

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Công ty TNHH Điện tử Samsung Vina 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 của 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 liệt kê tại Mục 3 của Chính sách Bảo hành này (“**Sản phẩm**”). Trong trường hợp có sự khác biệt giữa các điều khoản và điều kiện của Chính sách Bảo hành này và bất kỳ tài liệu có liên quan, các điều khoản và điều kiện 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 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;
- (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 theo từng thời điểm (“**Luật áp dụng**”);
- (iii) Sản phẩm có khuyết tật hoặc lỗi về kỹ thuật trong quá trình sản xuất;
- (iv) Sản phẩm còn trong Thời hạn bảo hành quy định tại Mục 3 của Chính sách Bảo hành này;
- (v) Sản phẩm không thuộc một trong các trường hợp không được bảo hành quy định tại Mục 1.2 của Chính sách Bảo hành này;
- (vi) 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 (vi)(a), Điểm (vi)(b) và Điểm (vi)(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 bởi Samsung và/hoặc TTBH nếu thuộc một trong các trường hợp sau theo đánh giá và kết luận của Samsung và/hoặc TTBH:

- (i) Thời hạn bảo hành áp dụng đối với Sản phẩm đã kết thúc tại thời điểm Khách hàng đưa ra yêu cầu bảo hành với Samsung và/hoặc TTBH;
- (ii) Sản phẩm bị hư hỏng không do khiếm khuyết, lỗi về sản xuất của Samsung hoặc nhà sản xuất của Sản phẩm;
- (iii) Sản phẩm bị hư hỏng do hao mòn thông thường; gặp tai nạn; bị sử dụng sai cách; không được vệ sinh đúng cách (bao gồm phần bên ngoài, bên trong, các loại bộ lọc vệ sinh); không được bảo dưỡng và thực hiện dịch vụ đúng cách; bị côn trùng, sâu bọ bao gồm nhưng không giới hạn động vật thâm nhập; lắp đặt không đủ hoặc sai; 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; sai điện áp; hư hỏng do ngoại lực tác động;
- (iv) 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, quyết định cuối cùng thuộc về Samsung;
- (v) Sản phẩm không được bảo hành tại Việt Nam, trừ trường hợp Sản phẩm được bảo hành toàn cầu theo chính sách bảo hành của nhà sản xuất;
- (vi) Sản phẩm theo cam kết bảo hành riêng biệt giữa TTBH và Khách hàng;
- (vii) 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;
- (viii) Các linh kiện, phụ kiện không đi kèm theo Sản phẩm (bao gồm nhưng không giới hạn: 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;

1.3 Các trường hợp mất quyền bảo hành

Sản phẩm sẽ không được hoặc bị từ chối bảo hành bởi Samsung và/hoặc TTBH nếu thuộc một trong các trường hợp sau theo đánh giá và kết luận của Samsung và/hoặc TTBH:

- (i) Hư hỏng do tác động vật lý: bất kỳ hư hỏng nào do rơi, va đập hoặc áp lực dẫn đến màn hình bị nứt, móp hoặc hư hỏng cấu trúc khác;
- (ii) Hư hỏng do nước: tiếp xúc với nước hoặc các chất lỏng khác, bao gồm cả hư hỏng do ngưng tụ và độ ẩm, đặc biệt nếu thiết bị không có chứng nhận khả năng chống nước hoặc chống thấm nước;
- (iii) Việc sửa chữa hoặc sửa đổi được thực hiện bởi cá nhân hoặc tổ chức không được Samsung ủy quyền;
- (iv) Các linh kiện, phụ kiện không do Samsung cung cấp;
- (v) Hư hỏng về ngoại quan: các vết trầy xước, vết lõm và các hư hỏng khác không ảnh hưởng đến chức năng của thiết bị;
- (vi) Hao mòn thông thường: suy giảm do sử dụng thường xuyên, chẳng hạn như cạn kiệt pin theo thời gian hoặc màn hình bị mờ nhẹ;

- (vii) Hết thời gian bảo hành;
- (viii) Mất mát hoặc trộm cắp: Samsung từ chối bảo hành khi có cơ sở cho thấy sản phẩm đang được sử dụng trái phép (bị trộm cắp, cướp giật, ...)
- (ix) Hư hỏng do môi trường: hư hỏng do các yếu tố như nhiệt độ, độ ẩm, bụi bẩn, điện áp, thiên tai;
- (x) Sự cố phần mềm: sự cố do ứng dụng của bên thứ ba, vi-rút hoặc bản cập nhật phần mềm không phải do nhà sản xuất phát hành;
- (xi) Không cung cấp bằng chứng mua hàng: không thể xuất trình bằng chứng mua hàng hoặc biên nhận hợp lệ khi yêu cầu bảo hành;
- (xii) Sản phẩm không còn mang số sê-ri của nhà sản xuất ban đầu;
- (xiii) Lắp đặt hoặc can thiệp phần mềm không theo tiêu chuẩn hoặc không được phép của Samsung.
- (xiv) Sử dụng sai hoặc lạm dụng: Thiệt hại do sử dụng sai, bỏ bê hoặc sử dụng không đúng cách, chẳng hạn như sử dụng tivi trong môi trường không được nhà sản xuất khuyến nghị (ví dụ: sử dụng ngoài trời đối với mẫu trong nhà, sử dụng thiết bị ở nhiệt độ khắc nghiệt hoặc với các phụ kiện không tương thích).

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 Luật áp dụng ("**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:
 - Nếu Samsung và/hoặc TTBH không thể sửa chữa Sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện của Sản phẩm; hoặc
 - 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
 - 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.

Việc đổi hoặc thu hồi Sản phẩm hoặc linh kiện, phụ kiện của Sản phẩm theo quy định tại Mục 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 đổi trả hoặc thu hồi, trừ trường hợp Samsung quyết định khác.

3. Thời hạn bảo hành

Thời hạn bảo hành của Sản phẩm ("**Thời hạn bảo hành**") sẽ được tính từ ngày Khách hàng

mua và có nghĩa vụ nhận Sản phẩm được đóng gói và dán tem nguyên bản hoặc tính từ ngày sản xuất của Sản phẩm trong trường hợp Khách hàng không thể cung cấp chứng từ mua Sản phẩm hợp lệ theo đánh giá của Samsung (“**Ngày bắt đầu Thời hạn bảo hành**”) và trong phạm vi Luật áp dụng (như được định nghĩa bên dưới) cho phép, sẽ được xác định như sau:

- (i) Thời hạn bảo hành sẽ được Samsung xác định dựa vào thông tin bảo hành điện tử đối với Sản Phẩm trên ứng dụng CS One tải từ CH Play hoặc App Store; hoặc dựa vào các công cụ kiểm tra Thời hạn bảo hành của Samsung.
- (ii) Trong trường hợp Thời hạn bảo hành không thể xác định theo Mục 3.1(i) nêu trên, Thời hạn bảo hành của Sản phẩm sẽ được tính từ ngày mua Sản phẩm theo chứng từ mua Sản phẩm hợp lệ mà Khách hàng cung cấp cho Samsung và/hoặc TTBH (“**Thời hạn bảo hành tính từ ngày mua**”) và được quy định Bảng dưới đây.
- (iii) Trong trường hợp Thời hạn bảo hành không thể xác định theo Mục 3.1(i) và Mục 3.1(ii) nêu trên, Thời hạn bảo hành sẽ được tính từ ngày sản xuất của Sản phẩm (“**Thời hạn bảo hành tính từ ngày sản xuất**”) và được quy định Bảng dưới đây.

Để làm rõ, trong mọi trường hợp Thời hạn bảo hành được tính từ ngày mua sẽ không vượt quá Thời hạn bảo hành được tính từ ngày sản xuất như được quy định Bảng dưới đây.

Bảng 1: Thời hạn bảo hành

STT	Sản phẩm	Thời hạn bảo hành	Thời hạn bảo hành
		Kể từ ngày mua	Kể từ ngày sản xuất
		(A)	(B)
1	Điện thoại di động Máy tính bảng Pin của điện thoại và máy tính bảng	12 tháng	15 tháng
2	Tivi (ngoại trừ FHD quy định tại nhóm 14 trong bảng này) Máy giặt Tủ lạnh Máy điều hòa Lò nướng Máy sấy	24 tháng	27 tháng
3	Tivi khách sạn Màn hình chuyên dụng	36 tháng	39 tháng
4	Lò vi sóng Máy chiếu siêu gần 4K	24 tháng	27 tháng
5	Dàn âm thanh tại nhà Tủ chăm sóc quần áo thông minh Điều khiển Tivi đi kèm theo sản phẩm	12 tháng	15 tháng
6	Máy hút bụi Máy lọc không khí	12 tháng	15 tháng

STT	Sản phẩm	Thời hạn bảo hành	Thời hạn bảo hành
		Kể từ ngày mua	Kể từ ngày sản xuất
		(A)	(B)
7	Màn hình Adaptor của màn hình	24 tháng	27 tháng
8	Bộ sạc & bút cảm ứng của Điện Thoại /Máy tính bảng, Tai nghe đi kèm theo điện thoại	06 tháng	09 tháng
9	Mô tơ giặt của máy giặt thường Máy nén của Tủ lạnh thường	05 năm	05 năm
10	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	10 năm
11	Lớp vỏ phủ Ceramic bên trong Lò vi sóng (Áp dụng những kiểu máy được qui định bởi Samsung)	10 năm	10 năm
12	Mô tơ giặt loại truyền động trực tiếp của máy giặt (Áp dụng những kiểu máy được qui định bởi Samsung)	11 năm	11 năm
13	Máy Tính Xách Tay (bảo hành toàn cầu)	12 tháng	18 tháng
14	Tivi FHD có ngày mua từ 01/06/2021	12 tháng	15 tháng
15	Tivi Micro Led	60 tháng	63 tháng
16	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) Ngày mua từ tháng 01/11/2022	20 năm	20 năm
17	Bếp từ Máy hút mùi Lò nướng âm tủ Máy rửa chén	36 tháng	39 tháng
18	Ổ cứng di động SSD, ổ cứng SSD gắn trong	3 hoặc 5 năm	3 hoặc 5 năm

STT	Sản phẩm	Thời hạn bảo hành	Thời hạn bảo hành
		Kể từ ngày mua	Kể từ ngày sản xuất
		(A)	(B)
19	Mô tơ của máy hút bụi dòng Jet Ngày mua từ tháng 01/01/2023	10 năm	10 năm
20	Tai nghe Bluetooth Level U, Loa Bluetooth (áp dụng cho sản phẩm mua từ Samsung.com và được kích hoạt bảo hành điện tử)	12 tháng	15 tháng
21	Đế sạc không dây Pin sạc dự phòng Ốp lưng sạc không dây Bàn phím Bluetooth, Bộ ống kính Lens cover (áp dụng cho sản phẩm mua từ Samsung.com và được kích hoạt bảo hành điện tử)	06 tháng	09 tháng
22	Ốp lưng thường, Bao da thường Phụ kiện (áp dụng cho sản phẩm mua từ Samsung.com và được kích hoạt bảo hành điện tử)	03 tháng	06 tháng

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 **1, 4, 6, 7, 8, 11, 13, 18, 19, 20, 21, 22** (Xem bảng 1);

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

4.2 Dịch vụ bảo hành tại địa chỉ của Khách hàng

Áp dụng cho các sản phẩm thuộc Nhóm **2, 3, 5, 7(*), 9, 10, 12, 14, 15, 16, 17** (Xem bảng 1);

Để được sử dụng dịch vụ 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 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 cho nhóm sản phẩm này chỉ áp dụng cho màn hình trên 24 inches tại/ In-home servie is applied at: Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng, Cần Thơ.*

5. Luật áp dụng và Giải quyết tranh chấp

Chính sách Bảo hành này được điều chỉnh và giải thích theo luật pháp của Nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam (“**Luật áp dụng**”). Tất cả tranh chấp, mâu thuẫn 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 Luật áp dụng.

6. Thông tin liên hệ Tổng đài chăm sóc Khách hàng của Samsung

Để biết thêm thông tin, Quý khách vui lòng liên hệ với 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

