

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN
GÓI GIA HẠN THỜI HẠN BẢO HÀNH KÈM DỊCH VỤ VỆ SINH &
BẢO TRÌ ĐỊNH KỲ MUA RỜI CHO SẢN PHẨM MÁY LẠNH
TERMS AND CONDITIONS
WARRANTY PERIOD EXTENSION WITH PERIODIC CLEANING & MAINTENANCE
STANDALONE SERVICE PACKAGE FOR AIR CONDITIONER

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 lạnh 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 air conditioners 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.*

Điều khoản và Điều kiện này có hiệu lực từ ngày 01 tháng 06 năm 2026 cho đến khi có Điều khoản và Điều kiện khác bổ sung hoặc thay thế.

These Terms and Conditions effective from June 1st, 2026 until supplemented or replaced by other Terms and Conditions.

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 bảo hành;
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 warranty 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) 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;
- (iii) Nạp bổ sung ga cho Sản phẩm Máy lạnh thuộc Gói một lần vào thời điểm Vệ sinh và Bảo dưỡng của năm thứ ba (năm mở rộng bảo hành); không bao gồm các chi phí phát sinh khác (nếu có);
Refill gas one-time for the Air Conditioner under the Package at the time of Cleaning and Maintenance of the third year (extended warranty year); not include additional costs (if any);
- (iv) Báo cáo chăm sóc hằng tháng: Thông tin và báo cáo sử dụng được tạo trên cơ sở phân tích bằng AI đối với dữ liệu chẩn đoán thu thập từ hệ thống chẩn đoán từ xa sẽ được gửi hằng tháng thông qua ứng dụng SmartThings. Dịch vụ này chỉ áp dụng đối với các sản phẩm đủ điều kiện được trang bị tính năng AI, hỗ trợ kết nối WiFi và được kết nối với ứng dụng SmartThings, đồng thời phụ thuộc vào tình trạng kết nối mạng, cài đặt tài khoản của khách hàng và các Điều khoản, Chính sách quyền riêng tư của SmartThings;
Monthly Care Report: AI-generated usage insights and reports based on diagnostic data collected through the remote diagnostic system will be provided monthly via the SmartThings application. This service is available only for eligible products equipped with AI features, equipped with WiFi features, and connected to the SmartThings application, and is subject to network availability, customer account settings, and applicable SmartThings Terms and Privacy Policy;
- (v) Đăng ký yêu cầu triển khai Dịch vụ 24/7 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 24/7 via Samsung's official Zalo connecting to the Call Center channel dedicated to VIP Customers via the contact information as set 8 below;
- (vi) 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

4.1. Điều kiện mua gói/ Purchase Eligibility:

Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành có thể được mua trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày mua Sản phẩm chính

The Warranty Period Extension Package may be purchased within sixty (60) days from the date of purchase of an eligible Product.

4.2. 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:

- (i) Mỗi sản phẩm Máy lạnh (gồm dàn nóng và dàn lạnh) phải được áp dụng đồng bộ hai (02) Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành, mỗi Gói Mở rộng Thời hạn Bảo hành được áp dụng là duy nhất cho dàn nóng hoặc dàn lạnh; 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 Air Conditioner product (including Indoor unit & Outdoor unit) must be applied with only two (02) Warranty Extension Packages synchronously, each applicable. Extended Warranty Package is unique for Indoor unit or Outdoor unit; 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.

- (ii) 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;

- (iii) 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;

- (iv) Chỉ áp dụng cho sản phẩm được mua qua kênh bán hàng trực tuyến tại địa chỉ: <https://www.samsung.com/vn/>.

Applicable only to eligible Products placed through the online sales channel at <https://www.samsung.com/vn/>.

- (v) 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 tới 18 giờ, từ Thứ Hai đến Thứ Bảy. Nghỉ Chủ nhật và các ngày lễ theo quy định của Nhà nước.
Call service: 9 am to 6 pm, Monday to Saturday. Closed on Sundays and public holidays as prescribed by the State.
- Dịch vụ chat trực tuyến: từ 7 giờ tới 22 giờ hàng ngày, bao gồm ngày lễ.
Live Chat Service: available from 7 am to 10 pm every day, including public holidays.
- Các kênh liên hệ khác gồm Zalo, Web chat, ...
Other contact lines include Zalo, Web chat, ...

Zalo Samsung



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.

--/--