

## DỊCH VỤ BẢO HÀNH SẢN PHẨM LINH KIỆN ASUS

**Chính Sách Chung về Bảo Hành Sản Phẩm: tất cả sản phẩm linh kiện sẽ được bảo hành miễn phí nếu được nhập khẩu bởi các nhà phân phối tại Việt Nam**

Danh Mục Sản phẩm ASUS	Dịch Vụ Bảo Hành		
<b>Motherboard Bo Mạch Chủ</b>	Thời hạn bảo hành	Chính sách DOA	Loại dịch vụ
TUF series (SABERTOOTH Series)	60 tháng	30 ngày	mang tới trung tâm bảo hành
Motherboard (M0)	36 tháng	30 ngày	mang tới trung tâm bảo hành
<b>VGA / Multimedia</b>			
VGA (CV) Nvidia	36 tháng	30 ngày	mang tới trung tâm bảo hành
VGA (CV) AMD	36 tháng ( mua trước 1/4/2018)	30 ngày	mang tới trung tâm bảo hành
	6 tháng ( mua sau 1/4/2018)	7 ngày	mang tới trung tâm bảo hành
Audio Card (YA) (Internal/External)	36 tháng	một đổi một	đại lý đổi cho người dùng cuối
Gaming Gear	24 tháng	một đổi một	đại lý đổi cho người dùng cuối
OIPlay (YTM)	12 tháng	một đổi một	đại lý đổi cho người dùng cuối
Bundled Asus Accessories	Chỉ chấp nhận DOA		
Những linh kiện sử dụng đi kèm (Driver Disc, Manual, Cable, Remote kit, Battery)	Chỉ chấp nhận DOA		
<b>Màn Hình LCD</b>			
LCD Monitor	36 tháng	30 ngày	đổi hàng tại nhà
Những linh kiện: Adapter/ Remote control/3D glasses)	12 tháng		
Những linh kiện khác đi kèm với sản phẩm: Power cord, VGA cable/audio cable /DVI cable/HDMI cable	DOA period		
<b>Server</b>			
Full system(S0)	36 tháng	N/A	sửa chữa tại nhà
Server MB(S2)	36 tháng	7 ngày	mang tới trung tâm bảo hành
Workstation MB(S1)	36 tháng	7 ngày	mang tới trung tâm bảo hành
Card(S9)	36 tháng	7 ngày	mang tới trung tâm bảo hành
Home Server(S3)	12 tháng		
<b>NW_WL</b>			
<b>Wireless&amp;Wired Low End</b>			
WLAN Client Card, Desktop Switch, Power Line	36 tháng	một đổi một	đại lý đổi cho người dùng cuối
<b>Bundled Accessory</b>			
Bluetooth Dongle , Antenna, SFP Module	12 tháng		
PoE Adaptor,NX series NIC			
<b>ODD</b>			
ODD	12 tháng	một đổi một	đại lý đổi cho người dùng cuối
<b>VIVO PC</b>			
full System	12/24 tháng ,tùy thuộc vào thẻ bảo hành	N/A	mang tới trung tâm bảo hành
Cable	12 tháng		
VIVO stick	12 tháng	một đổi một	đại lý đổi cho người dùng cuối

## **Những Cơ Bản về Thời Hạn Bảo Hành**

□ **Hóa đơn:** hóa đơn mua hàng hoặc thẻ bảo hành kèm theo sản phẩm sẽ là căn cứ để chúng tôi cung cấp dịch vụ bảo hành. Trong trường hợp quý khách không thể cung cấp những bằng chứng đã nêu, chúng tôi sẽ áp dụng ngày xuất xưởng của sản phẩm như là ngày bắt đầu của thời hạn bảo hành. Ngày xuất xưởng sẽ được căn cứ vào số Seri của sản phẩm. □ **Xác định thời hạn bảo hành:** căn cứ theo hóa đơn, thời hạn bảo hành sản phẩm bắt đầu từ ngày quý khách mua sản phẩm. Nếu ngày cuối cùng của thời hạn bảo hành đúng vào ngày nghỉ Lễ của quốc gia, thì ngày tiếp theo sẽ được tính là ngày cuối cùng của thời hạn bảo hành.

### **□ Căn cứ để xác định thời gian bảo hành:**

- 1. Hóa Đơn Đò có mã số thuế**
- 2. Tem Bảo Hành của Nhà Phân Phối**
- 3. Số Seri Sản Phẩm**

### **Điều Kiện Bảo Hành phần cứng Bo Mạch Chủ và Card Màn Hình :**

□ **Sản phẩm Bo Mạch Chủ và Card Màn Hình:** thay thế sản phẩm mới trong vòng 30 ngày. Nếu sản phẩm bị hư hỏng trong vòng 30 ngày kể từ ngày mua sản phẩm, và sự hư hỏng không phải bị gây ra bởi một trong những trường hợp liệt kê ở dưới đây, quý khách vui lòng mang sản phẩm đến nơi mua hàng để yêu cầu thay thế một sản phẩm khác, với điều kiện sản phẩm đó được đóng gói với vỏ hộp lúc mua ban đầu với đầy đủ linh kiện đi kèm và đồng thời mang hóa đơn và thẻ bảo hành. □ **Giới Hạn Bảo Hành:** nếu quá 30 ngày trong điều kiện sử dụng bình thường, Công Ty sẽ cung cấp dịch vụ bảo hành giới hạn tùy theo loại sản phẩm của quý khách và khu vực quý khách mua hàng.

### **Những trường hợp không được cung cấp miễn phí dịch vụ bảo hành:**

**Bất kỳ một trong những điều kiện sau, sản phẩm sẽ không được miễn phí hoặc giới hạn dịch vụ bảo hành, Công Ty có thể từ chối cung cấp dịch vụ bảo hành: Sản phẩm không được phân phối chính hãng của Công Ty hoặc phân phối bất hợp pháp;**

1. Bất kỳ hư hỏng hoặc tổn hại nào gây ra do không tuân theo qui định trong hướng dẫn sử dụng, hoặc đóng gói, bảo quản, sử dụng không đúng cách;
2. Bất kỳ hư hỏng hoặc tổn hại nào gây ra bởi việc cài đặt, sửa chữa, điều chỉnh hoặc tháo gỡ (đánh dấu, hư hỏng hay mất nhãn sản phẩm) bởi trung tâm dịch vụ hoặc cá nhân không được ủy quyền bởi ASUS;
3. Bất kỳ hư hỏng hoặc tổn thất gây ra bởi sử dụng những linh kiện không phải của nhà máy ASUS sản xuất;
4. Bất kỳ hư hỏng hoặc tổn thất gây ra do những yếu tố ngẫu nhiên hoặc do tác nhân (bao gồm virus máy tính, sự dịch chuyển, nén, cào xước, va chạm, va đập, nhiệt độ cao, độ ẩm cao, nước, nguồn điện không thích hợp, pin và máy biến áp, dầu vết, ăn mòn,...);
5. Nhãn dán số Seri bị hư hỏng, không có số Seri hoặc Số Seri mờ không rõ;
6. Linh kiện bị hư hỏng nặng, hoặc Bo Mạch Chủ bị bể vỡ;
7. Sản phẩm bị oxi hóa, hoặc người sử dụng lau chùi dung dịch làm oxi hóa sản phẩm;
8. PCB/ Bo Mạch Chủ bị cháy, ví dụ như chân chip hoặc card bị cháy do người sử dụng cắm sai;
9. Card màn hình Nvidia, và card màn hình AMD mua trước 1/4/2018 sẽ không được bảo hành nếu chạy bitcoin.

10. Mất linh kiện trên Bo Mạch, ví dụ như PCB bị hư hỏng bởi mất linh kiện BGA;

### **Chính sách bảo hành màn hình LCD :**

Điều khoản bảo hành điểm chết sáng/tối trên màn hình LCD

Tấm màn hình tinh thể lỏng (LCD) được làm từ hàng triệu vi điểm ảnh điện tử, nếu một điểm ảnh không hoạt động bình thường, nó sẽ biến thành một điểm chết luôn sáng hoặc tối. Theo tiêu chuẩn ISO 13406-2, ASUS xác nhận mức độ chấp nhận được nằm trong khoảng 3 đến 5 điểm chết sáng/tối. Nhằm mang lại những trải nghiệm hình ảnh cực đỉnh cho khách hàng ASUS, nếu màn hình của bạn có ít hơn hoặc bằng số điểm chết như trên được xem là tấm màn hình LCD được chấp nhận. Thêm vào đó, các màn hình LCD ASUS thuộc phân khúc cao cấp còn được hưởng chế độ bảo hành đặc biệt Không Điểm Chết Sáng (ZBD).

Xin vui lòng tham khảo bảng chi tiết về điểm chết sáng/tối được chấp nhận trên màn hình LCD ASUS như bên dưới.

Quy định về điểm chết sáng/tối trên màn hình LCD ASUS

Dòng sản phẩm áp dụng: Chung cho các dòng ZBD

Sau khi mua	Điểm chết sáng	Điểm chết tối
12 tháng	0	$\leq 5$
13~36 tháng	$\leq 3$	$\leq 5$

Dòng sản phẩm áp dụng: PA Series :

Sau khi mua	Điểm chết sáng	Điểm chết tối
36 tháng	0	$\leq 5$

Màn hình LCD Non-ZBD:

Tổng số điểm chết sáng và chết tối  $\leq 5$

Để biết thêm thông tin xin ghé thăm trang [http://en.wikipedia.org/wiki/ISO\\_13406-2](http://en.wikipedia.org/wiki/ISO_13406-2)

## **1. Dịch vụ bảo hành tận nơi đối với sản phẩm màn hình LCD**

### **BẢO HÀNH TẬN NƠI 1 ĐỔI 1 TRONG VÒNG 3 NĂM**

Kính thưa nhà phân phối, đại lý & quý khách hàng.

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và sự tin cậy từ khách hàng sử dụng sản phẩm, Công ty TNHH Công Nghệ ASUS Việt Nam xin thông báo đến quý vị chương trình  ***bảo hành tận nơi 1 đổi 1***  ASUS On-Site Swap với nhiều tiện ích và hỗ trợ đi kèm. Theo đó, từ 01/01/2017, khi mua các sản phẩm màn hình LCD của ASUS, khách hàng sẽ nhận được dịch vụ hỗ trợ  ***bảo hành tận nơi 1 đổi 1***  miễn phí trong vòng 3 năm trên phạm vi toàn quốc.

- **Đối tượng áp dụng:** Người tiêu dùng cuối

- **Thời điểm áp dụng:** khách hàng mua sản phẩm từ 1/1/2017 , và còn trong thời gian bảo hành
- **Phạm vi áp dụng:** Toàn Quốc
- **Sản phẩm áp dụng:** màn hình LCD ASUS
- **Hotline:** 1800-6588
- **Giờ làm việc:** 24/7
- **Sản phẩm đổi:** Hàng TỐT, đổi sản phẩm tương đương hoặc nâng cấp model khác

### Quy trình thực hiện:

**Bước 1:** Khách hàng liên hệ tổng đài 1800-6588 để được hỗ trợ dịch vụ bảo hành tận nơi

**Bước 2:** Tổng đài kiểm tra, hướng dẫn sự cố qua điện thoại. Nếu không thể khắc phục được ngay. Tổng đài ghi nhận tình trạng & thông báo số phiếu bảo hành tận nơi cho khách hàng

**Bước 3:** TTBH được chỉ định sẽ liên hệ với khách hàng trong vòng 2 giờ, kể từ lúc nhận được yêu cầu và đặt lịch hẹn bảo hành tận nơi.

**Bước 4:** Trong vòng 1~2 ngày làm việc, ASUS sẽ đến bảo hành tận nơi theo địa điểm khách hàng cung cấp.

**1 đổi 1:** Đổi sản phẩm tương đương khác.

**Bước 5:** Sau khi hoàn tất bảo hành, tổng đài ASUS sẽ gọi điện tiếp nhận đánh giá chất lượng dịch vụ từ khách hàng để nâng cao chất lượng phục vụ

1. Sản phẩm phải do các nhà phân phối chính thức của ASUS Việt Nam phân phối mới được hưởng dịch vụ này. Dịch vụ chỉ được áp dụng trong phạm vi Việt Nam.
2. Những sản phẩm đã quá thời gian bảo hành hoặc không đủ điều kiện bảo hành sẽ không được hưởng dịch vụ này.
3. Việc bảo hành tận nơi sẽ do Trung tâm bảo hành chính hãng ASUS hoặc đối tác đã được ủy quyền của ASUS thực hiện.
4. Khách hàng vẫn có thể đem sản phẩm trực tiếp tới TTBH gần nhất hoặc sử dụng dịch vụ Giao Nhận Tận Nhà miễn phí của ASUS.
5. Thời gian đáp ứng bảo hành tận nơi có thể thay đổi tùy theo tình trạng sẵn có của linh kiện tại Việt Nam. Tại địa điểm bảo hành, ASUS có quyền từ chối bảo hành hoặc hỗ trợ nếu linh kiện không đúng theo máy hoặc không đủ điều kiện bảo hành. Khách hàng phải tự chuyển máy đến TTBH gần nhất để được kiểm tra và báo giá.
6. Việc tham gia dịch vụ ASUS Onsite Service này đồng nghĩa với việc khách hàng đồng ý với các quy định chính thức của chương trình. Trong trường hợp có khiếu nại, công ty sẽ trực tiếp giải quyết theo đúng các quy định đã đặt ra.
7. Trong trường hợp cần thiết, ASUS có quyền yêu cầu khách hàng cung cấp các giấy tờ liên quan đến việc mua bán sản phẩm trước khi thực hiện dịch vụ bảo hành tận nơi.

**Chú ý:** Nếu trong trường hợp khách hàng không muốn đổi sản phẩm tương đương thì chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ sửa chữa.

**Khu vực hỗ trợ bảo hành tính từ trung tâm Hà Nội, Đà Nẵng, Hồ Chí Minh, Cần Thơ :**

<i>Khu vực</i>	<i>Khoảng cách</i>	<i>Thời gian phản hồi</i>	<i>Thời gian đi tới nơi bảo hành</i>
Khu vực A	0-30 km	2 giờ	Ngày làm việc tiếp theo
Khu vực B	31-60 km	2 giờ	Ngày làm việc tiếp theo
Khu vực C	61-120 km	2 giờ	Ngày làm việc tiếp theo
Khu vực D	121-200 km	2 giờ	Ngày làm việc thứ hai
Khu vực E	201-400 km	2 giờ	Ngày làm việc thứ ba
Khu vực F	>400 km	2 giờ	Ngày làm việc thứ ba

## 2. Chính sách DOA

+ **Thời gian:** Người dùng cuối được đổi sản phẩm mới tại nơi mua hàng trong vòng 30 ngày kể từ ngày mua hàng ( căn cứ trên hóa đơn/ tem nhà phân phối/ Serial Number)

+ **Điều kiện:**

(1) Liên quan lỗi phần cứng do nhà sản xuất

(2) Ngoại trừ : Test Ok/ Software / Firmware /CID\*\*

(CID: lỗi do khách hàng gây ra như làm rơi, bể vỡ...)

**Lưu ý:** Nếu CID, khách hàng phản ánh, vui lòng liên lạc trung tâm bảo hành ASUS

+**Địa điểm đổi mới:** Khách hàng mang máy tới cửa hàng nơi mà khách mua máy để được đổi mới.

### Chú ý:

- **Trong thời gian 30 ngày kể từ ngày mua hàng**, quý khách vui lòng **đến cửa hàng nơi mua sản phẩm** để được **đổi mới 100%**.

Trường hợp, quý khách hàng đăng ký bảo hành tận nơi trong thời gian này, sản phẩm sẽ không được áp dụng đổi mới 100% mà sẽ thực hiện theo quy trình bảo hành đổi sản phẩm tương đương khác.

- Sau khi đăng ký bảo hành tận nhà, Serial number đã được thay đổi. Vì thế, nếu sau này quý khách không muốn đăng ký bảo hành tận nhà, vui lòng gửi sản phẩm tới trung tâm bảo hành ủy quyền của ASUS
- **ASUS\_ thông tin liên lạc:**
  1. [Duong\\_Hien@asus.com](mailto:Duong_Hien@asus.com)
  2. [Dang\\_Nga@asus.com](mailto:Dang_Nga@asus.com)

## **Đơn vị được Ủy Quyền Bảo Hành Sản phẩm Linh Kiện ASUS: MIỀN BẮC:**

### **1. Công Ty SPC Computer JSC**

Địa chỉ: Số 9 Ngõ 117 Thái Hà, Quận Đống Đa, Hà Nội.

Điện thoại: +84 (4) 35381911

### **2. CÔNG TY TNHH SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI CMC**

Địa chỉ: Lô A2 - Đường CN4 -Cụm CN Từ Liêm – Hà Nội

ĐT: 04.35738550

## **MIỀN TRUNG:**

### **1. SPC Đà Nẵng**

Địa chỉ: 63 Bế Văn Đàn, Quận Thanh Khê, TP Đà Nẵng

ĐT: 0236.7300303

### **2. CMC Đà Nẵng**

Địa chỉ: 15 Đặng Thai Mai, Quận Thanh Khê, TP Đà Nẵng

ĐT: 02367109262

## **MIỀN NAM:**

### **1. SPC HCM:**

Địa chỉ: R3A, Ba Vì, cư xá Bắc Hải, F15, Q10

ĐT: (028)73001088

### **2. CMC HCM**

Địa chỉ: 476-478, Sư Vạn Hạnh, F9, Q10

ĐT: 02836016664

### **3. FPT HCM**

Địa chỉ: 194/3 Nguyễn Trọng Tuyển, Phường 8, Quận Phú Nhuận, TP.HCM

ĐT: 028 73000911

## **KHU VỰC MEKONG:**

### **CÔNG TY TNHH SẢN XUẤT VÀ THƯƠNG MẠI CMC**

Địa chỉ: 86/16 Lý Tự Trọng , An Cư, Ninh Kiều, Cần Thơ

Điện Thoại: 0710 6260999

