

## CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH 5 NĂM CHO HỆ THỐNG ĐIỀU HÒA KHÔNG KHÍ

### Phạm vi áp dụng

Chính sách này áp dụng cho toàn bộ hệ thống điều hòa không khí do MECO cung cấp vật tư và thi công lắp đặt. Bảo hành gồm hai phần: thi công lắp đặt và thiết bị theo chính sách của hãng sản xuất.

### Gói bảo hành lắp đặt

1. **Thời hạn bảo hành (mặc định)**
2. **Standard:** 12 tháng từ ngày nghiệm thu bàn giao.
3. **Plus:** 24 tháng từ ngày nghiệm thu bàn giao.
4. **Premium/Custom:** 60 tháng (5 năm) từ ngày nghiệm thu bàn giao.

### Nội dung bảo hành thi công

5. Hệ thống ống đồng: mối hàn, co nối, rò rỉ gas, bảo ôn.
6. Hệ thống ống gió: mối nối, rung ồn, bảo ôn.
7. Hệ thống thoát nước ngưng: độ dốc, rò rỉ, tắc nghẽn do thi công.
8. Hệ thống điện và điều khiển: đấu nối sai kỹ thuật, lỏng cosse, cấu hình sai.
9. Hệ treo và cố định thiết bị: rung ồn, lệch vị trí do thi công.

### Điều kiện dịch vụ bảo hành 5 năm

10. Mua thêm gói dịch vụ bảo hành 5 năm, áp dụng cho cả gói Standard hoặc Plus (không bắt buộc mua Premium).
11. Hai năm đầu: MECO miễn phí vệ sinh và kiểm tra định kỳ.
12. Từ năm thứ 3: dịch vụ vệ sinh và kiểm tra tính phí; lỗi phát sinh vẫn được bảo hành miễn phí linh kiện, vật tư và nhân công.
13. Nếu khách hàng chọn vệ sinh/kiểm tra từ bên thứ ba, lỗi phát sinh tại thời điểm đó sẽ không được sửa miễn phí; sau khi khắc phục, bảo hành 5 năm vẫn tiếp tục hiệu lực.

## Bảo hành thiết bị

Các linh kiện điện tử (bo mạch điều khiển, cảm biến, relay, tụ) và cơ khí (motor quạt, van tiết lưu, dàn trao đổi nhiệt, bơm nước ngưng, máy nén) được bảo hành theo chính sách của hãng. Thời hạn cụ thể tùy thuộc vào thương hiệu và gói dịch vụ.

## Các trường hợp không bảo hành

- Thiên tai, hỏa hoạn, ngập nước, tác động cơ học bên ngoài.
- Sự cố nguồn điện: quá áp, mất pha, không có thiết bị bảo vệ, mất điện lưới.
- Can thiệp trái phép: tự ý tháo board mạch, sửa chữa, đơn vị khác can thiệp, thay đổi cấu hình hệ thống.
- Vận hành sai: sử dụng sai công suất thiết kế, không bảo trì định kỳ theo khuyến cáo, vận hành liên tục vượt tải.

## Quy trình tiếp nhận & xử lý bảo hành

1. Khách hàng thông báo sự cố qua hotline hoặc email.
2. MECO tiếp nhận và phản hồi trong vòng 24 giờ làm việc.
3. Điều phối kỹ thuật đến kiểm tra trong vòng 24–48 giờ (tùy khu vực).
4. Xác định nguyên nhân sự cố; thực hiện sửa chữa hoặc phối hợp với hãng xử lý theo quy định.
5. Nghiệm thu hoàn tất và bàn giao lại hệ thống.

## Cam kết dịch vụ

MECO cam kết chịu trách nhiệm toàn bộ hệ thống do mình thi công, đảm bảo xử lý sự cố nhanh chóng, minh bạch và đúng phạm vi bảo hành đã cam kết.

Thông tin liên hệ hỗ trợ và khiếu nại

- **Email:** service@mecovn.vn
- **Hotline 24/7:** 0909920247

MECO luôn sẵn sàng tiếp nhận thông tin, hỗ trợ và giải quyết khiếu nại để đảm bảo quyền lợi của khách hàng.