

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM, DỊCH VỤ

Chính sách này chỉ áp dụng cho sản phẩm, dịch vụ mang thương hiệu Trusted Pay.

1. Quyền lợi theo Luật bảo vệ người tiêu dùng

Chính sách bảo hành này cung cấp cho Quý Khách hàng các quyền lợi hợp pháp phù hợp với quy định của pháp luật. Để hiểu rõ hơn về quyền lợi của mình, Quý Khách hàng vui lòng tham khảo các quy định tại Chính sách bảo hành này.

2. Trách nhiệm của Khách hàng

Kiểm tra và nhận hàng

- Ngay tại thời điểm nhận hàng, Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra tình trạng Thiết bị, số lượng, chủng loại, tem niêm phong và phụ kiện kèm theo (nếu có).
- Việc ký vào Biên bản giao nhận đồng nghĩa với việc Khách hàng xác nhận đã nhận đúng chủng loại, đủ số lượng và sản phẩm không có khiếu nại liên quan tại thời điểm nhận.

Sử dụng sản phẩm, dịch vụ đúng mục đích và hướng dẫn:

- Khách hàng cần sử dụng sản phẩm, dịch vụ đúng chức năng và theo hướng dẫn của Mobile-ID.
- Không được tự ý tháo rời, sửa chữa Thiết bị hoặc thay đổi phần mềm/hệ điều hành/hệ thống của sản phẩm, dịch vụ khi chưa được sự đồng ý bằng văn bản từ Mobile-ID.

Thông báo kịp thời khi phát hiện lỗi:

- Trong trường hợp sản phẩm, dịch vụ phát sinh lỗi nghi ngờ từ Nhà sản xuất, Khách hàng phải thông báo cho Mobile-ID trong thời hạn sớm nhất (tối đa 02 ngày làm việc kể từ ngày phát hiện lỗi).
- Nếu Khách hàng chậm thông báo dẫn đến việc gia tăng mức độ rủi ro cho Thiết bị thì Khách hàng sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm cũng như thiệt hại (nếu có) đối với rủi ro này.
- Mobile-ID có thể từ chối tiếp nhận bảo hành đối với các lỗi không phải do Nhà sản xuất được quy định tại mục 4 Chính sách này.

Cung cấp đầy đủ thông tin và tài liệu khi yêu cầu bảo hành:

- Cung cấp mã sản phẩm, số sê-ri (nếu có), hóa đơn mua hàng/biên bản nghiệm thu để Mobile-ID kiểm tra thời hạn bảo hành của sản phẩm.
- Mô tả lỗi cụ thể.
- Hợp tác, tạo điều kiện, phối hợp với nhân viên kỹ thuật của Mobile-ID kiểm tra và xác minh tình trạng sản phẩm, dịch vụ, và các vấn đề khác liên quan đến việc bảo hành sản phẩm, dịch vụ.

Gửi sản phẩm theo đúng hướng dẫn của Mobile-ID (nếu có):

- Trường hợp cần bảo hành tại trung tâm bảo hành của Mobile-ID, Khách hàng có trách nhiệm đóng gói sản phẩm cách cẩn trọng và gửi về đúng địa chỉ mà Mobile-ID cung cấp.
- Đảm bảo sản phẩm được gửi đến Mobile-ID còn nguyên vẹn, không có hư hại phát sinh thêm trong quá trình vận chuyển do lỗi từ phía Khách hàng/Đơn vị vận chuyển.

3. Phạm vi và nội dung bảo hành

- Sản phẩm Trusted Pay sẽ được bảo hành theo đúng tiêu chuẩn của Nhà sản xuất với thời hạn bảo hành tuân theo chính sách bảo hành mà Mobile-ID đã quy định cho từng loại sản phẩm.
- Trong thời hạn bảo hành, nếu các sản phẩm Trusted Pay có khuyết tật do lỗi của Nhà sản xuất, Quý Khách Hàng có quyền yêu cầu Mobile-ID khắc phục, sửa chữa các khuyết tật đó. Tùy vào loại hình, mức độ khuyết tật của sản phẩm mà Mobile-ID sẽ đề xuất phương án, thời hạn khắc phục, sửa chữa phù hợp. Trong trường hợp không thể khắc phục, sửa chữa, Mobile-ID sẽ thay thế các sản phẩm bị khuyết tật đó.
- Trong vòng 03 (ba) giờ làm việc kể từ khi nhận được thông báo từ Quý Khách Hàng (qua email hoặc tổng đài hỗ trợ được thể hiện trên website của Mobile-ID: <https://trustedpay.mobile-id.vn>), Mobile-ID sẽ điều phối nhân sự tiếp nhận thông tin và phản hồi Quý Khách Hàng.
- Mobile-ID cung cấp các phương thức bảo hành sau đây:
 - (i) Dịch vụ bảo hành tại trung tâm bảo hành: Quý Khách hàng có thể mang sản phẩm Trusted Pay đến trung tâm bảo hành của Mobile-ID để được bảo hành.
 - (ii) Dịch vụ bảo hành từ xa: chỉ áp dụng trong trường hợp Mobile-ID nhận thấy có thể bảo hành từ xa mà không cần Quý Khách hàng mang sản phẩm đến trực tiếp trung tâm bảo hành để khắc phục, sửa chữa.
- Sau khi sản phẩm đã được khắc phục, sửa chữa xong, Quý Khách hàng có trách nhiệm nhận lại sản phẩm Trusted Pay đã được bảo hành trong thời gian sớm nhất có thể, Quý Khách Hàng có thể lựa chọn các phương thức sau đây:
 - (i) Đến trực tiếp trung tâm bảo hành của Mobile-ID để nhận lại sản phẩm.
 - (ii) Nhận qua kênh chuyển phát, Quý Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin nhận hàng của mình (bao gồm nhưng không giới hạn: họ và tên, số điện thoại người nhận, địa chỉ nhận hàng, các thông tin và ghi chú cần thiết khác liên quan đến việc nhận hàng) cho chúng tôi, để chúng tôi thực hiện gửi chuyển phát đến địa chỉ của Quý Khách hàng. Chi phí liên quan đến việc vận chuyển này sẽ do Quý Khách hàng chi trả.

4. Giới hạn trách nhiệm

Mobile-ID không chịu trách nhiệm bảo hành đối với các lỗi không phải do Nhà sản xuất, bao gồm nhưng không giới hạn:

- (i) Do sự kiện bất khả kháng và/hoặc các nguyên nhân khách quan (bao gồm nhưng không giới hạn: thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, cháy nổ, nguồn điện không bình thường, chập điện, do các thiết bị hoặc phần mềm khác không phải Mobile-ID cung cấp gây ra, ...).

- (ii) Do lỗi của Quý Khách hàng hoặc Bên khác gây ra (bao gồm nhưng không giới hạn: Quý Khách hàng/Bên khác bảo quản và sử dụng không đúng cách thức, các hỏng hóc cơ học do lỗi của Quý Khách hàng/Bên khác như va đập, rơi vỡ trong quá trình sử dụng/vận chuyển, do các tác động vật lý khác, sai điện áp quy định, bị ngấm nước, do hành động phá hoại của Quý Khách hàng/Bên khác, Quý Khách hàng/Bên khác tự ý hoặc nhờ Đơn vị/cá nhân khác không phải Mobile-ID thay đổi/tháo lắp/khắc phục/sửa chữa sản phẩm mà không có bất kỳ thông báo bằng văn bản nào cho Mobile-ID, ...)

5. Quy định chung

Chính sách bảo hành này có thể được thay đổi ở mỗi giai đoạn để đảm bảo phù hợp với chính sách của Nhà sản xuất và quy định của pháp luật Việt Nam (nếu có).

Chính sách bảo hành sản phẩm, dịch vụ có hiệu lực ngay sau khi Tổng Giám đốc ký phê duyệt.

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 12 năm 2024

Phê duyệt bởi

Tổng Giám đốc

(Đã ký)

The logo for TrustedPay features a large, stylized 'P' on the left, composed of a light blue vertical bar and a yellow curved segment. To the right of the 'P', the word 'Trusted' is written in a light blue sans-serif font, and 'Pay' is written in a yellow sans-serif font. Below the word 'Pay', the name 'Phạm Xuân Khánh' is written in a smaller, bold, black sans-serif font.

Phạm Xuân Khánh