợp không đạt được thỏa thuận, tranh chấp được giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật Việt Nam.

TỔNG GIÁM ĐỐC

(Ký tên và đóng dấu)

NGUYỄN HỮU LONG