

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỦA CHƯƠNG TRÌNH GIAO NHẬN TẬN NƠI THIẾT BỊ SỬA CHỮA

Cập nhật và có hiệu lực từ ngày 16/07/2025

1. Chương trình Giao Nhận Tận Nơi Thiết Bị Sửa Chữa (sau đây gọi là “**Chương Trình**”) được tổ chức bởi Công ty TNHH Samsung Electronics Việt Nam Thái Nguyên – Chi nhánh TP. Hồ Chí Minh, địa chỉ: Tầng 25, Tòa nhà Bitexco Financial, Số 2, Đường Hải Triều, Phường Sài Gòn, Tp. Hồ Chí Minh (“**SEVT**”) thông qua đại diện là Công ty TNHH Điện tử Samsung Vina, địa chỉ: Lầu 25 Tòa nhà Tài chính Bitexco, Số 02 Hải Triều, Phường Bến Nghé, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh (“**SAVINA**”) hoặc đối tác Trung tâm Bảo hành Ủy quyền của Samsung (“**TTBHUQ**”) và/hoặc công ty vận chuyển được chỉ định bởi Samsung (sau đây gọi chung là “**Đối tác của Samsung**”) cho người sử dụng cuối cùng (“**Khách Hàng**”). Chương Trình bao gồm hai lượt, bao gồm lượt nhận và lượt trả Thiết Bị như sau:

i. Lượt nhận Thiết Bị (lượt nhận): Đối tác của Samsung đến nhận thiết bị tại địa điểm Khách Hàng yêu cầu và mang về TTBHUQ để kiểm tra, sửa chữa.

ii. Lượt trả Thiết Bị (lượt trả): Đối tác của Samsung giao Thiết Bị đã được kiểm tra, sửa chữa đến địa điểm Khách Hàng yêu cầu.

Lưu ý: Khi Khách Hàng đăng ký Chương Trình, điều này đồng nghĩa với việc đăng ký cả hai lượt nhận và lượt trả Thiết Bị.

2. Chương Trình áp dụng cho thiết bị điện thoại mang nhãn hiệu Samsung được phân phối chính hãng tại thị trường Việt Nam (sau đây được gọi là “**Thiết Bị**”). Chương Trình áp dụng cho Thiết Bị đang trong thời hạn bảo hành hoặc đã hết thời hạn bảo hành.

- **Galaxy S:**
S21, S21+, S21FE, S21Ultra
S22, S22+, S22FE, S22Ultra
S23, S23+, S23FE, S23Ultra
S24, S24+, S24Ultra, S24FE
S25, S25+, S25Ultra, S25 Edge
- **Galaxy Z:**
Flip 3, 4, 5, 6, 7
Fold 3, 4, 5, 6, 7
- **Galaxy A:**
A32, A52, A52 5G
A23, A23 5G, A33 5G, A53 5G
A24, A34 5G, A54 5G
A05, A05s, A15, A15 5G, A25, A25 5G, A35 5G, A55 5G
A06, A16 5G
A26, A36, A56

3. Phí giao nhận thiết bị.

- Khách Hàng sẽ thanh toán phí giao nhận mỗi lượt là 100.000VNĐ. Tổng cộng lượt nhận Thiết Bị và lượt trả Thiết Bị là 200.000VNĐ.

- Các trường hợp không phải trả phí giao nhận bao gồm: (i) Các trường hợp thỏa mãn điều kiện bảo hành quy định tại Điều 1 – Chính sách bảo hành sản phẩm; hoặc (ii) các trường hợp Khách Hàng có địa chỉ giao, địa chỉ nhận tại Thành phố Hồ Chí Minh.

4. Thời gian áp dụng: từ ngày 02/04/2025

5. Phạm vi áp dụng: Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng và Hà Nội.

Lưu ý: Các khu vực được áp dụng Chương trình có thể thay đổi mà không cần thông báo trước.

6. Khách Hàng đăng ký Chương Trình bằng cách sử dụng Dịch vụ của bạn (chọn [Đặt hẹn](#)). Mọi thắc mắc về Chương Trình và/hoặc Thông tin về chế độ Bảo hành, Quý khách vui lòng liên hệ với Công ty TNHH Điện tử Samsung Vina, địa chỉ: Lầu 25, Tòa nhà Tài chính Bitexco, 02 Hải Triều, Phường Sài Gòn, Tp. Hồ Chí Minh, hoặc liên hệ tại website, hoặc liên hệ qua kênh [Zalo](#) để yêu cầu dịch vụ.

7. Nếu yêu cầu đăng ký Chương Trình được ghi nhận trước 14:00 giờ chiều các ngày từ thứ Hai đến thứ Bảy (trừ Lễ, Tết theo quy định), Đối tác của Samsung sẽ đến tận nơi tiếp nhận Thiết Bị trong cùng ngày tùy vào tình trạng sẵn có của dịch vụ tại địa điểm Khách Hàng yêu cầu. Nếu ngoài thời gian trên, Đối tác của Samsung sẽ thực hiện tiếp nhận Thiết Bị vào ngày làm việc tiếp theo, trừ khi Khách Hàng có yêu cầu thay đổi ngày tiếp nhận Thiết Bị và thông báo điều này cho Đối tác của Samsung.

8. Việc Khách Hàng đăng ký Chương Trình sẽ được xem là đồng ý cho Samsung và/hoặc Đối tác của Samsung gọi điện, gửi tin nhắn hoặc thư điện tử (email) để cập nhật thông tin liên quan đến Chương Trình và dịch vụ sửa chữa Thiết Bị khi cần thiết.

9. Khi đăng ký Chương Trình, Khách Hàng đồng ý cung cấp thông tin Thiết Bị (bao gồm nhưng không giới hạn: Số IMEI/Sêri(*), loại điện thoại, hiện tượng hư hỏng, tình trạng ngoại quan) và thông tin liên lạc cá nhân (bao gồm: họ tên, số điện thoại, địa chỉ thư điện tử), địa chỉ và thời gian giao nhận mong muốn. Khách Hàng cần đảm bảo những thông tin đã cung cấp là chính xác và Đối tác của Samsung không có trách nhiệm với bất kỳ thông tin không chính xác nào. Samsung và/hoặc Đối tác của Samsung được phép thu thập, lưu trữ, sử dụng và xử lý những thông tin cá nhân do Khách Hàng cung cấp vào mục đích cung cấp Chương Trình cho Khách Hàng theo Điều khoản và Điều kiện này.

10. Khách Hàng có trách nhiệm (1) sao lưu, xóa tất cả dữ liệu, phần mềm và chương trình hiện có trong Thiết Bị để bảo vệ thông tin cá nhân, (2) tháo phụ kiện điện thoại (nếu có) bao gồm nhưng không giới hạn: thẻ nhớ, thẻ SIM, S-Pen, (3) gỡ khóa màn hình trước khi giao Thiết Bị cho nhân viên giao nhận. Samsung và Đối tác của Samsung không chịu trách nhiệm về việc mất mát, hư

hỏng hoặc rò rỉ dữ liệu trong Thiết Bị, thẻ nhớ, thẻ SIM và các dữ liệu khác. Khách Hàng cam kết rằng Thiết Bị của khách hàng không chứa bất kỳ dữ liệu và/hoặc thông tin bất hợp pháp nào.

11. Samsung và Đối tác của Samsung không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về bất kỳ mất mát, hư hỏng xảy ra đối với Thiết Bị trong trường hợp Khách Hàng giao Thiết Bị cho bất kỳ cá nhân nào không phải là nhân viên của TTBHUQ và/hoặc không thực hiện thủ tục bàn giao Thiết Bị quy định tại Điều khoản và Điều kiện này.

Đối tác của Samsung sẽ cung cấp thông tin của nhân viên tiếp nhận Thiết Bị (bao gồm: họ tên, số điện thoại) bằng tin nhắn SMS đến số điện thoại liên hệ mà Khách hàng cung cấp khi đăng ký dịch vụ.

12. Để bảo đảm an toàn tối đa khi đóng gói Thiết bị trước khi giao cho Đối tác Samsung, việc sử dụng lớp đệm chống sốc bên trong thùng carton là không thể thiếu. Khách hàng vui lòng đóng gói Thiết Bị theo quy định đóng gói hàng hóa như được hướng dẫn tại hình ảnh bên dưới.

Trường hợp Khách hàng không có vật liệu đóng gói thì có thể báo trước với Đối tác của Samsung để trang bị vật liệu trước khi đến tiếp nhận hàng hóa.

13. Sau khi Thiết Bị được giao đến TTBHUQ, Đối tác của Samsung sẽ kiểm tra và liên hệ Khách Hàng để thông báo về kết quả kiểm tra Thiết Bị và phí phát sinh sửa chữa (nếu có) bằng số Tổng đài 1900636896 (đối với khu vực Thành phố Hồ Chí Minh). Đối tác của Samsung sẽ chỉ tiến hành sửa chữa khi có sự đồng ý của Khách Hàng. Phí sửa chữa sẽ phát sinh trong những trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành” tại Mục 1.2 Chính sách bảo hành được công bố [tại đây](#).

14. Các trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành, TTBHUQ của Samsung sẽ cung cấp dịch vụ sửa chữa và/hoặc thay thế linh kiện nếu linh kiện có sẵn và Thiết Bị có hư hỏng thực tế. TTBHUQ có quyền từ chối cung cấp dịch vụ ngoài bảo hành nếu: (1) Thiết Bị không thực sự bị hư hỏng, (2) linh kiện không còn đầy đủ, hoặc (3) Thiết Bị đã bị can thiệp bởi bên thứ ba không phải Samsung hoặc TTBHUQ.

15. TTBHUQ sẽ là đơn vị trực tiếp cung cấp dịch vụ sửa chữa cho Khách hàng và thu phí, vì vậy khách Hàng hoặc người ủy quyền của Khách hàng cần thanh toán các chi phí phát sinh theo thông tin thanh toán do TTBHUQ cung cấp và trình giấy tờ xác nhận nhân thân trùng khớp với thông tin đã cung cấp trong biên bản bàn giao. Khách Hàng có trách nhiệm kiểm tra Thiết Bị và ký biên bản giao trả. Samsung và Đối tác của Samsung không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về bất kỳ mất mát, hư hỏng xảy ra đối với Thiết Bị trong trường hợp Khách Hàng không tuân thủ các thủ tục bàn giao Thiết Bị với nhân viên của Đối tác của Samsung.

16. Trong trường hợp nhân viên giao Thiết Bị không thể liên hệ Khách Hàng để giao trả Thiết Bị, Khách Hàng cần đến liên hệ các kênh hỗ trợ trực tuyến như [Zalo Samsung Vietnam](#), [WhatsApp Samsung Vietnam](#), [WebChat](#) để kiểm tra Thông tin.

17. Samsung có thể thay đổi Điều khoản và Điều kiện của Chương Trình theo từng thời điểm. Trong trường hợp đó, phiên bản sửa đổi của Điều khoản và Điều kiện sẽ được công bố trên trang web này với ngày hiệu lực được cập nhật tương ứng. Khách Hàng có trách nhiệm đảm bảo rằng

Khách Hàng hiểu rõ về phiên bản Điều khoản và Điều kiện đang được áp dụng tại thời điểm đăng ký Chương Trình. Việc khách hàng sử dụng dịch vụ tại thời điểm nào sẽ tuân theo TnC đang áp dụng tại thời điểm đó cho đến khi việc thực hiện dịch vụ được hoàn tất.

Quy định khác

Trong quá trình thực hiện Chương Trình, Khách Hàng phải tuân thủ tất cả các luật hiện hành. Trong trường hợp có bất kỳ hành vi vi phạm pháp luật nào và/hoặc xâm phạm các quyền hợp pháp của Samsung và/hoặc bất kỳ bên thứ ba nào, Khách Hàng đồng ý bảo đảm và giữ cho Samsung và Đối tác của Samsung tránh khỏi bất kỳ yêu cầu bồi thường thiệt hại, các khoản phạt, khiếu nại, khiếu kiện từ bất kỳ cơ quan nhà nước và/hoặc bên thứ ba do hành vi vi phạm này.

Nếu bất kỳ quy định nào của Điều khoản và Điều kiện của Chương Trình bị xem là vô hiệu, không hợp lệ, không thể thực hiện hoặc bất hợp pháp thì các quy định khác sẽ tiếp tục có hiệu lực thi hành.