



CÔNG TY CỔ PHẦN KẾT NỐI CÔNG NGHỆ QUỐC TẾ VIỆT NAM
TRUNG TÂM DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Công ty Cổ phần Kết nối Công nghệ Quốc tế Việt Nam (VTECH) xin chân thành cảm ơn sự quan tâm của Quý khách hàng đã sử dụng sản phẩm của Công ty chúng tôi. Sau đây là chính sách bảo hành liên quan đến sản phẩm do VTECH cung cấp:

I. CHÍNH SÁCH ĐỔI MỚI SẢN PHẨM:

Đổi mới 01 (một) đổi 01 (một) trong vòng 20 (hai mươi) ngày đối với những sản phẩm do lỗi kỹ thuật từ nhà sản xuất, không áp dụng đối với phụ kiện và các thiết bị tiêu hao.

Điều kiện đổi hàng:

- Không vi phạm các điều kiện bảo hành hay lỗi hình thức như rơi, nứt, vỡ, móp méo, trầy xước, ô vàng, mờ chữ, vết chữ không tẩy được,...
- Hàng phải còn đầy đủ vỏ hộp, sách hướng dẫn, phiếu bảo hành, tem bảo hành, hóa đơn và các phụ kiện kèm theo.
- Đối với các trường hợp nhập lại: Nếu sản phẩm đã được VTECH xuất hóa đơn tài chính, khách hàng muốn trả lại hàng phải xuất lại hóa đơn hoặc làm thủ tục hủy hóa đơn cũ theo quy định của pháp luật.
- Sau thời gian trên hoặc những trường hợp không đủ điều kiện đổi hàng thì tất cả các sản phẩm sẽ được bảo hành theo chính sách chung của VTECH và nhà sản xuất.

II. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CHUNG:

- Thời gian bảo hành sản phẩm trung bình 07 (bảy) ngày làm việc (không tính thứ 7, chủ nhật và ngày lễ). Sản phẩm bảo hành xong trước 07 (bảy) ngày làm việc VTECH sẽ thông báo cho khách hàng, nếu muộn hơn 07 (bảy) ngày làm việc VTECH sẽ thông báo cho khách hàng thời gian cụ thể tùy thuộc vào tình trạng sản phẩm và thông báo từ nhà sản xuất.
- Trong thời gian bảo hành VTECH sẽ cho khách hàng mượn sản phẩm tương tự để sử dụng trong thời gian chờ bảo hành sản phẩm (nếu có).
- Trong trường hợp sản phẩm khách hàng gửi bảo hành không còn hàng, VTECH sẽ đổi trả sản phẩm tương tự hoặc nhập lại theo giá thỏa thuận.
- Điều kiện bảo hành chung: Tất cả các sản phẩm do VTECH cung cấp đều tuân thủ điều kiện bảo hành của VTECH và nhà sản xuất. Các trường hợp sau đây bị coi là vi phạm điều kiện bảo hành và không được bảo hành:
 - + Sản phẩm bị tiêu hao trong quá trình sử dụng (bàn phím, tai nghe, loa,...).

- + Sản phẩm hết thời hạn bảo hành.
- + Không có tem bảo hành của VTECH hoặc nhà phân phối, hoặc có nhưng không hợp lệ (*bị thay đổi, bị sửa chữa, bị tẩy xóa, bị cạo, bị rách, bị bong tróc, bị mờ không đọc được,...*).
- + Số serial, mã vạch, thông số kỹ thuật trên sản phẩm không hợp lệ (*bị thay đổi, bị sửa chữa, bị tẩy xóa, bị cạo, bị rách, bị bong tróc, bị mờ không đọc được,..*).
- + Sản phẩm bị lỗi do thiên tai (*lũ lụt, hỏa hoạn, nguồn điện không bình thường, sai điện áp quy định,...*).
- + Sản phẩm bị lỗi do người sử dụng (*bị biến dạng vật lý như trầy, xước, lõm, lõm, móp, méo, nứt, vỡ do bị rơi, bị va đập, do vận chuyển, lắp đặt sai quy cách, bị mốc, hoen rỉ, ẩm ướt, chất lỏng xâm nhập, ổ vàng, mờ chữ, viết chữ không tẩy được, bị hư hỏng do chuột, bộ hoặc côn trùng xâm nhập, bị tháo dỡ, sửa chữa bởi các cá nhân hoặc kỹ thuật viên không được sự ủy quyền của VTECH,..*).
- + Không bảo hành phần mềm không có bản quyền và dữ liệu của khách hàng có trong máy hoặc sản phẩm.

STT	Hình thức sử dụng dịch vụ	Chi phí đi lại đến nơi sử dụng của khách hàng
1	Bảo hành tại nơi sử dụng cho khách hàng doanh nghiệp và khách hàng kinh doanh dịch vụ Game Net	Miễn phí 01 (một) năm đầu mua hàng
2	Hợp đồng bảo hành tại nơi sử dụng	Chi phí thực hiện dịch vụ theo nội dung của hợp đồng dịch vụ
3	Bảo hành 01 (một) năm	Khách hàng sử dụng dịch vụ bảo hành 01 (một) năm tại nơi sử dụng thì chi phí dịch vụ là 500.000 đồng/năm
4	Bảo hành 01 (một) lần	Khách hàng sử dụng dịch vụ bảo hành 01 (một) lần tại nơi sử dụng thì chi phí dịch vụ là 300.000 đồng/lần bảo hành
5	Nhận hàng và trả hàng bảo hành	Khách hàng sử dụng dịch vụ nhận và trả hàng bảo hành tại nơi sử dụng thì chi phí dịch vụ là 200.000 đồng/lần

III. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH ĐỐI VỚI SẢN PHẨM BÁN CHO DOANH NGHIỆP, KHÁCH HÀNG KINH DOANH DỊCH VỤ GAME NET HOẶC ĐẠI LÝ, NHÀ PHÂN PHỐI (B2B):

- Bảo hành 01 (một) năm đầu tại nơi sử dụng, trong bán kính 20 (hai mươi) km tính từ Điểm tiếp nhận bảo hành của VTECH hoặc ngoài bán kính 20 (hai mươi) km theo thỏa thuận giữa các bên và tùy thuộc vào giá trị đơn hàng.
- Cho mượn sản phẩm sử dụng tạm trong thời gian chờ hàng bảo hành tại VTECH.

IV. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH ĐỐI VỚI SẢN PHẨM BÁN TẠI TỈNH HOẶC NGOẠI THÀNH THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH:

- Áp dụng đổi trả và đổi mới theo chính sách bảo hành của sản phẩm.
- Khách hàng có thể chuyển phát nhanh sản phẩm lỗi qua xe khách hoặc đường bưu điện.
- Chi phí vận chuyển lượt đi khách hàng thanh toán, lượt ngược lại VTECH thanh toán.

V. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH ĐỐI VỚI SẢN PHẨM BÁN QUA SÀN THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ:

- Áp dụng theo chính sách bảo hành của sản phẩm bán lẻ của VTECH.
- Chính sách đổi trả hàng sẽ áp dụng theo ngày khách hàng nhận được sản phẩm.

VI. THÔNG TIN TIẾP NHẬN:

ĐIỂM TIẾP NHẬN BẢO HÀNH:

- Địa chỉ : Tầng 5, Tòa nhà Rubyland, 76 Cách Mạng Tháng Tám, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Email : cskh@vtechcore.com.
- Hotline : 1900 2862 – 086 686 4878.

THỜI GIAN LÀM VIỆC:

- Ngày làm việc : Từ Thứ 2 đến Thứ 7 hàng tuần, trừ Chủ nhật, ngày lễ, Tết.
- Thời gian làm việc: Buổi sáng từ 8 giờ 30 đến 12 giờ; buổi chiều từ 1 giờ đến 5 giờ.

Trân trọng!