

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN
GÓI GIA HẠN THỜI HẠN BẢO HÀNH KÈM DỊCH VỤ VỆ SINH & BẢO TRÌ ĐỊNH
KỲ ĐỐI VỚI NHÓM SẢN PHẨM MÁY GIẶT, MÁY SẤY, MÁY GIẶT SẤY
TERMS AND CONDITIONS
WARRANTY PERIOD EXTENSION WITH PERIODIC CLEANING & MAINTENANCE
SERVICE PACKAGE WASHING MACHINES, DRYERS, WASHER-DRYER COMBOS

I. QUY ĐỊNH CHUNG/ GENERAL PROVISIONS

Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành kèm Dịch vụ Vệ sinh & Bảo trì định kỳ (“**Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành**” hoặc “**Gói**” tùy theo ngữ cảnh) áp dụng cho sản phẩm máy giặt, máy sấy hoặc máy giặt sấy mang nhãn hiệu Samsung, được phân phối chính thức tại thị trường Việt Nam (“**Sản phẩm thuộc Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành**” hoặc “**Sản phẩm thuộc Gói**” tùy theo ngữ cảnh).

*The Warranty Period Extension and Periodic Cleaning & Maintenance Service Package (the “**Warranty Period Extension Package**” or the “**Package**”, depending on the context) applies to Samsung-branded washing machines, dryers, or washer-dryer combos that are officially distributed in the Vietnamese market (each a “**Product under the Warranty Period Extension Package**” or a “**Product under the Package**”, depending on the context).*

Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành được cung cấp bởi Công ty TNHH Điện tử Samsung HCMC CE Complex – Chi nhánh TP. Hồ Chí Minh, địa chỉ: Lầu 25, Tòa nhà Tài chính Bitexco, Số 2 Hải Triều, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh (“**Samsung**”).

*The Warranty Period Extension Package is provided by Samsung HCMC CE Complex Electronics Co., Ltd. – Ho Chi Minh City Branch, located at 25th Floor, Bitexco Financial Tower, No. 2 Hai Trieu, Saigon Ward, Ho Chi Minh City (“**Samsung**”).*

Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành áp dụng đối với các Đơn hàng mua qua kênh trực tuyến tại: <https://www.samsung.com/vn/> theo các điều kiện được quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

The Warranty Period Extension Package applies to Orders placed via the online channel at <https://www.samsung.com/vn/>, in accordance with the terms and conditions set out in these Terms and Conditions.

Bằng việc đăng ký mua Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành, Quý Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu và đồng ý bị ràng buộc bởi Điều khoản và Điều kiện của Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành kèm Dịch vụ Vệ sinh & Bảo trì định kỳ (“**Điều khoản và Điều kiện**”) này. Việc bảo hành trong thời gian mở rộng bảo hành của Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành sẽ tuân theo Chính sách Bảo hành của Samsung tại: <https://www.samsung.com/vn/support/warranty> (“**Chính sách Bảo hành**”) như được quy định tại Mục 4 dưới đây.

*By registering to purchase the Warranty Period Extension Package, you acknowledge that you have read, understood, and agreed to be bound by the Terms and Conditions of the Warranty Period Extension and Periodic Cleaning & Maintenance Service Package (the “**Terms and Conditions**”). Warranty services provided during the extended warranty period under the Warranty Period Extension Package shall be subject to Samsung’s Warranty Policy available at: <https://www.samsung.com/vn/support/warranty> (the “**Warranty Policy**”), as set forth below.*

II. THÀNH PHẦN VÀ GIÁ GÓI MỞ RỘNG THỜI HẠN BẢO HÀNH/ *PACKAGE COMPONENTS AND PRICE OF THE WARRANTY PERIOD EXTENSION PACKAGE*

2.1. Thành phần của Gói/*Package Components:*

Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành bao gồm:

The Warranty Period Extension Package includes:

- (i) Gia hạn thêm 01 (một) năm bảo hành đối với Sản phẩm thuộc Gói kể từ ngày kết thúc thời hạn bảo hành tiêu chuẩn quy định tại Chính sách Bảo hành;
An extension of one (01) additional year of warranty for the Product under the Package, starting from the end date of the standard warranty period as specified in the Warranty Policy;
- (ii) Cung cấp 01 (một) lần/năm dịch vụ vệ sinh & bảo trì Sản phẩm thuộc Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành (theo yêu cầu của Khách hàng) trong thời gian trong thời gian hiệu lực của gói;
Provision of one (01) cleaning and maintenance service per year for the Product under the Warranty Period Extension Package (according to the customer's requirement) during the package's validity period;
- (iii) Các quyền lợi khác theo thông báo áp dụng từ Samsung theo từng thời điểm.
Other benefits may be announced by Samsung from time to time.

2.2. Giá Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành:

Price of the Warranty Period Extension Package:

Giá của Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành sẽ được Samsung công bố theo từng thời điểm.

The price of the Warranty Period Extension Package shall be announced by Samsung from time to time.

III. QUYỀN LỢI KHI MUA GÓI/*BENEFITS OF PURCHASING THE PACKAGE*

3.1. Gia hạn thời hạn bảo hành: Khách hàng được cung cấp dịch vụ bảo hành chính hãng trong vòng 01 (một) năm, kể từ ngày thời hạn bảo hành cơ bản của Sản phẩm thuộc Gói kết thúc theo Chính sách Bảo hành.

Warranty period extension: Customers are entitled to official warranty service for a period of one (01) year, starting from the date the standard warranty period for the Product under the Package ends, in accordance with the Warranty Policy.

3.2. Dịch vụ vệ sinh & bảo trì miễn phí: Trong thời gian bảo hành, Khách hàng được hưởng 03 (ba) lần dịch vụ vệ sinh và bảo trì miễn phí đối với Sản phẩm thuộc Gói, tương ứng mỗi năm một lần. Trường hợp thời gian hiệu lực của Gói kéo dài trên 01 (một) năm, nếu Khách hàng không sử dụng dịch vụ trong năm tương ứng, quyền sử dụng dịch vụ sẽ **không được cộng dồn sang năm kế tiếp.**

Free cleaning & maintenance service: In the warranty period, Customers are entitled to three (03) free cleaning and maintenance services for the Product under the Package, once a year. In the event that the Package remains valid for more than one (01) year, if the Customer does not use the service within the corresponding year, the unused service will not be carried forward to the following year.

3.3. Các quyền lợi khác của Gói bao gồm:

Other benefits of the Package include:

- (i) Tư vấn và hướng dẫn từ kỹ thuật viên hoặc nhân viên chăm sóc khách hàng theo tiêu chuẩn của Samsung;
Consultation and guidance from Samsung-certified technicians or customer service staff;
- (ii) Miễn phí vận chuyển, lắp đặt mới Sản phẩm phù hợp với chính sách của Samsung (chỉ áp dụng đối với các đơn hàng được đặt trước ngày 24/05/2026);
Free delivery and new installation of the Product in accordance with Samsung's policy (applicable only to orders placed before 24/05/2026);
- (iii) Miễn phí chi phí nhân công và chi phí đi lại của Kỹ thuật viên một lần khi Khách hàng yêu cầu lắp đặt lại thiết bị trong thời gian hiệu lực của gói khi khách hàng chuyển đến địa điểm mới; không bao gồm vận chuyển thiết bị giữa các địa điểm của khách hàng và không áp dụng các chi phí phát sinh khác (nếu có);
Free one-time labor cost and technician freight costs for re-installing equipment during the package's validity period when the customer moves to a new location; not include transportation of equipment between customer locations and other incidental costs (if any);
- (iv) Giảm giá 30% cho chi phí linh kiện sửa chữa ngoài bảo hành; không áp dụng giảm giá cho các thành phần khác của chi phí sửa chữa (như chi phí tiền công sửa chữa, chi phí đi lại của kỹ thuật viên) và không áp dụng các chi phí phát sinh khác (nếu có);
30% discount on out-of-warranty repair spare parts; discounts do not apply to other components of the repair cost (such as labor costs, technician freight costs) and do not apply to other incidental costs (if any);
- (v) Áp dụng đổi mới sản phẩm trong vòng 15 ngày kể từ ngày kích hoạt bảo hành nếu sản phẩm phát sinh lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất; hoặc phù hợp theo chính sách hiện hành của Samsung;
Apply for product exchange within 15 days from the date of warranty activation if the product has a technical error from the manufacturer; or in accordance with Samsung's policy;
- (vi) Đăng ký yêu cầu triển khai Dịch vụ qua Zalo chính thức của Samsung kết nối với kênh Tổng đài dành riêng cho Khách hàng VIP qua thông tin liên hệ tại mục 8 bên dưới;
Register to request Service deployment via Samsung's official Zalo connecting to the Call Center channel dedicated to VIP Customers via contact information as set 8 below;
- (vii) Báo cáo chăm sóc hàng tháng: Sử dụng AI để phân tích dữ liệu được thu thập bởi hệ thống chẩn đoán từ xa và gửi báo cáo sử dụng hàng tháng đến khách hàng thông qua ứng dụng SmartThings (áp dụng đối với các sản phẩm được trang bị tính năng AI và có kết nối với ứng dụng SmartThings);
Monthly Care Report: Use AI to analyze data collected by the remote diagnostic system and send monthly usage reports to customers via the SmartThings app (applicable to products equipped with AI features and connected to the SmartThings app);
- (viii) Dịch vụ tư vấn từ xa về các thiết bị gia dụng Samsung được trang bị tính năng Wi-Fi và có kết nối SmartThings. Dịch vụ tư vấn từ xa hỗ trợ các tính năng chẩn đoán, giám sát và điều khiển từ xa (áp dụng đối với các thiết bị gia dụng Samsung được trang bị tính năng AI, hỗ trợ kết nối Wi-Fi và ứng dụng SmartThings);
Remote counseling services about Samsung home appliances equipped with WiFi features and connected to SmartThings. The remote counseling service supports remote diagnosis, monitoring and controlling features (applicable to Samsung home appliances equipped with AI features, Wi-Fi capability and connected to the SmartThings app);
- (ix) Các quyền lợi khác theo thông báo áp dụng từ Samsung theo từng thời điểm.
Other benefits may be announced by Samsung from time to time.

IV. ĐIỀU KIỆN ÁP DỤNG/ *ELIGIBILITY CONDITIONS*

Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành chỉ được áp dụng trong các trường hợp sau:

The Warranty Period Extension Package is only applicable under the following conditions:

- 4.1 Được mua kèm với Sản phẩm thuộc Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành;
Purchased together with a Product eligible for the Warranty Period Extension Package;
- 4.2 Mỗi Sản phẩm chỉ được áp dụng một (01) Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành duy nhất; Trường hợp Samsung triển khai bất kỳ chương trình khuyến mại hoặc dịch vụ nào có cùng tính chất và điều kiện với Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành nhưng có mức ưu đãi hoặc lợi ích cao hơn so với các ưu đãi quy định tại Mục III.3.1, III.3.2 và III.3.3 của Điều khoản và Điều kiện này (“Ưu đãi cao hơn”), Samsung có toàn quyền quyết định áp dụng Ưu đãi cao hơn mà không cần thông báo trước.
Each Product is eligible for only one (01) Warranty Period Extension Package; In the event that Samsung implements any promotion or service program that is of the same nature and conditions as the Warranty Extension Package but has a higher level of incentives or benefits than the incentives specified in Sections III.3.1, III.3.2 and III.3.3 of these Terms and Conditions (“Higher Offer”), Samsung reserves the right to apply the Higher Offer at its sole discretion without prior notice.
- 4.3 Không áp dụng cho phụ kiện, hoặc Sản phẩm được sử dụng cho mục đích kinh doanh, cho thuê, hoặc không nhằm mục đích tiêu dùng cá nhân/hộ gia đình;
Not applicable to accessories, or to Products used for business, rental, or other non-personal/household purposes;
- 4.4 Dịch vụ vệ sinh và bảo trì không được chuyển nhượng, không được tích lũy hoặc cộng dồn qua các năm;
The cleaning and maintenance service is non-transferable, non-accumulative, and cannot be carried forward to subsequent years;
- 4.5 Chỉ áp dụng cho đơn hàng được mua qua kênh bán hàng trực tuyến tại địa chỉ: <https://www.samsung.com/vn/>.
Applicable only to Orders placed through the online sales channel at https://www.samsung.com/vn/.
- 4.6 Các điều khoản và điều kiện bảo hành – bao gồm nhưng không giới hạn ở các trường hợp/điều kiện được bảo hành, các trường hợp bị từ chối bảo hành và các điều kiện áp dụng khác – được quy định trong Chính sách Bảo hành hiện hành của Samsung và được công bố tại địa chỉ: <https://www.samsung.com/vn/support/warranty>. Các nội dung này cũng sẽ được áp dụng tương ứng đối với Sản phẩm thuộc Gói. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Chính sách Bảo hành và Điều khoản và Điều kiện này, thì Điều khoản và Điều kiện này sẽ được ưu tiên áp dụng.

The warranty terms and conditions – including but not limited to eligible warranty cases/conditions, warranty exclusions, and other applicable provisions – are specified in Samsung’s current Warranty Policy, which is published at: https://www.samsung.com/vn/support/warranty. These provisions shall also apply correspondingly to the Product under the Package. In the event of any inconsistency between the Warranty Policy and these Terms and Conditions, these Terms and Conditions shall prevail.

V. CÁC TRƯỜNG HỢP CHẤM DỨT HOẶC KHÔNG CÓ HIỆU LỰC/ *TERMINATION OR INVALIDITY CASES*

Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành sẽ bị chấm dứt ngay lập tức trong các trường hợp sau:

The Warranty Period Extension Package shall be immediately terminated in the following cases:

5.1 Gói đã hết thời gian hiệu lực;

The Package has expired;

5.2 Samsung có cơ sở hợp lý xác định rằng Khách hàng có hành vi gian lận hoặc cung cấp thông tin không trung thực trong quá trình đăng ký hoặc sử dụng Gói;

Samsung has reasonable grounds to determine that the Customer has engaged in fraudulent behavior or provided false information during the registration or use of the Package;

5.3 Việc cung cấp dịch vụ thuộc Gói bị yêu cầu ngừng hoặc hủy bỏ do yêu cầu từ cơ quan có thẩm quyền, hoặc do các sự kiện bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

The provision of services under the Package is required to be suspended or terminated by a competent authority, or due to force majeure events as prescribed by law.

Lưu ý/Notes:

- Trong các trường hợp nêu tại Mục 5.1 và 5.2, phí mua Gói đã thanh toán sẽ không được hoàn lại cho Khách hàng.

In the cases specified in Clauses 5.1 and 5.2, the Package fee already paid shall be non-refundable to the Customer.

- Đối với trường hợp nêu tại Mục 5.3, nếu Khách hàng đã sử dụng bất kỳ quyền lợi nào thuộc Gói, phí sẽ không được hoàn lại. Nếu Gói chưa được sử dụng, việc hoàn phí (nếu có) sẽ do Samsung xem xét và quyết định theo chính sách của Samsung phát hành theo từng thời điểm.

For the case specified in Clause 5.3, if the Customer has used any benefit under the Package, the fee shall not be refunded. If the Package has not been used, any refund (if applicable) shall be subject to Samsung's review and decision in accordance with Samsung's policy as issued from time to time.

VI. BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN/*PERSONAL DATA PROTECTION*

Bằng việc đánh dấu vào ô “đồng ý”, “chấp nhận” hoặc thực hiện bất kỳ hành động nào thể hiện sự chấp thuận đối với các Điều khoản và Điều kiện này, Khách hàng xác nhận rằng đã đọc, hiểu và đồng ý với việc thu thập, xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng và các nội dung khác của Chính sách quyền riêng tư của Samsung, được công bố tại: <https://www.samsung.com/vn/info/privacy/>.

By ticking the box marked “agree,” “accept,” or by performing any action that indicates acceptance of these Terms and Conditions, the Customer confirms that they have read, understood, and agreed to the collection, processing of Customer's personal data and other content of Samsung's Privacy Policy, which is published at: https://www.samsung.com/vn/info/privacy/.

Samsung sẽ xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo các mục đích và phạm vi được quy định trong Chính sách này, đồng thời bảo đảm tuân thủ quy định của pháp luật Việt Nam. Việc xử lý này bao gồm, nhưng không giới hạn, các hoạt động cung cấp, cải thiện dịch vụ và chăm sóc khách hàng liên quan đến Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành.

Samsung will process the Customer's personal data for the purposes and within the scope specified in this Privacy Policy, in compliance with the laws of Vietnam. Such processing includes, but is not limited to, activities related to the provision, improvement, and customer support services in connection with the Warranty Period Extension Package.

VII. CẬP NHẬT VÀ SỬA ĐỔI/ UPDATES AND AMENDMENTS

Samsung có quyền điều chỉnh hoặc sửa đổi các Điều khoản và Điều kiện này vào bất kỳ thời điểm nào. Phiên bản cập nhật sẽ được công bố công khai trên trang thông tin chính thức của Samsung.

Samsung reserves the right to adjust or amend these Terms and Conditions at any time. The updated version will be publicly announced on Samsung's official information page.

Việc Khách hàng tiếp tục sử dụng Gói sau thời điểm điều khoản được cập nhật sẽ được hiểu là đã đồng ý với các sửa đổi đó.

The Customer's continued use of the Package after the updated Terms and Conditions are published shall be deemed as acceptance of such amendments.

VIII. THÔNG TIN LIÊN HỆ/CONTACT INFORMATION

Mọi thắc mắc, yêu cầu hỗ trợ hoặc khiếu nại liên quan đến Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành, Quý Khách hàng vui lòng liên hệ:

For any inquiries, support requests, or complaints related to the Warranty Period Extension Package, please contact:

- Trang web: <https://www.samsung.com/vn/support>.
Website: <https://www.samsung.com/vn/support>.
- Dịch vụ cuộc gọi: từ 9 giờ sáng tới 6 giờ chiều từ Thứ hai đến Thứ bảy. Nghỉ Chủ Nhật và các ngày lễ theo quy định của Nhà nước.
Call service: 9:00 am to 6:00 pm, Monday to Saturday. Closed on Sundays and public holidays as prescribed by the State.
- Dịch vụ Chat trực tuyến: hoạt động 24/7.
Live Chat Service: available 24/7.

- Các kênh liên hệ khác gồm Zalo, WhatsApp, ...

Other contact lines include Zalo, WhatsApp, ...

Zalo Samsung



WhatsApp



Web chat



IX. LUẬT ÁP DỤNG VÀ NGÔN NGỮ/ GOVERNING LAW AND LANGUAGE

Điều khoản và Điều kiện này được điều chỉnh theo quy định của pháp luật Việt Nam. Văn bản này được lập bằng tiếng Việt và tiếng Anh. Trong trường hợp có bất kỳ sự khác biệt nào giữa bản tiếng Việt và bản tiếng Anh, bản tiếng Việt sẽ được ưu tiên áp dụng.

These Terms and Conditions shall be governed by the laws of Vietnam. This document is made in both Vietnamese and English. In the event of any discrepancy between the Vietnamese and English versions, the Vietnamese version shall prevail.

--/--