

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNG

I. ĐỔI MỚI 30 NGÀY MIỄN PHÍ

Khi mua sản phẩm tại LapCare, khách hàng có quyền hoàn toàn yên tâm với sản phẩm chính hãng, được bảo hành chính thức tại hãng và ngoài ra có thêm chính sách đổi mới miễn phí lên tới 30 ngày tại LapCare

Loại sản phẩm: Laptop

Đổi mới miễn phí: 30 ngày

Quy định nhập lại, trả lại

- Trong 30 ngày đầu nhập lại máy, trừ phí 20% trên giá hiện tại (hoặc giá mua nếu giá mua thấp hơn giá hiện tại)
- Sau 30 ngày: Nhập lại theo thoả thuận

Loại sản phẩm: Phụ kiện < 1 triệu

Đổi mới miễn phí: 1 năm (Sản phẩm mua mới), 1 tháng (Sản phẩm mua cũ)

Quy định nhập lại, trả lại

- Không áp dụng nhập lại

Loại sản phẩm: Phụ kiện > 1 triệu

Đổi mới miễn phí: 15 ngày

Quy định nhập lại, trả lại

- Không áp dụng nhập lại

Điều kiện đổi trả:

- Máy: Như mới, không xước xát, không dán decal, hình trang trí
- Máy cũ: có tình trạng sản phẩm như lúc mới mua
- Hộp: Như mới, không móp méo, rách, vỡ, bị viết, vẽ, quần băng dính, keo; có Serial/IMEI trên hộp trùng với thân máy.
- Phụ kiện và quà tặng: Còn đầy đủ, nguyên vẹn, không móp méo xước xát hoặc bị hư hại trong quá trình sử dụng.
- Tài khoản: Máy đã được đăng xuất khỏi tất cả các tài khoản như: iCloud, Google Account, Mi Account...

Các lỗi từ NSX cần được xác định bởi trung tâm bảo hành chính hãng hoặc trung tâm bảo hành ủy quyền

(*) Lỗi từ phía Nhà sản xuất là các lỗi bao gồm: Lỗi nguồn, lỗi trên mainboard, ổ cứng, màn hình và các linh kiện phần cứng bên trong

Lỗi điểm chét màn hình: màn hình có từ 3 điểm chét trở lên hoặc 1 điểm chét có kích thước lớn hơn 1mm đối với điện thoại và từ 5 điểm chét trở lên đối với laptop, màn hình rời

Trường hợp đổi/ trả các sản phẩm xuất hoá đơn Công ty, Khách hàng vui lòng cung cấp Biên bản trả hàng và thu hồi hóa đơn hoặc Biên bản điều chỉnh giảm hóa đơn GTGT đầy đủ mộc tròn công ty và chữ ký người đại diện Pháp luật công ty. Trường hợp Khách hàng không cung cấp đầy đủ các chứng từ trên, LapCare xin phép thu phí dịch vụ theo giá trị thuế suất VAT sản phẩm đổi trả.

II. BẢO HÀNH ROI VỠ, NGẤM NƯỚC

1. Sản phẩm áp dụng: máy tính mới/ cũ (có giới hạn đổi tương sản phẩm áp dụng)

2. Thời gian bảo hành: 12 tháng

3. Điều kiện bảo hành:

- Sản phẩm bị tác động của ngoại lực, gây vỡ hoặc bị ngấm nước, ngấm các chất lỏng khác dẫn đến sản phẩm không hoạt động bình thường.

- Sản phẩm phải còn trong tình trạng có thẻ xác định được mã số Imei/Serial định danh sản phẩm. Trường hợp không thẻ xác định được mã số Imei/Serial, LapCare từ chối bảo hành sản phẩm.

4. Quyền lợi bảo hành:

- Trường hợp gặp các vấn đề về lỗi phần cứng (yêu cầu sản phẩm chưa từng qua sửa chữa hư hỏng do rơi vỡ, ngấm nước) phát sinh từ phía nhà sản xuất thì sản phẩm sẽ được bảo hành theo quyền lợi của gói **Bảo hành 1 đổi 1 VIP** (tham khảo quyền lợi bảo hành ở mục I)

- Trường hợp sản phẩm gặp các vấn đề hư hỏng do rơi vỡ, rơi nước sẽ được sửa chữa/ thay thế linh kiện (hướng xử lý tùy theo mức độ từng trường hợp) cho khách hàng bởi các TTBH sau:

- CareS - Trung tâm bảo hành ủy quyền Apple tại Việt Nam: Áp dụng đổi với sản phẩm Apple mới.
- Trung tâm bảo hành của hãng: Áp dụng đổi với các sản phẩm máy tính thuộc hệ điều hành Androi.
- Trung Tâm Bảo Hành Điện Thoại Vui – Đổi tác sửa chữa các sản phẩm của LapCare: Áp dụng đổi với tất cả các sản phẩm còn lại và máy cũ.

- Thời gian xử lý từ 07 – 14 ngày, tùy thuộc vào mức độ hư hỏng của sản phẩm và tình trạng linh kiện của Trung Tâm Bảo Hành.

- Linh kiện thay thế được bảo hành theo thời hạn còn lại của gói dịch vụ bảo hành.

- Với mỗi trường hợp xảy ra hư hỏng do rơi vỡ, rơi nước, khách hàng chịu phí dịch vụ 10% chi phí sửa chữa/ thay thế linh kiện.

- Tổng chi phí cho các lần sửa chữa/ thay thế linh kiện, không vượt quá giá niêm yết của sản phẩm tại LapCare vào thời điểm mua. Trường hợp vượt quá giá niêm yết của sản phẩm tại LapCare vào thời điểm mua, khách hàng sẽ phải chịu phần chênh lệch chi phí phát sinh.

- Nếu sản phẩm không thể sửa chữa được, LapCare sẽ đổi cho khách hàng một sản phẩm cũ có chất lượng tương đương sản phẩm bảo hành của khách hàng. Khách hàng chịu phí dịch vụ là 10% giá trị của sản phẩm được đổi. Sau khi đổi bảo hành, gói BHRV-RN của sản phẩm hết hiệu lực và sản phẩm được đổi bảo hành sẽ được bảo hành 06 (sáu) tháng theo chính sách LapCare.

- Gói bảo hành này chỉ áp dụng máy đổi máy, tất cả hộp và phụ kiện kèm theo như: sạc, cáp... đều không đổi kèm.