

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 dồn dập 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 xâm nhập; lắp đặt không đúng 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 can thiệp 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 (chống hạn trộm cắp, ..); hoặc Khách hàng không xuất trình được tài liệu báo hành bao gồm nhưng không giới hạn: hóa đơn giá trị gia tăng mua hàng (“Hóa đơn VAT”);

(h) Sản phẩm không được báo hành tại Việt Nam theo quy định của Samsung, trừ trường hợp Sản phẩm được báo hành toàn cầu theo chính sách báo hành của nhà sản xuất theo xác định của Samsung theo từng thời điểm;

(i) Sản phẩm được báo hành theo cam kết hoặc thỏa thuận báo 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 chột lủng, do hóa chột 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 báo hành được áp dụng riêng

Revision #1

Created 14 November 2025 04:45:06 by Sơn Nguyễn

Updated 14 November 2025 04:45:45 by Sơn Nguyễn