

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM VINSMART

I. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Tất cả các sản phẩm mang nhãn hiệu Vsmart được Công ty Cổ phần Nghiên cứu và Sản xuất VinSmart (“**VinSmart**”) sản xuất và phân phối chính thức (“**Sản phẩm**”).

II. NỘI DUNG CHÍNH SÁCH

VinSmart hoặc Trung tâm Dịch vụ Khách hàng được VinSmart ủy quyền có nghĩa vụ bảo hành cho Sản phẩm được giới hạn trong các điều khoản và điều kiện đặt ra dưới đây. Ngoại trừ các trường hợp ngoài phạm vi bảo hành, VinSmart và/hoặc Trung tâm Dịch vụ Khách hàng được VinSmart ủy quyền sẽ bảo hành cho Sản phẩm và phụ kiện đi kèm theo Sản phẩm theo chính sách này, được sửa đổi, bổ sung tại từng thời điểm và công bố trên website: <https://www.vsmart.net> và được hiểu là (“Phạm vi bảo hành”), cụ thể như sau:

1. Thời hạn bảo hành Sản phẩm

Thời hạn bảo hành của Sản phẩm được tính kể từ ngày mua trên hóa đơn tài chính của khách hàng sử dụng và/hoặc ngày Sản phẩm được kích hoạt bảo hành thông qua hệ thống bảo hành điện tử của VinSmart, nhưng không được vượt quá thời hạn tối đa tính từ ngày sản xuất được in trên Sản phẩm, thời hạn cụ thể đối với từng dòng sản phẩm được quy định tại mục 5 trong các Bảng 1,2,3.

Thời hạn đổi mới sản phẩm được áp dụng khi các Sản phẩm có lỗi phần cứng được phát hiện sau khi Khách hàng đã mua Sản phẩm và kích hoạt bảo hành. Thời hạn bảo hành đổi mới cụ thể đối với từng dòng sản phẩm được quy định tại mục 4 trong các Bảng 1,2,3.

Trong thời gian bảo hành, khách hàng được bảo hành bằng hình thức đổi/sửa Sản phẩm hoặc thay thế linh kiện miễn phí tùy theo loại hư hỏng theo đánh giá của VinSmart;

Các sản phẩm áp dụng phiếu bảo hành giấy: bao gồm nhưng không giới hạn các phụ kiện mua rời như: tai nghe, cục sạc, bộ điều khiển từ xa, cáp sạc, đế sạc, bộ đồ nguồn.... Thời hạn bảo hành của các sản phẩm này sẽ được tính theo ngày mua và các điều kiện ghi trên phiếu bảo hành kèm theo sản phẩm. Khách hàng cần xuất trình phiếu này khi yêu cầu dịch vụ bảo hành.

1.1. Đối với Sản phẩm Tivi, máy lọc không khí:

STT	Hạng mục	Tivi	Máy lọc không khí
1	Thân máy	24 tháng	18 tháng
2	Các phụ kiện đi kèm	06 tháng	06 tháng
3	Thời hạn đổi SP mới	30 ngày	30 ngày
4	Thời hạn Bảo hành tính từ ngày sản xuất với Thân SP	30 tháng	24 tháng

Bảng 1: Thời hạn bảo hành Tivi, Máy lọc không khí

1.2 Đối với Sản phẩm Điện thoại:

STT	Hạng mục	Thời hạn bảo hành
1	Thân máy	18 tháng
2	Pin gắn liền trong thân máy	12 tháng
3	Các phụ kiện đi kèm hoặc mua rời	6 tháng

4	Thời hạn đổi máy mới SP cho người dùng cuối	101 ngày
5	Thời hạn Bảo hành tính từ ngày sản xuất với Thân SP	24 tháng

Bảng 2: Thời hạn Bảo hành Điện thoại

1.3. Đối với các SP thiết bị thông minh (Smart Home, IoT)

STT	Hạng mục	Thời hạn bảo hành
1	Thiết bị (Gồm bộ điều khiển trung tâm, các cảm biến, ổ cắm, công tắc, chuông thông minh, hệ thống NVR...)	24 tháng
2	Các phụ kiện đi kèm thiết bị hoặc mua rời: Adaptor, Điều khiển...	6 tháng
3	Thời hạn đổi mới SP cho người dùng cuối	30 ngày
4	Thời hạn Bảo hành tính từ ngày sản xuất với Thân SP	30 tháng

Bảng 3: Thời hạn bảo hành các thiết bị Smarthome, IoT

2. Thời hạn bảo hành đối với Sản phẩm được đổi mới

Thời hạn bảo hành của Sản phẩm đã được đổi mới theo Chính sách bảo hành là thời gian còn lại của Sản phẩm cũ trước khi được đổi.

3. Bảo hành có giới hạn đối với linh kiện thay thế

- 3.1. Tại thời điểm sửa chữa thay thế mà thời hạn bảo hành còn lại của Sản phẩm nhiều hơn 3 tháng thì thời hạn bảo hành của linh kiện thay thế được tính theo thời hạn bảo hành còn lại của Sản phẩm;
- 3.2. Tại thời điểm sửa chữa thay thế mà thời hạn bảo hành còn lại của Sản phẩm ít hơn ba 3 tháng thì thời hạn bảo hành của linh kiện thay thế được áp dụng là ba 3 tháng kể từ ngày hoàn tất thay thế và trả Sản phẩm cho Khách hàng;
- 3.3. Tại thời điểm sửa chữa thay thế mà Sản phẩm không đủ điều kiện áp dụng Bảo hành theo quy định thì thời hạn bảo hành của linh kiện thay thế được áp dụng là ba 3 tháng kể từ ngày hoàn tất thay thế và trả Sản phẩm cho Khách hàng.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA VINSMART

Nếu một lỗi được tìm thấy hoặc phát sinh trên Sản phẩm và yêu cầu bảo hành hợp lệ trong thời hạn bảo hành quy định, VinSmart sẽ lựa chọn một trong các giải pháp sau, trừ khi có quy định khác của pháp luật:

1. Sửa chữa miễn phí các khiếm khuyết hoặc thay thế các linh kiện hư hỏng để đảm bảo thiết bị hoạt động bình thường; hoặc
2. Thay thế bằng một Sản phẩm mới hoặc Sản phẩm khác tương đương với Sản phẩm ban đầu.

Ghi chú: Sản phẩm, linh phụ kiện được thay thế là một phần của quy trình bảo hành, là tài sản của VinSmart và có thể không được trả lại. Khi việc thay thế hoặc đổi mới được hoàn thành, các Sản phẩm được thay thế hoặc đổi mới phải được trả lại cho VinSmart và/hoặc xử lý theo đúng tiêu chuẩn cam kết bảo vệ môi trường.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP VINSMART TỪ CHỐI BẢO HÀNH

1. Sản phẩm đã hết thời hạn bảo hành;

2. Sản Phẩm được sử dụng cho mục đích khác với tính năng công bố của Sản Phẩm và/hoặc trong các điều kiện, theo các cách thức không phù hợp với Sản Phẩm đã được Vinsmart cảnh báo, khuyến cáo;
3. Các bộ phận bị tiêu hao trong quá trình sử dụng, ngoại trừ lỗi xảy ra do một khiếm khuyết của phần cứng hoặc lắp ráp;
4. Hư hỏng không do lỗi sản xuất hoặc không do các linh kiện cấu thành sản phẩm tự hư hỏng.
5. Sản phẩm không được phân phối hoặc sản xuất bởi Vinsmart.
6. Lỗi thẩm mỹ bên ngoài, bao gồm nhưng không giới hạn ở các vết trầy xước, vết lõm, vết nứt hoặc các hư hỏng bên ngoài khác;
7. Màn hình có từ 2 điểm ảnh lỗi trở xuống.
8. Hư hỏng do các loại động vật chui vào trong sản phẩm.
9. Các hư hỏng do lỗi của nhà cung cấp điện nguồn, dịch vụ truyền hình, mạng internet hoặc các ứng dụng.
10. Hư hỏng sản phẩm phát sinh do việc dùng kết hợp với các phụ kiện, sản phẩm, phần mềm, thiết bị phụ thuộc, thiết bị ngoại vi khác không chính hãng.
11. Hư hỏng phát sinh do việc sử dụng thẻ SIM đã sửa đổi hoặc thẻ SIM không tương thích với khe thẻ SIM có kích thước chuẩn của sản phẩm.
12. Phần mềm, ứng dụng, dữ liệu bị mất hoặc hư hỏng trong quá trình sử dụng.
13. Các thay đổi từ các nhà cung cấp dịch vụ hoặc ứng dụng dẫn đến việc không truy cập hoặc không sử dụng được các dịch vụ hoặc ứng dụng đó.
14. Hư hỏng do xảy ra sự kiện bất khả kháng hoặc lỗi của người sử dụng: do tai nạn, núi lửa, động đất, lạm dụng, sử dụng sai, tiếp xúc với chất lỏng, bị tác động ngoại lực gây vỡ/ biến dạng, lửa hoặc các nguyên nhân bên ngoài khác;
15. Lỗi hoặc hư hỏng phát sinh từ việc tự ý sửa chữa, kiểm tra, điều chỉnh, lắp ráp hoặc sửa đổi trong bất kỳ hình thức nào, bao gồm nhưng không giới hạn để làm thay đổi phần mềm, bởi đơn vị khác không phải các Trung tâm Dịch vụ Khách hàng do VinSmart ủy quyền, đều bị từ chối bảo hành. Mặc dù đã nói ở trên, bất kỳ Sản phẩm đã có can thiệp vào phần mềm hệ thống, hoặc có hệ điều hành đã bị thay đổi, bao gồm bất kỳ nỗ lực để mở khóa phần mềm hệ thống hoặc thay đổi hệ điều hành nhưng không thành công cũng sẽ không được bảo hành;
16. Sản phẩm hoặc một bộ phận đã được sửa đổi (thay đổi linh kiện, sửa đổi/ Can thiệp phần mềm) bằng bất kỳ hình thức nào mà không có sự cho phép bằng văn bản của VinSmart;
17. Nhãn ghi model, số seri/ IMEI của sản phẩm bị rách và/hoặc không đọc được
18. Số IMEI/Serial lưu trong phần cứng của Sản phẩm và số IMEI/ Serial in trên nhãn Sản phẩm không trùng khớp.
19. Tem niêm trên sản phẩm (với các sản phẩm có tem niêm) bị rách, vỡ;
20. Sản phẩm không có dữ liệu bảo hành trên hệ thống dữ liệu của Vinsmart hoặc không có Phiếu bảo hành; Hoặc có Phiếu bảo hành nhưng không hợp lệ (Ví dụ: Thông tin trên phiếu không được điền đầy đủ, bị tẩy xóa hoặc sửa lại); Hoặc không có hóa đơn mua hàng hợp lệ chứng minh nguồn gốc Sản phẩm.
21. Tất cả các lỗi không tương thích của các phần mềm, bao gồm cả phần mềm hệ điều hành, phần mềm của bên thứ ba, sẽ không được bảo hành dưới bất kỳ hình thức nào.

* Nếu hư hỏng nằm ngoài phạm vi bảo hành, VinSmart có thể cung cấp dịch vụ sửa chữa Sản phẩm cho khách hàng, nhưng Khách hàng phải chịu tất cả các chi phí liên quan đến việc sửa chữa bảo hành.

V. TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

1. Trước khi khách hàng nhận dịch vụ bảo hành, VinSmart hoặc các Trung tâm Bảo hành ủy quyền của VinSmart có thể yêu cầu khách hàng cung cấp bằng chứng về các chi tiết mua hàng, trả lời các câu hỏi để hỗ trợ cho việc chẩn đoán các vấn đề tiềm tàng và tuân theo quy trình của VinSmart để được nhận dịch vụ bảo hành tốt nhất;
2. Trong quá trình bảo hành, các nội dung lưu trữ trên Sản phẩm bảo hành sẽ bị xóa và định dạng lại. VinSmart và các đại diện của VinSmart không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ mất mát nào đối với các chương trình phần mềm, dữ liệu hoặc thông tin nào khác lưu trữ trong Sản phẩm;
3. Lưu ý quan trọng: Khách hàng vui lòng không tự ý tháo mở Sản phẩm, việc tháo mở Sản phẩm có thể gây ra những hư hại không được bảo hành theo quy định bảo hành này.

VI. THÔNG TIN HỖ TRỢ BẢO HÀNH

1. Khách hàng vui lòng truy cập và tham khảo thông tin hướng dẫn trên trang web của VinSmart tại <https://support.vsmart.net> trước khi thực hiện yêu cầu dịch vụ bảo hành;
2. Nếu Sản phẩm vẫn không hoạt động đúng sau khi làm theo hướng dẫn sử dụng. Khách hàng có thể tư vấn thông tin qua tổng đài hỗ trợ kỹ thuật số 1900-232389, hoặc đến các Trung tâm dịch vụ khách hàng gần nhất để được trợ giúp;
3. Việc tuân thủ các quy trình bảo hành, hướng dẫn sửa chữa và chấp nhận cập nhật phần mềm là cần thiết để nhận được hỗ trợ bảo hành từ VinSmart;
4. Để được bảo hành Sản phẩm theo quy định, VinSmart sử dụng Số IMEI hoặc số Serial và ngày kích hoạt bảo hành trên hệ thống cho việc bảo hành
5. Trong trường hợp các Sản phẩm không nằm trong chính sách bảo hành này, VinSmart sẽ thông báo cho Khách hàng về các dịch vụ sửa chữa, giá cả và các điều kiện khác áp dụng cho việc sửa chữa Sản phẩm.