

Điều khoản Dịch vụ Bảo hành Kéo dài Thiết bị Di động Samsung Care+ Sau Thời hạn Bảo hành của Nhà sản xuất

Vì Quý Khách hàng đã mua chương trình Bảo hành Kéo dài Thiết bị Di động Samsung Care+, chúng tôi xin giới thiệu Điều khoản Dịch vụ Bảo hành kéo dài Thiết bị Di Động Samsung Care+ Sau Thời hạn Bảo hành của Nhà sản xuất (“**Điều khoản và Điều kiện**”), qua đó Công ty TNHH Điện Tử Samsung Vina (“**Samsung**”) cung cấp cho Quý Khách hàng một số dịch vụ sửa chữa được thể hiện chi tiết tại đây (“**Dịch vụ**”).

Số Hợp đồng:	: <Số Hợp đồng>
Tên khách hàng	:
Địa chỉ email của Khách hàng	:
Số điện thoại di động của Khách hàng	:
Mẫu Thiết bị Di động	:
Số IMEI	:
Ngày mua Thiết bị	:
Giá mua Thiết bị	:
Ngày Bắt đầu Thời hạn Dịch vụ	:<Ngày mua Thiết bị>
Ngày Kết thúc Thời hạn Dịch vụ	:<Hai năm sau Ngày Bắt đầu>
Giá trị Sửa chữa Tối đa	: tối đa bằng <Giá mua Thiết bị>
Phí Dịch vụ	: theo bảng tại Điều 2.2.3 dưới đây

Các **Điều khoản và Điều kiện** diễn giải và quy định các điều kiện sẽ áp dụng và điều chỉnh mối quan hệ pháp lý giữa Samsung, với tư cách là bên cung cấp Dịch vụ và Quý Khách hàng, với tư cách là bên sử dụng Dịch vụ (“**Quý Khách hàng**” hoặc “**Người dùng**”).

Quý Khách hàng không thể sử dụng Dịch vụ nếu (a) chưa đủ tuổi hợp pháp để giao kết hợp đồng có giá trị ràng buộc với Samsung hoặc (b) là người bị cấm tiếp nhận Dịch vụ theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Bằng việc tiếp cận với các Điều khoản và Điều kiện, Quý Khách hàng tại đây thừa nhận rằng Quý Khách hàng đã tự nguyện đồng ý chịu sự ràng buộc bởi Các Điều khoản và Điều kiện này.

1. Chấp nhận các Điều khoản và Điều kiện

1.1 Trước khi Quý Khách hàng được phép sử dụng Dịch vụ, Quý Khách hàng phải chấp nhận các Điều khoản và Điều kiện. Việc Quý Khách hàng chấp nhận các Điều khoản và Điều kiện sẽ được ghi nhận vào thời điểm mua Dịch vụ và sẽ cấu thành hợp đồng có giá trị ràng buộc giữa Quý Khách hàng và Samsung. Quý Khách hàng có thể chấp nhận các Điều khoản và Điều kiện bằng cách nhấp hoặc bấm vào nút “chấp nhận” nếu nút hoặc chức năng đó có sẵn thông qua giao diện người dùng của Dịch vụ tương ứng.

1.2 Quý Khách hàng cũng chấp nhận các Điều khoản và Điều kiện và bất kỳ bản chỉnh sửa và/hoặc thay đổi nào (nếu có) khi Quý Khách hàng sử dụng Dịch vụ hoặc tiếp tục sử dụng Dịch vụ. Trong trường hợp này, Quý Khách hàng được xem là đã hiểu rằng Quý Khách hàng bị ràng buộc về pháp lý bởi, và Samsung sẽ đối xử với Quý Khách hàng theo hướng Quý Khách hàng bị ràng buộc bởi các Điều khoản và Điều kiện (hoặc bản chỉnh sửa của Điều kiện và Điều khoản, nếu có) kể từ thời điểm Quý Khách hàng bắt đầu sử dụng Dịch vụ. Quý Khách hàng cũng được xem như đã tự nguyện đồng ý để

Samsung, các tổ chức liên kết hoặc bên thứ ba do Samsung chỉ định được quyền liên hệ với Quý Khách hàng thông qua hộp thư, thư điện tử, điện thoại hoặc tin nhắn SMS về bất kỳ vấn đề gì liên quan đến Dịch vụ.

- 1.3 Để nhận dịch vụ hay sự hỗ trợ theo các Điều khoản và Điều kiện này, Quý Khách hàng đồng ý (i) cung cấp Số Điện thoại Liên lạc và trình hóa đơn mua hàng hoặc tin nhắn SMS xác nhận của Samsung, (ii) cung cấp thông tin cần thiết để chẩn đoán hay bảo dưỡng Thiết bị, (iii) cung cấp thông tin về các dấu hiệu và nguyên nhân gây ra vấn đề ở Thiết bị, (iv) sao lưu dữ phòng phần mềm và dữ liệu chứa trên Thiết bị; và (v) làm theo hướng dẫn của Samsung hay đối tác (bên cung cấp dịch vụ) hay trung tâm sửa chữa được ủy quyền của Samsung.

2. Quyền lợi của Khách hàng khi dùng Dịch vụ

Các Điều khoản và Điều kiện này cung cấp Dịch Vụ cho Quý Khách hàng với thông tin chi tiết và trong thời hạn quy định dưới đây ("**Thời hạn Dịch vụ**"). Thời hạn Dịch vụ sẽ không được kéo dài hay gia hạn trong bất kỳ trường hợp nào.

2.1 Dịch vụ Sửa chữa như Gia hạn Bảo hành của Nhà sản xuất

Trong thời hạn 1 (một) năm kể từ khi bắt đầu năm thứ hai của Điều khoản và Điều kiện, Quý Khách hàng được đưa ra yêu cầu sửa chữa lên đến Giá mua Thiết bị đối với các Hư hỏng (như định nghĩa tại Điều 3.1 dưới đây) xảy ra với Thiết bị Di động của Quý Khách hàng.

2.2 Dịch vụ Sửa chữa đối với Hư hỏng do Tai nạn hay Hư hỏng do Chấn Lủng

Trong thời gian 2 (hai) năm kể từ Ngày Bắt đầu (như định nghĩa tại Điều 3.1 dưới đây) các Điều khoản và Điều kiện:

- 2.2.1 Quý Khách hàng được quyền đưa ra 2 (hai) yêu cầu sửa chữa đối với Hư hỏng do Tai nạn hay Hư hỏng do Chấn Lủng trong suốt Thời hạn Dịch vụ.
- 2.2.2 Giá trị Sửa chữa Tối đa lên tới Giá mua Thiết bị Di động của Quý Khách hàng (như định nghĩa tại Điều 3.1 dưới đây).
- 2.2.3 Quý Khách hàng không phải trả chi phí sửa chữa. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ tính Phí Dịch vụ đối với từng yêu cầu sửa chữa Hư hỏng do Tai nạn hay Hư hỏng do Chấn Lủng (như định nghĩa tại Điều 3.1 dưới đây) trong suốt Thời hạn Dịch vụ vì mục đích quản lý quy trình sửa chữa. Phí Dịch Vụ được tính theo phạm vi các số tiền như sau:

Phạm vi (VNĐ)	Phí Dịch vụ (VNĐ, đã có Thuế GTGT)
3.000.000 - 4.500.000	649.000
4.500.001 - 8.000.000	649.000
8.000.001 - 15.000.000	649.000
15.000.001 - 30.000.000	1.299.000

Các thông tin tại bảng trên đơn thuần chỉ ra phạm vi Phí Dịch vụ được áp dụng phụ thuộc vào Nhóm Thiết bị Di động của Quý Khách hàng. Số tiền Phí Dịch vụ thực tế sẽ được thông báo tới Quý Khách hàng thông qua thông tin nhắn riêng mà Quý Khách hàng sẽ nhận được qua thư điện tử hoặc tin nhắn SMS sau khi mua Dịch vụ. Những khoản tiền nêu trên có thể được thay đổi theo từng thời điểm và những thay đổi (nếu có) đó sẽ được thông báo tới

Quý Khách hàng.

2.3 Liên quan đến Dịch vụ, Quý Khách hàng sẽ được hưởng các lợi ích sau:

- 2.3.1 Đăng ký yêu cầu sửa chữa dễ dàng với thời hạn sửa chữa bảo hành trong vòng 90 (chín mươi) ngày lịch.
- 2.3.2 Tổng đài song ngữ hoạt động liên tục 7 (bảy) ngày một tuần và cổng thông tin yêu cầu sửa chữa chuyên dụng.
- 2.3.3 Dịch vụ giao và nhận miễn phí tại Việt Nam (tùy thuộc vào từng điều khoản và điều kiện khác và cho tới khi hoặc trừ khi có thông báo khác).
- 2.3.4 Nếu Quý Khách hàng có yêu cầu sửa chữa, Quý khách hàng có thể đăng ký tại cổng thông tin trực tuyến <https://www.careplus.co/id/>, hoặc liên hệ với chúng tôi theo số 1800-588-855, 7 (bảy) ngày mỗi tuần từ 8 giờ sáng tới 5 giờ chiều theo giờ Việt Nam từ Thứ Hai đến Chủ Nhật, bao gồm cả những ngày nghỉ lễ theo quy định (trừ ngày Tết).

2.4 Samsung sẽ tính phí sửa chữa bổ sung theo mức phí thị trường hiện hành, do Samsung quyết định, đối với các lần sửa chữa sau khi Quý Khách hàng dùng hết Giá trị Sửa chữa Tối đa theo các Điều khoản và Điều kiện. Thông tin chi tiết về các Hư hỏng và phí sửa chữa bổ sung sẽ do Samsung đánh giá và xác định, và quyết định của Samsung sẽ là quyết định cuối cùng.

3. **Định nghĩa và Điều kiện của Dịch vụ:**

3.1 **Định nghĩa:**

- 3.1.1 **Thiết bị Di động** hay **Thiết bị**: là điện thoại thông minh hay máy tính bảng mà chỉ được dùng cho mục đích cá nhân, không được dùng cho mục đích thương mại, cho thuê hay làm phát sinh lợi nhuận.
- 3.1.2 **Điều kiện Sử dụng Bình thường**: là việc sử dụng Thiết bị Di động theo hướng dẫn của Samsung về cách sử dụng Thiết bị Di động, bao gồm và không giới hạn hướng dẫn về bảo trì và bảo dưỡng định kỳ của Thiết bị Di động, sử dụng những thiết bị bảo vệ chuyên biệt như ốp áp.
- 3.1.3 **Hư Hỏng Do Tai Nạn**: là bất kỳ hư hỏng nào thấy được và xảy ra trong Thời hạn Dịch vụ đối với Thiết bị Di động một cách vô ý và do những yếu tố ngoại lực;
- 3.1.4 **Hư Hỏng Do Chất Lỏng**: là bất kỳ hư hỏng nào xảy ra trong Thời hạn Dịch vụ đối với Thiết bị Di Động do vô tình bị thấm nước hay các chất lỏng khác;
- 3.1.5 **Hư hỏng**: là các khiếm khuyết và/hoặc sự cố ở Thiết bị Di Động theo quy định của Bảo hành Nhà sản xuất sau khi hết Thời hạn Bảo hành Nhà sản xuất và trong Thời hạn Dịch vụ.
- 3.1.6 **BER**: là từ viết tắt của 'Beyond Economic Repairs', tức là chi phí của một việc sửa chữa bằng hoặc lớn hơn 85% Giá mua Thiết bị Di động.
- 3.1.7 **Bảo hành của Nhà sản xuất**: là bảo hành ban đầu do Công ty TNHH Samsung Electronics Việt Nam Thái Nguyên hay Công ty TNHH Samsung Electronics Việt Nam cung cấp đối với Thiết bị Di động.
- 3.1.8 **Thời hạn Bảo hành của Nhà sản xuất**: là thời hạn bảo hành không gián đoạn của Nhà Sản Xuất được ghi trên giấy chứng nhận bảo hành hay ấn phẩm của Nhà Sản Xuất.
- 3.1.9 **Phí Dịch vụ**: là khoản phí mà Quý Khách hàng phải thanh toán vào thời điểm đăng ký yêu cầu sửa chữa Hư hỏng do Tai nạn hoặc Hư hỏng do Chất lỏng như quy định tại Điều 2.2.3 trên đây. Khoản tiền này được thể hiện trong tin nhắn cá nhân gửi tới Quý Khách hàng qua thư điện tử và/hoặc tin nhắn SMS sau khi Quý Khách hàng mua chương trình Bảo hành Kéo

dài Thiết bị Di động Samsung Care+.

- 3.1.10 **Khách hàng:** là người có tên trong các Điều khoản và Điều kiện cá nhân hóa được gửi tới Quý Khách hàng qua thư điện tử và tin nhắn SMS sau khi mua chương trình Bảo hành Kéo dài Thiết bị Di động Samsung Care+.
- 3.1.11 **Quý Khách hàng/của Quý Khách hàng:** là Khách hàng được đề cập tại các Điều kiện và Điều khoản này.
- 3.1.12 **Thành Viên Gia Đình Trực Hệ:** là vợ/chồng và/hoặc (các) con của Khách hàng.
- 3.1.13 **Giá Mua Thiết Bị Di Động:** là giá mua Thiết Bị Di Động vào ngày Quý Khách hàng mua Thiết bị Di động và được thể hiện trên giấy biên nhận mua hàng liên quan;
- 3.1.14 **Ngày Bắt đầu:** là ngày mà Quý Khách hàng mua chương trình Bảo hành Kéo dài Thiết bị Di động Samsung Care+, được thể hiện trong thông tin riêng gửi tới hộp thư điện tử của Quý Khách hàng và/hoặc qua tin nhắn SMS.

3.2 Điều kiện của Dịch vụ:

Samsung sẽ cung cấp Dịch vụ bao gồm những sửa chữa được quy định trong Điều kiện và Điều khoản trong Thời hạn Dịch vụ theo yêu cầu của Quý Khách hàng đối với Hư hỏng do Tai nạn hay Hư hỏng do Chất lỏng và Hư hỏng thông thường thuộc phạm vi Bảo hành Cửa Nhà sản xuất, tùy từng thời điểm, liên quan đến Thiết bị Di động, sẽ tùy thuộc vào các điều kiện sau đây:

- 3.2.1 Đối với Hư hỏng do Tai nạn hay Hư hỏng do Chất lỏng tối đa là 2 (hai) lần sửa chữa và đối với Hư hỏng tối đa là Giá mua Thiết bị trong Thời hạn Dịch vụ. Chi tiết liên quan đến việc sửa chữa và giá của việc sửa chữa hoặc thay thế (nếu Hư Hỏng Do Tai Nạn hoặc Hư Hỏng Do Chất Lỏng thuộc trường hợp Các Sửa chữa Vượt quá Chi phí Kinh tế) sẽ được đánh giá và xác định bởi Samsung và việc đánh giá và xác định này của Samsung có giá trị cuối cùng và mang tính quyết định.
- 3.2.2 Sửa chữa được thực hiện độc quyền bởi trung tâm dịch vụ được ủy quyền bởi Samsung;
- 3.2.3 Thiết bị Di động phải:
 - (a) đã được mua mới tại Việt Nam;
 - (b) đã được sản xuất/phân phối tại Việt Nam;
 - (c) đã được bán bởi đại lý ủy quyền của Samsung kèm theo hóa đơn và Bảo Hành của Nhà sản xuất;
 - (d) đã luôn luôn được sử dụng tuân theo hướng dẫn của Samsung về cách sử dụng Thiết bị Di động bao gồm và không giới hạn hướng dẫn bảo trì và bảo dưỡng định kỳ đối với Thiết bị Di động;
 - (e) chưa từng được sửa chữa bất cứ lần nào;
 - (f) chỉ được sử dụng cho mục đích cá nhân mà không phải vì mục đích thương mại, cho thuê hoặc vì những mục đích sinh lợi; và
 - (g) Đã được sử dụng chủ yếu bởi chính Quý Khách hàng hoặc Thành viên Gia đình Trực hệ và dưới sự định đoạt của Quý Khách hàng (hoặc Thành viên Gia đình Trực hệ có liên quan).
- 3.2.4 Bất kỳ việc sửa chữa nào trước đó đối với Thiết bị Di động phải:
 - (a) đã được thực hiện tại Việt Nam; và
 - (b) đã được thực hiện bởi trung tâm dịch vụ ủy quyền của Samsung.
- 3.2.5 Bảo hành của Nhà sản xuất không bị vô hiệu hoặc bị ảnh hưởng bởi bất kỳ hành động nào của Quý Khách hàng.
- 3.2.6 Khi thực hiện sửa chữa, Samsung sẽ có quyền, tùy theo quyết định của mình và không ảnh hưởng đến các nội dung của Các Điều khoản và Điều kiện này:

- (a) thay thế Thiết Bị Di Động bằng một mẫu tương tự hoặc tương đương, dựa trên các tính năng và chức năng (dù mới hay đã sử dụng), trong trường hợp Các Sửa chữa Vượt mức phí thông thường. Thiết bị Di động được thay thế (bộ phận bị hư hỏng) sẽ thuộc quyền sở hữu của Samsung. Thiết bị Di động thay thế có thể có giá trị bán lẻ thấp hơn Thiết bị Di động ban đầu. Quý Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm sao lưu và khôi phục bất kỳ dữ liệu nào mà Quý Khách hàng có thể có từ Thiết bị Di động thay thế sang Thiết bị Di động được thay thế, trong trường hợp có thể. Samsung sẽ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ mất mát và/hoặc thiệt hại nào đối với dữ liệu hay phần mềm được cài đặt trước đó trên Thiết bị Di động.
- (b) chuyển giao toàn bộ hoặc một phần việc sửa chữa cho bên thứ ba.

3.3 Những điều kiện chính khác:

3.3.1 Các Điều khoản và Điều kiện này chỉ có hiệu lực đối với Thiết bị Di động của Quý Khách hàng được nêu chi tiết tại thông tin cá biệt gửi tới Quý Khách hàng qua thư điện tử và/hoặc tin nhắn SMS sau khi mua chương trình Bảo Hành Kéo Dài Samsung Care+ đối với Thiết Bị Di Động. Quý Khách hàng không được chuyển nhượng hoặc chuyển giao quyền của mình theo Các Điều khoản và Điều kiện cho bên thứ ba hoặc đối với một thiết bị khác, vì bất kỳ lý do gì (bao gồm nhưng không giới hạn đối với việc bán Thiết bị Di động cho bên thứ ba), ngoài trường hợp được nêu trong điều 3.3.2 dưới đây.

3.3.2 Các Điều khoản và Điều kiện này chỉ có thể được chuyển nhượng cho một thiết bị khác trong trường hợp:

- (a) Thiết bị Di động nhận từ Samsung là thiết bị “không thể sử dụng được khi nhận” (DOA); hoặc
- (b) Thiết bị Di động nhận từ Samsung do Samsung thay thế do lỗi Bảo hành của Nhà sản xuất mà không thể sửa chữa được; hoặc
- (c) Samsung cung cấp Thiết bị Di động thay thế do yêu cầu sửa chữa thuộc trường hợp Các Sửa chữa Vượt mức phí thông thường.

Các Điều khoản và Điều kiện này sẽ tiếp tục áp dụng cho thiết bị thay thế được nêu trong điều 3.3.2 (a) và (b) ở trên trong phạm vi Thời Hạn Dịch Vụ với điều kiện Quý Khách hàng đã thông báo cho AMS thông qua cách thức được đề cập trong phần “Quy trình Yêu cầu Sửa chữa” như dưới đây. Quý Khách hàng sẽ thông báo cho Samsung theo cách sau: (a) đối với trường hợp DOA, trong vòng 30 ngày kể từ ngày xuất hóa đơn; (b) về các chi tiết của thiết bị thay thế trong vòng 30 ngày kể từ ngày Quý Khách hàng nhận được thiết bị thay thế. Mẫu mã Thiết bị Di động và số IMEI sẽ được cập nhật tương ứng.

Vì những mục đích này, “DOA” hoặc “không thể sử dụng được khi nhận” nghĩa là tình trạng mà một Thiết bị Di động (i) được mua nhưng không được nhận ngay lập tức từ một cửa hàng thực tế và được giao cho Quý Khách hàng sau đó; (ii) sau khi được giao, được phát hiện là hoàn toàn không hoạt động; và (iii) ngay lập tức được giao trả cho Samsung hoặc cửa hàng nơi Quý Khách hàng đã mua Thiết bị di động để đổi lấy thiết bị thay thế.

3.3.3 Trong phạm vi tối đa mà Pháp Luật Việt Nam cho phép, Samsung và nhân viên và đại lý của Samsung trong mọi trường hợp sẽ KHÔNG chịu trách nhiệm với Quý Khách hàng về bất kỳ thiệt hại gián tiếp và nghiêm trọng nào, bao gồm nhưng không giới hạn việc khôi phục, lập

trình lại hoặc sao chép bất kỳ phần mềm, chương trình hoặc dữ liệu nào, bất kỳ tổn thất nào về kinh doanh, lợi nhuận, doanh thu, v.v. xuất phát từ nghĩa vụ của Samsung hoặc nhân viên và đại lý của Samsung theo các Điều khoản và Điều kiện.

Ngoài ra, trong phạm vi tối đa mà Pháp Luật Việt Nam cho phép, trách nhiệm của Samsung và nhân viên của Samsung theo Điều khoản và Điều kiện sẽ được giới hạn trong phạm vi khoản thanh toán ban đầu Quý Khách hàng đã trả theo các Điều khoản và Điều kiện.

Samsung theo đây không bảo đảm rằng (i) Samsung sẽ có thể sửa chữa hoặc thay thế Thiết bị của Quý Khách hàng mà không có rủi ro cho hoặc tổn thất phần mềm, chương trình hoặc dữ liệu trong đó; hoặc (ii) hoạt động của Thiết bị Di động của bạn sẽ không có lỗi sau khi sửa chữa.

3.4 Trường hợp không bao gồm trong Dịch vụ:

Các Điều khoản và Điều kiện này chỉ dành cho (i) Hư Hỏng Do Tai Nạn hoặc Hư Hỏng Do Chất Lỏng và (2) Hư hỏng dựa trên các nội dung được quy định trong Các Điều khoản và Điều kiện này, và để tránh hiểu lầm, Các Điều khoản và Điều kiện này không bao gồm việc sửa chữa hoặc dịch vụ hoặc thuộc những trường hợp sau đây

3.4.1 Trường hợp ngoài phạm vi Dịch vụ áp dụng cho năm đầu tiên của Thời hạn Dịch vụ ("**Trường hợp ngoài phạm vi Hư Hỏng Do Tai Nạn và Hư Hỏng Do Chất Lỏng**"):

- (a) Hư hỏng do vi phạm Bảo hành của Nhà sản xuất, lạm dụng hoặc sơ suất.
- (b) Hao mòn tự nhiên hoặc giảm sút dần giá trị;
- (c) Thay thế hoặc hỗ trợ cho dữ liệu, phần mềm, âm nhạc, v.v. tức là mọi dữ liệu được lưu trữ trên thiết bị.
- (d) Sửa chữa được hiểu một cách minh thị hoặc ngầm định thuộc phạm vi Bảo hành của Nhà sản xuất hoặc bảo đảm sửa chữa theo Các Điều khoản và Điều kiện này.
- (e) Thay thế bất kỳ vật hoặc phụ kiện tiêu hao nào như pin, bộ sạc, tai nghe, v.v.
- (f) Hư hỏng thuộc về thẩm mỹ đối với Thiết bị Di động, như hư hỏng đối với lớp sơn, phần hoàn thiện của Thiết bị Di động, các vết lõm hoặc vết trầy xước.
- (g) Bất kỳ khuyết tật nào thuộc phạm vi thu hồi của Nhà sản xuất.
- (h) Bất kỳ trường hợp nào mà các điều kiện được quy định tại các điều 3.2 và 3.3 ở trên không được thỏa mãn.
- (i) Chi phí mà Quý Khách hàng phải tự chịu để sửa chữa Thiết bị Di động với bên thứ ba.
- (j) Thiệt hại phát sinh do chiến tranh, hoạt động tương tự chiến tranh (có tuyên bố hay không tuyên bố), hành động từ kẻ thù nước ngoài, sự thù địch, nội chiến, nổi loạn, nổi dậy, bạo loạn dân sự, chiếm đoạt quyền lực, bắt giữ, tịch thu, giam giữ, kiềm chế và / hoặc cầm tù theo lệnh của bất kỳ chính phủ hoặc cơ quan nào khác.
- (k) Bất kỳ hình thức mất mát hoặc tình trạng không thể theo dõi của Thiết bị Di động hoặc bất kỳ hình thức tổn thất mang tính gián tiếp hoặc phát sinh thêm nào mà Quý Khách hàng phải gánh chịu đối với Thiết bị Di động.
- (l) Hư Hỏng Do Tai Nạn hoặc Hư Hỏng Do Chất Lỏng phát sinh từ phản ứng hạt nhân, bức xạ hạt nhân hoặc ô nhiễm phóng xạ từ bất kỳ nguồn nào.
- (m) Hư Hỏng Do Tai Nạn hoặc Hư Hỏng Do Chất Lỏng phát sinh do quá tải, thí nghiệm hoặc thử nghiệm yêu cầu việc áp dụng các điều kiện bất thường.
- (n) Các vết xước, khuyết tật, vết nứt hoặc gãy từng phần ở bất kỳ bộ phận nào đã xảy ra một cách từ từ, mặc dù tại một số thời điểm trong tương lai, việc sửa chữa hoặc đổi

mới các bộ phận bị ảnh hưởng có thể là cần thiết.

- (o) Sự giảm giá trị hoặc hao mòn hoặc mất dần bất kỳ bộ phận nào, làm hỏng hoặc trầy xước Thiết bị Di động do ngoại lực hoặc tự nhiên phát sinh từ việc sử dụng hoặc tiếp xúc thông thường.
- (p) Bất kỳ loại sự cố về điện hoặc cơ khí nào bao gồm cả sự cố về điện hoặc đoản mạch.
- (q) Hư hỏng phát sinh từ khuyết tật do sản xuất.
- (r) Hư hỏng phát sinh do tấn công bởi phần mềm bất hợp pháp/vi rút, lỗi phần mềm.
- (s) Hư Hỏng Do Tai Nạn hoặc Hư Hỏng Do Chất Lỏng phát sinh từ bất kỳ hành động cố ý nào đối với Thiết bị Di động, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc cài đặt hoặc thiết lập không chính xác.
- (t) Hư hỏng dữ liệu điện tử và/hoặc phần mềm/ hệ điều hành của Thiết bị Di động, phương tiện lưu trữ, dữ liệu/hồ sơ hoặc các hạng mục vô hình tương tự và làm hỏng thẻ SIM/thẻ nhớ của Thiết bị Di động không phải do lỗi sản xuất.
- (u) Hư Hỏng Do Tai Nạn hoặc Hư Hỏng Do Chất Lỏng phát sinh do rò rỉ bên trong của pin.
- (v) Bất kỳ lỗi nào khiến Thiết bị Di động không hoạt động được do sự cố liên quan đến cơ sở hạ tầng mạng, việc đăng ký mạng của Quý Khách hàng hoặc các vấn đề dịch vụ tương tự.

3.4.2 Trường hợp ngoài phạm vi Dịch vụ áp dụng cho năm thứ hai của Thời hạn Dịch vụ

- (a) Tất cả Trường hợp ngoài phạm vi Hư Hỏng Do Tai Nạn **ngoại trừ** ngoài phạm vi theo các điều khoản 3.4.1 (p) và (q).
- (b) Sự cố do hoặc được quy cho hoạt động của vi rút phần mềm hoặc bất kỳ sự cố dựa trên phần mềm nào khác; hoặc nguyên nhân tự nhiên, hỏa hoạn, thiệt hại nước, khủng bố hoặc tăng điện áp.

3.5 Chấm dứt Các Điều Khoản và Điều Kiện:

Các Điều khoản và Điều kiện này sẽ được tự động chấm dứt ngay lập tức trong các trường hợp sau. Trong trường hợp như vậy, Quý Khách hàng sẽ không được hoàn lại tiền.

- 3.5.1 Hành vi gian lận, tìm cách gian lận hoặc không tiết lộ bất kỳ thay đổi nào đối với Thiết bị Di động ảnh hưởng đến Các Điều khoản và Điều kiện này.
- 3.5.2 Khi số IMEI của Thiết bị Di động bị xóa, phá hủy hoặc thay đổi khỏi Thiết bị Di động.
- 3.5.3 Nếu việc sửa chữa đã được tiến hành bởi các trung tâm sửa chữa không được ủy quyền hoặc cá nhân tại bất kỳ thời điểm nào trong hoặc trước Thời hạn Dịch vụ.
- 3.5.4 Trường hợp Quý Khách hàng đã sử dụng hết số lần sửa chữa tối đa theo quy định tại mục 3.2.1 ở trên.
- 3.5.5 Hết hạn Thời hạn Dịch vụ.

3.6 Dữ Liệu Cá Nhân:

- 3.6.1 Quý Khách hàng đồng ý rằng Samsung có thể thu thập, sử dụng và xử lý dữ liệu thay mặt Quý Khách hàng khi Samsung cung cấp Dịch vụ. Điều này có thể bao gồm việc chuyển dữ liệu của Quý Khách hàng cho dù trong phạm vi Việt Nam hay nước ngoài cho các công ty liên kết của Samsung, công ty bảo hiểm hoặc nhà cung cấp dịch vụ theo chính sách bảo mật của Samsung.
- 3.6.2 Samsung sẽ bảo vệ dữ liệu của Quý Khách hàng khỏi sự truy cập hoặc tiết lộ trái phép cũng

như phá hủy bất hợp pháp theo chính sách bảo mật của mình. Samsung có thể cập nhật Chính sách Bảo mật đăng tải tại <https://www.samsung.com/vn/info/privacy/time to time>, do đó, Quý Khách hàng nên định kỳ xem lại Chính sách Bảo mật.

3.6.3 Đối với Thiết bị của Quý Khách hàng có phương tiện truyền thông trong đó, Samsung sẽ xóa nội dung của phương tiện đó hoặc định dạng lại Thiết bị của bạn và do đó phương tiện sẽ không được khôi phục hoặc phục hồi. Samsung cũng có thể cài đặt lại hoặc cập nhật chương trình vận hành của Samsung, do đó, mọi ứng dụng của bên thứ ba được cài đặt trên Thiết bị của Quý Khách hàng có thể không tương thích hoặc hoạt động với Thiết bị của Quý Khách hàng do cài đặt lại hoặc cập nhật. Quý Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm cài đặt lại tất cả các chương trình phần mềm, dữ liệu và mật khẩu khác sau khi sửa chữa.

4 Quy trình yêu cầu sửa chữa

- 4.1 Yêu cầu sửa chữa phải được gửi trong vòng 14 ngày theo lịch kể từ ngày xảy ra Hư Hỏng Do Tai Nạn, Hư Hỏng Do Chất Lỏng. Nếu khác đi, Samsung có quyền từ chối yêu cầu sửa chữa.
- 4.2 Thông báo cho AMS về Hư Hỏng Do Tai Nạn hoặc Hư Hỏng Do Chất Lỏng và/hoặc bằng cách:
 - (a) Đăng ký trên cổng thông tin trực tuyến tại [at https://www.careplus.co/id/](https://www.careplus.co/id/); or
 - (b) Liên hệ với chúng tôi tại 1800-588-855, 7 ngày một tuần từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều theo giờ Việt Nam từ thứ Hai đến Chủ nhật, kể cả ngày lễ (trừ ngày Tết).
- 4.3 Samsung sẽ đăng ký yêu cầu sửa chữa và thông báo cho Quý Khách hàng về Phí Dịch Vụ mà Quý Khách hàng phải trả (nếu có).
- 4.4 Samsung xếp lịch nhận Thiết bị Di động sau khi Quý khách hàng đã trả phí dịch vụ (nếu có) hoặc để thuận tiện, Quý khách hàng có thể đến trung tâm sửa chữa được ủy quyền của Samsung để được phục vụ ngay (theo thông báo của Samsung).

5 Luật điều chỉnh và Quyền tài phán

Việc hiểu, giải thích và ý nghĩa của các quy định tại Điều khoản và Điều kiện này sẽ được xác định theo pháp luật Việt Nam và tòa án tại Việt Nam. Quý Khách hàng thừa nhận và đồng ý tuân thủ bất kỳ và tất cả các luật và quy định hiện hành khi sử dụng Dịch vụ.

6 Khiếu nại

Trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại nào, Quý Khách hàng có thể liên hệ với chúng tôi theo số 1800-588-855, 7 ngày một tuần từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều của Việt Nam từ thứ Hai đến Chủ nhật, kể cả ngày lễ (trừ ngày Tết).

7 Ngôn ngữ của Các Điều khoản và Điều kiện này

Các Điều khoản và Điều kiện này được lập bằng Tiếng Anh và Tiếng Việt. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa bản Tiếng Anh và bản Tiếng Việt của Các Điều khoản và Điều kiện này và trong phạm vi được pháp luật hiện hành cho phép, bản Tiếng Việt được ưu tiên sử dụng so với bản Tiếng Anh.

8 Điều khoản chung

SAMSUNG Care+

Samsung sẽ chỉ dựa vào Điều khoản và Điều kiện bằng văn bản. Bất kỳ cam đoan, tuyên bố hoặc thỏa thuận nào được lập hoặc ký kết ở nơi khác, dù trực tiếp hay gián tiếp, bằng văn bản hoặc bằng lời nói hoặc thông qua quảng cáo đều không mang tính ràng buộc đối với Samsung trừ khi được xác nhận rõ ràng bằng văn bản thông qua thư điện tử và/hoặc tin nhắn SMS mà Samsung gửi cho Quý Khách hàng.

Để minh bạch, Các Điều kiện và Điều khoản này không được xem là cung cấp sự bảo đảm nào đối với bất kỳ tổn thất nghiêm trọng nào hoặc bất kỳ hình thức thiệt hại gián tiếp nào mà Quý Khách hàng gặp phải do hậu quả của sự cố hoặc hỏng hóc, và trong mọi tình huống Samsung sẽ không chịu trách nhiệm về những trường hợp nêu trên.