



## 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 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 DUNLOPILLO® của chúng tôi chia tỷ lệ bảo hành trong phạm vi 10 năm áp dụng với nệm lò xo và nệm cao su, 1 năm áp dụng với sản phẩm Divan (Không bao gồm bảo hành áo bọc nệm). Điều khoản và điều kiện bảo hành thể hiện chi tiết theo bên dưới.

Nếu quý khách hàng cần bất kỳ thông tin nào, hãy liên hệ với chúng tôi qua email: [cskh.vietnam@dunlopilloworld.com](mailto:cskh.vietnam@dunlopilloworld.com)

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 sẽ được đáp ứng trong quá trình sử dụng nệm.
- 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

- I. Định nghĩa: Tuổi thọ lý tưởng của một tấm nệm 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 là bao lâu? Trên thực tế, không ai, thậm chí không có nhà sản xuất nệm 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 cho những thói quen khác, ngoài việc ngủ (như đọc sách, xem tivi, v.v...)
  - D. Di chuyển một tấm nệm từ nơi này qua nơi khác như thế nào, cách thức mang vác hay vận chuyển.

E. Sử dụng nệm 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 mới khoảng 08 – 10 năm. Cũng có người sử dụng nệm với thời gian lâu hơn, nhưng cũng có người sử dụng với thời gian ngắn hơn. Tuy nhiên, khi thời gian sử dụng nệm lên đến 08 – 10 năm, bạn cần xem xét kỹ các dấu hiệu xuống cấp của sản phẩm. Hãy nhớ rằng, một chiếc nệm 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 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. Những vết máu, nước tiểu hoặc những vết bẩn khác sẽ không được bảo hành. Bạn đang sử dụng một tấm nệm có chất lượng cao chính vì thế độ hấp thụ chất lỏng cũng cao.
- II. Lạm dụng việc sử dụng nệm. Để cho trẻ em nhiều lần nhảy trên nệm, gây ra hư hại tại một số điểm.
- III. Gấp nệm trong lúc di chuyển để đưa vào một căn phòng nhỏ, lên cầu thang,... Việc gấp nệm khi di chuyển sẽ làm tổn hại đến sản phẩm nghiêm trọng (nệm 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, nếu khung đặt nệm bị sai lệch kích thước, gây hư hỏng cho sản phẩm, việc bảo hành nệm sẽ bị vô hiệu.  
Nệm 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 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 của hãng .
- VI. Kích thước nệm sai số cho phép là  **$\pm 20\text{mm}$  (cộng trừ 20mm)** cho chiều dài, chiều rộng và chiều cao là  **$+20\text{mm} -10\text{mm}$  (cộng 20mm và trừ 10mm)**. Các trường hợp sai số trong sai số cho phép sẽ không được ghi nhận là lỗi.

VII. Không bảo hành nệm với độ võng không đủ sâu, không đáp ứng kích cỡ tối thiểu để được bảo hành:

- Nệm lò xo bị võng ít hơn 10% trên chiều cao nệm
- Nệm cao su bị võng ít hơn 10mm

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 bị thay đổi vỏ ngoài, rách lộ kết cấu bên trong, tem nệm bị cắt bỏ, rách mất tem hoặc nếu sử dụng không đúng cách.
- Nệm 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 theo định kỳ làm võng lún sâu trên bề mặt nệm.
- Những lỗi nhỏ sai quy cách sản xuất nhưng không ảnh hưởng đến chức năng sản phẩm (ví dụ: lỗi chỉ chân hoa văn).
- Viên trang trí bị bung chỉ, rách do khuôn đỡ nệm - những viên này (nếu được trang bị) chỉ nên được sử dụng để định vị nệm, trang trí và không được sử dụng để đỡ toàn bộ trọng lượng của nệm.
- Nệm ngả màu vàng tự nhiên theo thời gian sử dụng sau khi tiếp xúc với người nằm. Hoặc màu tự nhiên của cao su thiên nhiên.
- 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 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 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 sẽ được thực hiện theo tỉ lệ giá trị như bên dưới. Người tiêu dùng sẽ phải trả khoản chênh lệch giữa nệm mới và giá trị còn lại. Tỉ 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 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 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 phân gói đầu của chiếc nệm, thường chiều cao giảm đi dưới 10% chiều cao nệm, điều này bình thường.

Mùi hương:

Bạn sẽ ngửi thấy mùi đặc trưng của sản phẩm mới khi bạn mở gói chiếc nệm mới của bạn. Điều này là bình thường bởi vì chiếc nệm 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 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 quý khách hàng nhận sản phẩm từ đại lý, nhà phân phối... Tuy nhiên, 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 không chắc chắn, không bằng phẳng và không nâng đỡ tốt. Một vị trí đặt nệm mà quá cứng, quá mềm, không nâng đỡ được hay không thoáng khí có thể làm hại đến tấm nệm của bạn và làm mất đi giá trị việc bảo hành này. Đặt đệm đúng cách là yếu tố quan trọng để kéo dài tuổi thọ của nệm. Nệm luôn được đặt thẳng, trên một bề mặt bằng phẳng. Nếu chúng ta đặt nệm 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 bị trũng hay lún xuống khiến cho nệm cong, làm cho bề mặt nệm 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 là những thanh giường hay tấm phànng đòi hỏi phải có một thanh đỡ trung tâm và chân giường dưới sàn nhà để ngăn nệm trũng xuống hay lún, đặc biệt đối với những loại nệm 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. 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. Vì

trí đặt nệm là tấm gỗ cứng thì phải khoan những lỗ không khí nhỏ để phân tán hơi nước và ngăn chặn nấm mốc.

Phiếu bảo hành này chỉ áp dụng cho người tiêu dùng, mua sản phẩm để sử dụng trong gia đình. Việc sử dụng mục đích thương mại, buôn bán thì không bao gồm trong phiếu bảo hành này.

- IV. Nhà sản xuất được quyền từ chối bảo hành nệm hay vị trí đặt nệm 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 DUNLOPILLO<sup>®</sup>, 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<sup>®</sup>. Trong trường hợp nơi bán đó không còn kinh doanh nữa, hay bạn đã chuyển đến nơi khác từ khi mua nệm, hãy liên hệ với DUNLOPILLO<sup>®</sup>, qua địa chỉ email [cskh.vietnam@dunlopilloworld.com](mailto:cskh.vietnam@dunlopilloworld.com) làm theo hướng dẫn để xúc tiến việc bảo hành cho bạn.

**NỆM VÀ BỘ GIƯỜNG NỆM DUNLOPILLO<sup>®</sup> 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 DUNLOPILLO® mang lại, hãy sử dụng kèm giường nệm (Divan) của DUNLOPILLO®.
- II. Sử dụng tấm bảo vệ nệm có khả năng thấm hút nước cao. Cái này sẽ giữ cho bề mặt nệm luôn mát và sạch. Không được dầy bất cứ chất lỏng nào lên trên bề mặt nệm.
- 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 khi lật nệm hay di chuyển từ nơi này đến nơi khác. Bạn không thể làm thẳng lại nệm một khi khung nệm bị cong. Phiếu bảo hành của bạn sẽ không có giá trị sử dụng sai mục đích này.
- V. Không được dùng hay cắm viên trang trí của nệm để di chuyển nệm. viên trang trí nệm sẽ bị rách ra. Bạn phải cắm mép nệm để di chuyển. Viên trang trí nệm không để nâng đỡ hết trọng lượng của nệm. Viên trang trí nệm chỉ được dùng để định vị nệm.
- VI. Nên đặt nệm trên bề mặt phẳng, không bị nhấp nhô. Lưu ý, nên đặt nệm ở những vị trí thông thoáng, không bị ẩm ướt. Tránh đặt nệm tại những nơi có hóa chất, gần nguồn nhiệt hoặc các thiết bị tỏa nhiệt.
- VII. Không nên đặt nệm trực tiếp dưới ánh nắng mặt trời.

VIII. Không nên đặt vật nặng, vật nhọn lên nệm.

IX. Không nên dùng các thiết bị tỏa nhiệt như bàn là (ủi) trên nệm để ủi đồ.

X. Không hút thuốc trên giường.

XI. Xoay trở nệm định kỳ: Cách 3 tháng bạn nên xoay và đổi bề mặt nệm 1 lần sẽ giúp tăng tuổi thọ của nệm 1 cách đáng kể. Việc này giúp 2 bề mặt nệm đều chịu tác động đồng đều, hệ thống lò xo được thăng 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 và bộ giường nệm 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@dunloppilloworld.com](mailto:cskh.vietnam@dunloppilloworld.com) hay văn phòng DUNLOPILLO đặt tại quốc gia của bạn.

Dunlopillo (Vietnam) Ltd.,

No.35, Huu Nghi Blvd., Vietnam Singapore Industrial Park, Thuan An City, Binh Duong Province, Vietnam

Tel: +84 274 3756 468-69

Fax: +84 274 3756 465

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.

member of **pikolin** group