

# CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM

Ngày hiệu lực: 01.03.2025

Công ty TNHH Điện tử Samsung Vina, mã số doanh nghiệp: 0300741922, địa chỉ: Lầu 25 Tòa nhà Tài chính Bitexco, Số 02 Hải Triều, Phường Bến Nghé, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh và các công ty liên kết thuộc Tập đoàn Samsung Electronics (“**Chúng tôi**” hoặc “**Samsung**”) trân trọng cảm ơn Quý Khách hàng đã mua và sử dụng các sản phẩm mang nhãn hiệu Samsung, đồng thời cam kết cung cấp cho Quý Khách hàng các dịch vụ bảo hành và hậu mãi khác theo tiêu chuẩn của Tập đoàn Samsung.

Các điều khoản và điều kiện quy định tại Chính sách Bảo hành (“**Chính sách Bảo hành**”) này được đăng tải tại địa chỉ website: <https://www.samsung.com/vn/support/warranty/> và sẽ được áp dụng đối với các sản phẩm mang nhãn hiệu Samsung, được mua mới vẫn giữ nguyên trạng thái đóng gói ban đầu và tất cả phụ kiện còn đầy đủ trong bao bì gốc được liệt kê tại Mục 3 của Chính sách Bảo hành này (“**Sản phẩm**”). Trong trường hợp có sự khác biệt giữa các điều khoản của Chính sách Bảo hành này và các thỏa thuận bảo hành riêng được ký giữa Samsung và Khách hàng, các điều khoản trong thỏa thuận bảo hành riêng giữa Samsung và Khách hàng sẽ được ưu tiên áp dụng. Trong các trường hợp khác, nếu có sự khác biệt giữa Chính sách Bảo hành này và bất kỳ tài liệu có liên quan nào khác, các điều khoản của Chính sách Bảo hành này sẽ được ưu tiên áp dụng.

## 1. Điều kiện bảo hành

### 1.1 Các trường hợp được bảo hành

Sản phẩm sẽ được bảo hành bởi Samsung hoặc thông qua trung tâm bảo hành được ủy quyền của Samsung (“**TTBH**”) theo điều khoản và điều kiện của Chính sách Bảo hành này nếu Sản phẩm vẫn còn đang trong Thời hạn bảo hành được quy định tại Mục 3 của Chính sách Bảo hành này, đồng thời đáp ứng được tất cả các điều kiện sau đây theo đánh giá và kết luận của Samsung và/hoặc của TTBH:

- (i) Sản phẩm được Samsung (tự mình hoặc thông qua các đại lý phân phối chính thức) phân phối tại thị trường Việt Nam, hoặc Sản phẩm được bảo hành toàn cầu theo chính sách của nhà sản xuất hoặc của Samsung;
- (ii) Sản phẩm được mua và sử dụng bởi Khách hàng là người tiêu dùng được định nghĩa tại quy định của pháp luật hiện hành của Việt Nam theo từng thời điểm;
- (iii) Sản phẩm có khuyết tật hoặc lỗi về kỹ thuật trong quá trình sản xuất;
- (iv) Sản phẩm không thuộc một trong các trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành quy định tại Mục 1.2 của Chính sách Bảo hành này;
- (v) Điều kiện bảo hành áp dụng riêng đối với Sản phẩm màn hình và tivi (LCD, LED, OLED, QLED) liên quan tới chấm màn hình;

Sản phẩm màn hình LED và tivi LED chỉ được bảo hành nếu đáp ứng được các điều kiện bảo hành quy định tại Điểm (i) đến (v) của Mục 1.1 nêu trên và thuộc một trong các trường hợp sau theo đánh giá và kết luận của Samsung và/hoặc TTBH:

- (a) Có chấm trắng;
- (b) Hai chấm đen có khoảng cách nhỏ hơn 5mm;

(c) Năm chấm đen hoặc nhiều hơn rải rác trên màn hình.

Để rõ ràng, “chấm” được nêu tại Điểm (v)(a), Điểm (v)(b) và Điểm (v)(c) ở trên là tập hợp có ít nhất 03 (ba) điểm màu cạnh nhau xuất hiện trên màn hình của Sản phẩm theo kết luận của Samsung và/hoặc của TTBH.

## 1.2 Các trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành

Sản phẩm sẽ không thuộc phạm vi bảo hành và sẽ bị từ chối bảo hành (Khách hàng mất quyền bảo hành) bởi Samsung và/hoặc TTBH nếu thuộc một trong các trường hợp sau:

- (i) Thời hạn bảo hành đối với Sản phẩm quy định tại Mục 3 của Chính sách Bảo hành này đã kết thúc/đã hết hạn tại thời điểm Khách hàng đưa ra yêu cầu bảo hành với Samsung và/hoặc TTBH;
- (ii) Sản phẩm mặc dù vẫn còn trong thời hạn bảo hành được quy định tại Mục 3 của Chính sách Bảo hành này nhưng thuộc các trường hợp sau theo đánh giá và kết luận của Samsung và/hoặc TTBH:
  - (a) Sản phẩm bị hư hỏng không phải do khiếm khuyết hoặc lỗi trong quá trình sản xuất của nhà sản xuất hoặc của Samsung;
  - (b) Sản phẩm bị hư hỏng do hao mòn thông thường, bao gồm cả các vết trầy xước trong quá trình sử dụng; hư hỏng do tác động ngoại lực hoặc do tác động vật lý: bất kỳ hư hỏng nào do rơi, va đập hoặc áp lực dẫn đến màn hình và hoặc các bộ phận khác của Sản phẩm bị nứt, móp hoặc hư hỏng cấu trúc khác; Sản phẩm bị hư hỏng do điều kiện môi trường như nhiệt độ môi trường không ổn định (quá cao hoặc quá thấp), do bụi bẩn, hư hỏng do nước/chất lỏng gây ra, bao gồm nhưng không giới hạn như tiếp xúc với nước hoặc các chất lỏng khác, bao gồm cả hư hỏng do hơi ngưng tụ và/hoặc do độ ẩm môi trường, đặc biệt nếu Sản phẩm không có chứng nhận khả năng chống nước hoặc chống thấm nước; Sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng sai cách (bao gồm nhưng không giới hạn việc sử dụng Sản phẩm trong môi trường không được nhà sản xuất khuyến nghị như sử dụng ngoài trời đối với Sản phẩm được thiết kế để sử dụng trong nhà, sử dụng Sản phẩm ở nhiệt độ khắc nghiệt hoặc với các phụ kiện không tương thích, v.v.); Sản phẩm không được bảo trì, vệ sinh đúng cách (bao gồm phần bên ngoài, bên trong, các loại bộ lọc vệ sinh); không được bảo dưỡng, thực hiện dịch vụ đúng cách, việc sửa chữa hoặc sửa đổi được thực hiện bởi cá nhân hoặc tổ chức không được Samsung ủy quyền; bị côn trùng, sâu bọ bao gồm nhưng không giới hạn trường hợp bị động vật thâm nhập; lắp đặt không đủ hoặc sai quy cách kỹ thuật; vận hành sai; sử dụng quá điều kiện cho phép được liệt kê trong tài liệu hướng dẫn của nhà sản xuất; sử dụng sai so với thiết kế; sử dụng pin lỗi hoặc pin đã rò rỉ, sử dụng sai điện áp;
  - (c) Sản phẩm không được sử dụng cho mục đích sử dụng/công dụng chính thông thường của Sản phẩm. Trong trường hợp có sự mâu thuẫn về cách hiểu và giải thích sử dụng/công dụng chính thông thường của sản phẩm, kết luận hoặc giải thích của Samsung căn cứ vào đặc tính kỹ thuật và/hoặc hướng dẫn sử dụng hoặc các tài liệu kỹ thuật khác của Sản phẩm sẽ được ưu tiên áp dụng;
  - (d) Sản phẩm mất số sê-ri (serial number) hoặc không đọc được số sê-ri của nhà sản xuất ban đầu;

- (e) Sản phẩm hư hỏng do các linh kiện, phụ kiện không do Samsung hoặc nhà sản xuất cung cấp;
- (f) Sản phẩm hư hỏng do lắp đặt sai cách, hoặc do can thiệp vào phần mềm máy tính của Sản phẩm không theo tiêu chuẩn hoặc không được phép của Samsung, bao gồm nhưng không giới hạn Sản phẩm hư hỏng do sự cố phần mềm máy tính do ứng dụng của bên thứ ba, do vi-rút máy tính hoặc cập nhật phần mềm không phải do nhà sản xuất phát hành;
- (g) Sản phẩm không chứng minh được nguồn gốc mua hàng hợp lệ (ví dụ: không cung cấp được bằng chứng mua hàng hợp lệ), Sản phẩm có được do hành vi vi phạm pháp luật (chẳng hạn trộm cắp, ..); hoặc Khách hàng không xuất trình được tài liệu bảo hành bao gồm nhưng không giới hạn: hóa đơn giá trị gia tăng mua hàng (“Hóa đơn VAT”);
- (h) Sản phẩm không được bảo hành tại Việt Nam theo quy định của Samsung, trừ trường hợp Sản phẩm được bảo hành toàn cầu theo chính sách bảo hành của nhà sản xuất theo xác định của Samsung theo từng thời điểm;
- (i) Sản phẩm được bảo hành theo cam kết hoặc thỏa thuận bảo hành riêng biệt giữa TTBH và Khách hàng;
- (j) Sản phẩm bị hư hỏng do thiên tai hay sự kiện bất khả kháng, bao gồm nhưng không giới hạn hỏa hoạn hay hư hỏng do chất lỏng, do hóa chất như lưu huỳnh, phốt pho;
- (k) Các linh kiện, phụ kiện không được bán kèm/đi kèm theo Sản phẩm (bao gồm nhưng không giới hạn như dây cáp, đầu nối tín hiệu, thẻ nhớ). Để làm rõ, linh kiện, phụ kiện không đi kèm theo Sản phẩm sẽ có chính sách bảo hành được áp dụng riêng cho linh kiện, phụ kiện đó theo quy định của pháp luật hiện hành và chính sách của Samsung.

## 2. Phương thức bảo hành

Sản phẩm đáp ứng đầy đủ điều kiện bảo hành quy định tại Mục 1 của Chính sách Bảo hành này sẽ được Samsung và/hoặc TTBH bảo hành theo một trong các phương thức bảo hành sau:

- (i) Sửa chữa hoặc khắc phục lỗi của Sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện của Sản phẩm; hoặc
- (ii) Đổi Sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện của Sản phẩm bằng một sản phẩm mới hoặc linh kiện, phụ kiện mới tương tự với Sản phẩm phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam (“**Sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện thay thế**”); hoặc thu hồi Sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện của Sản phẩm và hoàn trả lại giá trị thị trường hiện tại của Sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện của Sản phẩm ở thời điểm yêu cầu/khiếu nại bảo hành được đưa ra với Samsung khi xảy ra một trong các sự kiện sau:
  - (a) Đối với sản phẩm thuộc nhóm thiết bị di động, hư hỏng trong điều kiện bảo hành, áp dụng chính sách đổi mới cho người tiêu dùng trong vòng 14 ngày kể từ ngày khởi động hợp lệ đầu tiên.
  - (b) Nếu Samsung và/hoặc TTBH không thể sửa chữa Sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện của Sản phẩm; hoặc
  - (c) Trong trường hợp hết thời gian thực hiện bảo hành được ấn định bởi Samsung và/hoặc TTBH trong văn bản tiếp nhận bảo hành hoặc tài liệu tương đương (“**Thời**”

**gian thực hiện bảo hành”)** mà không sửa chữa được hoặc không khắc phục được lỗi của Sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện của Sản phẩm; hoặc

- (d) Trong trường hợp Samsung và/hoặc TTBH đã thực hiện bảo hành Sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện của Sản phẩm từ 03 (ba) lần trở lên trong Thời hạn bảo hành mà vẫn không khắc phục được lỗi của Sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện của Sản phẩm phù hợp với quy định liên quan của Luật áp dụng.
- (iii) Khi Sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện của Sản phẩm theo quy định tương ứng tại Mục 2 này, quyền sở hữu của Sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện của Sản phẩm được đổi hoặc thu hồi sẽ thuộc về Samsung hoặc bên được Samsung chỉ định kể từ thời điểm việc giao nhận đổi trả hoặc thu hồi được hoàn tất, trừ trường hợp Samsung quyết định khác.

### 3. Thời hạn bảo hành Sản phẩm.

Thời hạn bảo hành Sản phẩm được tính từ ngày Khách hàng có nghĩa vụ nhận vật/Sản phẩm theo luật Việt Nam (“**Ngày bắt đầu tính Thời hạn bảo hành**”), được xác định cụ thể tại “**Bảng 1 - Thời hạn bảo hành**”.

**Bảng 1 - Thời hạn bảo hành**

Sản phẩm/Linh kiện (được cấu thành trong Sản phẩm)/Phụ kiện (kèm Sản phẩm hoặc Khách hàng mua riêng)		Thời hạn bảo hành	Ngày bắt đầu tính Thời hạn bảo hành
<b>A. Nhóm Thiết Bị Di Động</b>			
<b>I. Áp dụng đối với Sản phẩm hoàn chỉnh</b>			
1	Điện thoại di động; Máy tính bảng; Thiết bị đeo	12 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn giá trị gia tăng mua hàng (“ <b>Hóa đơn VAT</b> ”).
<b>II. Áp dụng đối với Phụ kiện (đi kèm Sản phẩm hoặc được Khách hàng mua riêng)</b>			
2	Bộ sạc & bút cảm ứng của Điện Thoại /Máy tính bảng, Tai nghe đi kèm theo điện thoại/Sản phẩm, Bao da kèm bàn phím	06 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
3	Pin của điện thoại và máy tính bảng đi kèm theo sản phẩm	12 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
4	Tai nghe Bluetooth Level U, Loa Bluetooth	12 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp

	(áp dụng cho sản phẩm mua từ Samsung.com)		không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
5	Đế sạc không dây Pin sạc dự phòng Ốp lưng điện tử Bàn phím Bluetooth, Bộ ống kính Lens cover (áp dụng cho sản phẩm mua từ Samsung.com)	06 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
6	Ốp lưng thường, Bao da thường (áp dụng cho sản phẩm có serial và mua từ Samsung.com)	03 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
<b>B. Nhóm Sản Phẩm Điện Tử, Điện Lạnh</b>			
<b>I. Áp dụng đối với Sản phẩm hoàn chỉnh</b>			
7	Ti vi Máy giặt Tủ lạnh Máy điều hòa Lò nướng Máy sấy	24 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
8	Tivi khách sạn Màn hình chuyên dụng	36 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
9	Ti vi Micro LED	60 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
10	Lò vi sóng Máy chiếu siêu gần 4K	24 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
11	Ti vi FHD Dàn âm thanh tại nhà Tủ chăm sóc quần áo thông minh	12 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.

12	Máy hút bụi Máy lọc không khí	12 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
13	Màn hình	24 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
14	Máy tính xách tay (bảo hành toàn cầu)	12 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
15	Bếp từ Máy hút mùi Lò nướng âm tủ Máy rửa chén	36 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
16	Ổ cứng di động SSD, ổ cứng SSD gắn trong	3 hoặc 5 năm	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
<b>II. Áp dụng đối với Phụ kiện (đi kèm Sản phẩm hoặc được Khách hàng mua riêng)</b>			
17	Điều khiển Tivi đi kèm theo sản phẩm	12 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
18	Bộ cấp nguồn đi kèm cho màn hình	24 tháng	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
<b>III. Áp dụng đối với Linh kiện (Linh kiện được cấu thành trong Sản phẩm hoàn chỉnh)</b>			
19	Mô tơ giặt của máy giặt thường	05 năm	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.

	Máy nén của tủ lạnh thường		Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
20	Máy nén của tủ lạnh Inverter (áp dụng ngày mua trước 01/11/2022) Máy nén của điều hòa inverter có công suất từ 1HP đến 2.5HP (Áp dụng những kiểu máy được qui định bởi Samsung)	10 năm	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
21	Lớp vỏ phủ Ceramic bên trong Lò vi sóng (Áp dụng những kiểu máy được qui định bởi Samsung)	10 năm	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
22	Mô tơ giặt loại truyền động trực tiếp của máy giặt (Áp dụng những kiểu máy được qui định bởi Samsung)	11 năm	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
23	Máy nén của tủ lạnh Inverter, Mô tơ của máy giặt và máy sấy Inverter (Áp dụng những kiểu máy được qui định bởi Samsung), áp dụng cho thời gian mua từ 01/11/2022 trở đi.	20 năm	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.
24	Mô tơ của máy hút bụi dòng Jet, áp dụng cho thời gian mua từ 01/01/2023 trở đi.	10 năm	Ngày đầu tiên Khách hàng khởi động Sản phẩm hợp lệ. Trường hợp không xác định được ngày này, áp dụng Ngày phát hành Hóa đơn VAT.

Chi tiết thông tin bảo hành của Sản phẩm mà Khách hàng đã mua có thể truy xuất tại website bên dưới và sử dụng thông tin số IMEI hoặc số sê-ri của Sản phẩm:

**Thiết bị di động:** <https://www.samsung.com/vn/mypage/myproducts/>,

**Điện tử, điện lạnh:** <https://www.samsung.com/vn/support/mobile-devices/warranty-check/>

## 4. Địa điểm cung cấp dịch vụ bảo hành Sản phẩm

### 4.1 Dịch vụ bảo hành tại TTBH

Áp dụng cho các Sản phẩm thuộc nhóm Sản phẩm có số thứ tự **1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 12, 13(\*), 14, 16, 21, 24** tại Bảng 1 – Thời hạn bảo hành.

Khách hàng liên hệ và trực tiếp mang Sản phẩm đến các TTBH của Samsung trên toàn quốc.

### 4.2 Dịch vụ bảo hành được thực hiện tại địa chỉ của Khách hàng

Áp dụng cho các Sản phẩm thuộc nhóm Sản phẩm có số thứ tự **7, 8, 9, 10, 11, 13(\*), 15, 17, 18, 19, 20, 22, 23** tại Bảng 1 – Thời hạn bảo hành.

Để được sử dụng dịch vụ tại địa chỉ của Khách hàng, Khách hàng liên hệ trực tiếp với Tổng đài Chăm sóc Khách hàng của Samsung theo thông tin tại Mục 7 của Chính sách Bảo hành này. Trong trường hợp Khách hàng liên hệ đến TTBH, TTBH phải thông báo cho Tổng đài Chăm sóc Khách hàng của Samsung trước khi tiến hành dịch vụ tại nhà Khách hàng. TTBH xác lập cuộc hẹn để việc thực hiện dịch vụ được thuận lợi nhất cho Khách hàng.

*(\*)* Dịch vụ sửa chữa tại nhà Khách hàng áp dụng đối với nhóm sản phẩm này chỉ áp dụng cho màn hình trên 24 inches tại Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng và Cần Thơ.

### 4.3 Dịch vụ lắp đặt tại nhà

Samsung cung cấp dịch vụ lắp đặt miễn phí (1) tại nhà khách hàng. Việc lắp đặt bao gồm lắp đặt chân đế hoặc lắp đặt giá treo, hướng dẫn và tư vấn khách hàng sử dụng sản phẩm. Áp dụng cho các sản phẩm: Tivi từ 40 in trở lên, Tủ lạnh Side by Side, Máy giặt cửa trước, Máy sấy, Tủ chăm sóc quần áo thông minh, Tivi Micro LED, Máy chiếu siêu gần 4K, tủ lạnh Bespoke (2); Bếp từ (3), Máy hút mùi, Lò nướng âm tủ, Máy rửa chén;

Để được sử dụng dịch vụ lắp đặt tại nhà, khách hàng liên hệ trực tiếp với Tổng đài Chăm sóc khách hàng của Samsung. Trong trường hợp khách hàng liên hệ đến TTBHUQ, TTBHUQ phải thông báo cho Tổng đài Chăm sóc khách hàng của Samsung trước khi tiến hành dịch vụ lắp đặt tại nhà khách hàng. TTBHUQ xác lập cuộc hẹn để việc lắp đặt được thuận lợi nhất cho khách hàng;

(1) Miễn phí nhân công và chi phí đi lại cho 01 (một) lần lắp đặt. Khách hàng thanh toán các khoản linh kiện lắp đặt phát sinh (nếu có).

(2) Miễn phí nhân công và chi phí đi lại cho 01 (một) lần lắp đặt hoặc ghép nối tủ lạnh; 01 (một) lần thay đổi mặt kính cửa tủ trong thời gian bảo hành chính hãng.

(3) Miễn phí nhân công, chi phí đi lại và chi phí cắt đá (nếu có). Không bao gồm cắt bê tông hoặc chỉnh sửa lỗ đá cũ.

## 5. Thời hạn bảo hành đối với linh kiện thay thế

5.1 Đối với linh kiện được thay thế bởi TTBH cho linh kiện hư hỏng thuộc phạm vi bảo hành của Sản phẩm được chấp nhận bảo hành, thời hạn bảo hành của linh kiện thay thế được tính theo thời hạn bảo hành còn lại của Sản phẩm.

5.2 Trường hợp sản phẩm còn thời hạn bảo hành nhưng hư hỏng xảy ra đối với linh kiện thuộc “Các trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành” quy định tại Mục 1.2 của Chính sách này, khi TTBH thay thế linh kiện bị hư hỏng, thời hạn bảo hành cho linh kiện thay thế được áp dụng như sau:

Thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm	Thời hạn bảo hành đối với linh kiện thay thế (tính từ ngày lắp vào sản phẩm)
Nhiều hơn 03 (ba) tháng	Tính theo thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm
Ngắn hơn hoặc bằng 03 (ba) tháng	03 (ba) tháng

## 6. Thời hạn bảo hành đối với sản phẩm thay thế cho Sản phẩm hoặc Phụ kiện (đi kèm Sản phẩm hoặc được Khách hàng mua riêng) thuộc phạm vi bảo hành

Trường hợp Samsung hoặc TTBH thực hiện việc thay thế hoặc đổi Sản phẩm hoặc Phụ kiện thuộc phạm vi bảo hành bằng một sản phẩm hoặc phụ kiện khác cho Khách hàng (gọi là “**Sản phẩm hoặc Phụ kiện đổi mới**”), thì thời hạn bảo hành áp dụng cho Sản phẩm hoặc Phụ kiện đổi mới được quy định như sau:

### 6.1 Đổi Sản phẩm đổi mới:

Thời hạn bảo hành còn lại của Sản phẩm được thay thế (Sản phẩm ban đầu)	Thời hạn bảo hành đối với Sản phẩm đổi mới (Tính từ ngày Khách hàng nhận Sản phẩm đổi mới)
Nhiều hơn 06 (sáu) tháng	Tính theo thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm
Ngắn hơn hoặc bằng 06 (sáu) tháng	06 (sáu) tháng

### 6.2 Đổi Phụ kiện đổi mới:

Trường hợp Samsung hoặc TTBH thực hiện việc thay thế hoặc đổi Phụ kiện (có thời hạn Bảo hành dưới 06 (sáu) tháng) thuộc phạm vi bảo hành bằng một Phụ kiện đổi mới, thì thời hạn bảo hành cho Phụ kiện đổi mới tính theo thời gian bảo hành ban đầu của Phụ kiện đó.

## 8. Chính sách bảo hành đối với sản phẩm mua ở nước ngoài

*(Áp dụng cho điện thoại di động, máy tính bảng và thiết bị đeo)*

Đối với các sản phẩm được sản xuất từ năm 2023 trở về sau, Samsung giới hạn dịch vụ bảo hành đối với điện thoại di động, máy tính bảng và thiết bị đeo trong phạm vi quốc gia nơi sản phẩm được bán ra lần đầu tiên (“**Quốc gia gốc**”).

Trong trường hợp Khách hàng yêu cầu bảo hành tại một quốc gia khác với Quốc gia gốc, Khách hàng cần liên hệ TTBH được ủy quyền toàn cầu để được hỗ trợ.

Các điều kiện và giới hạn áp dụng trong trường hợp này như sau:

- Thời hạn bảo hành giới hạn là một (01) năm, không phụ thuộc vào thời hạn bảo hành tại Quốc gia gốc;
- Việc sửa chữa có thể kéo dài hơn bình thường do phụ thuộc vào khả năng cung ứng linh kiện hoặc dịch vụ, vốn có thể chỉ có sẵn tại Quốc gia gốc;

- Trường hợp không được áp dụng bảo hành, việc sửa chữa có thể phát sinh chi phí; mức phí sửa chữa có thể khác biệt giữa các quốc gia và không giống với Quốc gia gốc;
- Chính sách đổi/trả hàng và hoàn tiền chỉ áp dụng tại Quốc gia gốc;
- Đối với các phụ kiện như pin, đế sạc và ốp lưng, dịch vụ bảo hành không được cung cấp ngoài Quốc gia gốc.

## **9. Luật áp dụng và Giải quyết tranh chấp**

Chính sách Bảo hành này được điều chỉnh và giải thích theo luật pháp của Việt Nam. Các tranh chấp hoặc khiếu nại phát sinh từ hoặc liên quan tới Chính sách Bảo hành này sẽ được giải quyết bởi Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam theo quy định của pháp luật Việt Nam.

## **10. Thông tin liên hệ Tổng đài chăm sóc Khách hàng của Samsung**

Để biết thêm thông tin, Quý khách vui lòng liên hệ Công ty TNHH Điện tử Samsung Vina qua trang web <http://www.samsung.com/vn/support> hoặc quét mã QR sau để được hỗ trợ.

