

Chào bạn, tôi hiểu rằng để hệ thống **RAG (Retrieval-Augmented Generation)** của chatbot hoạt động hiệu quả nhất, dữ liệu đầu vào cần có độ chi tiết cao, bao quát nhiều tình huống và sử dụng ngôn ngữ rõ ràng. Một bộ chính sách dày dặn thông tin sẽ giúp AI của bạn trích xuất đúng các con số, thời hạn và quy trình kỹ thuật.

Dưới đây là phiên bản "**Siêu đầy đủ**" của Cẩm nang Chính sách Phonify 2026, được biên soạn lại với văn phong chuyên nghiệp, pháp lý chặt chẽ và chi tiết đến từng góc ngách để AI "học" tốt nhất.

PHONIFY - CẨM NANG CHÍNH SÁCH VÀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TOÀN DIỆN 2026

(ẤN BẢN QUY CHẾ HÀNH CHÍNH CHI TIẾT - CẬP NHẬT THÁNG 01/2026)

LỜI MỞ ĐẦU

Cẩm nang này là tài liệu chính thức quy định mọi hoạt động giao dịch, bảo hành và dịch vụ hậu mãi tại hệ thống Phonify. Mọi nhân viên và hệ thống Trợ lý AI có trách nhiệm trích dẫn chính xác các điều khoản này để hỗ trợ khách hàng.

CHƯƠNG I: CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH ĐỘC QUYỀN VÀ TIÊU CHUẨN KỸ THUẬT

1. Chế độ Bảo hành Tiêu chuẩn (Standard Warranty)

- Đối với Sản phẩm mới 100% (Fullbox/Nguyên Seal):**
 - Thời hạn bảo hành:** Toàn diện **12 tháng** phần cứng kể từ ngày kích hoạt.
 - Phạm vi bảo hành:** Bao gồm toàn bộ linh kiện bên trong máy như Bo mạch chủ (Mainboard), CPU, hệ thống camera, các loại cảm biến (FaceID, vân tay, cảm biến tiệm cận) và các lỗi phát sinh do dây chuyền sản xuất của nhà máy.
 - Cơ chế kích hoạt:** Hệ thống Phonify tự động ghi nhận bảo hành thông qua số **IMEI/Serial** duy nhất của máy ngay khi trạng thái đơn hàng được chuyển sang "Đã giao thành công".
- Đối với Sản phẩm đã qua sử dụng (Like New/99%/98%):**
 - Thời hạn bảo hành:** Bảo hành phần cứng trong **06 tháng**.

- **Đặc quyền dùng thử:** Hỗ trợ **01 đổi 01** trong **30 ngày đầu tiên** nếu máy phát sinh lỗi phần cứng (không bao gồm lỗi do tác động vật lý). Sau thời gian này, Phonify chịu trách nhiệm sửa chữa hoặc thay thế linh kiện chính hãng hoàn toàn miễn phí theo tiêu chuẩn của nhà sản xuất.

2. Gói Bảo hành Mở rộng Cao cấp (Phonify Care+)

Nhằm tối ưu hóa trải nghiệm và giảm thiểu rủi ro tài chính cho khách hàng, Phonify cung cấp 02 gói nâng cấp:

- **Gói Vàng (Gold Care):** * **Đặc quyền bảo vệ:** Mở rộng phạm vi bảo hành cho cả các trường hợp **rơi vỡ mặt kính** hoặc **máy bị vào nước** (chỉ áp dụng nếu thiết bị vẫn còn nguồn và chưa bị can thiệp bởi bên thứ ba) trong vòng 06 tháng đầu.
 - **Hậu mãi trọn đời:** Cam kết hỗ trợ thay thế linh kiện chính hãng với mức **giá gốc (0% lợi nhuận)** cho khách hàng sau khi hết hạn bảo hành chính thức.
- **Gói Kim Cương (Diamond Care):**
 - **Bảo hành siêu cấp:** Bảo hành toàn diện các linh kiện quan trọng và đắt tiền nhất bao gồm: **Nguồn, Màn hình, FaceID, Vân tay** trong suốt **12 tháng**.
 - **Đặc quyền Thưởng lưu:** Tặng kèm **01 lần thay Pin dung lượng cao miễn phí** vào bất cứ thời điểm nào khách hàng yêu cầu trong thời hạn bảo hành, ngay cả khi pin chưa đạt ngưỡng chai theo quy định.

3. Chính sách Bảo trì và Thay thế Pin Hệ thống

- **Tiêu chuẩn miễn phí:** Trong vòng 06 tháng đầu, Phonify thực hiện thay pin miễn phí 100% nếu thiết bị có dấu hiệu sụt pin ảo, sập nguồn đột ngột hoặc **Dung lượng tối đa (Battery Health)** hiển thị dưới **80%**.
- **Ưu đãi dài hạn:** Sau thời hạn 06 tháng, khách hàng cũ của hệ thống được hưởng chính sách "Tri ân trọn đời": Giảm trực tiếp **30% chi phí** khi thực hiện thay thế Pin chính hãng tại tất cả các chi nhánh Phonify.

4. Các điều khoản Loại trừ và Từ chối Bảo hành

Phonify có quyền từ chối bảo hành trong các trường hợp sau nhằm đảm bảo tính công bằng:

- Sản phẩm có dấu hiệu biến dạng cơ học rõ rệt: móp méo, cong vênh khung sườn, nứt vỡ mặt kính do va đập mạnh hoặc rơi rớt từ độ cao.
- **Tem niêm phong độc quyền** của Phonify trên ốc máy bị rách, mờ, có dấu hiệu tẩy xóa hoặc bị dán chồng lấp bởi tem khác.
- Thiết bị đang bị khóa bởi các tài khoản cá nhân (iCloud, Google Account, Samsung Cloud) hoặc mật khẩu màn hình mà khách hàng không thể cung cấp quyền truy cập.
- Máy đã bị can thiệp vào phần mềm hệ thống (Root, Jailbreak) gây ra các lỗi không thể khắc phục được bằng firmware gốc.

CHƯƠNG II: CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ VÀ CHƯƠNG TRÌNH THU CŨ ĐỔI MỚI (TRADE-IN)

1. Đặc quyền Đổi trả trong 07 ngày đầu

- **Lỗi do Nhà sản xuất:** Phonify cam kết đổi ngay một thiết bị có cùng Model, cùng màu sắc và cùng dung lượng lưu trữ cho khách hàng. Mọi chi phí vận chuyển hoặc chênh lệch giá (nếu có) sẽ do Phonify chi trả 100%.
- **Quy trình thẩm định:** Bộ phận Kỹ thuật sẽ tiến hành kiểm định nhanh trong vòng **30 phút** để xác nhận tình trạng lỗi trước khi thực hiện quy trình đổi máy mới cho khách hàng.

2. Chính sách Hoàn tiền và Trả hàng theo nhu cầu

Trong trường hợp khách hàng muốn trả máy vì lý do cá nhân (không phải do lỗi kỹ thuật):

- **Từ ngày 01 đến ngày 07:** Thu hồi máy với mức phí khấu trừ **15%** giá trị hóa đơn gốc.
- **Từ ngày 08 đến ngày 30:** Thu hồi máy với mức phí khấu trừ **25%** giá trị hóa đơn gốc.
- **Điều kiện đi kèm:** Sản phẩm phải còn nguyên trạng thái như lúc mua, không trầy xước, đầy đủ hộp, phụ kiện và các quà tặng khuyến mãi đi kèm.

3. Chương trình Trade-in (Thu cũ đổi mới) 2026

- **Định giá tối ưu:** Phonify hỗ trợ thu mua lại các dòng máy cũ (kể cả máy không mua tại Phonify) với mức giá **cao hơn thị trường 10%** khi khách hàng thực hiện nâng cấp lên dòng máy mới.
- **Thủ tục 5 sao:** Định giá chuyên sâu chỉ trong **15 phút**. Số tiền thu mua máy cũ được trừ trực tiếp vào giá bán máy mới. Khách hàng có thể chọn hình thức trả góp 0% cho phần chênh lệch còn lại.

CHƯƠNG III: CHÍNH SÁCH VẬN CHUYỂN, GIAO NHẬN VÀ ĐỒNG KIỂM

1. Chi phí và Thời gian Vận chuyển Toàn quốc

- **Miễn phí vận chuyển:** Áp dụng **miễn phí 100%** phí giao hàng toàn quốc cho tất cả các đơn hàng có giá trị thanh toán từ **5.000.000 VNĐ** trở lên.
- **Giao hàng Nội thành (Hỏa tốc):** Cam kết giao hàng trong vòng **02 - 04 giờ** làm việc thông qua đội ngũ shipper chuyên nghiệp riêng của hệ thống.
- **Giao hàng Toàn quốc:** Liên kết với các đối tác uy tín như Viettel Post, GHTK. Thời gian nhận hàng dự kiến từ **02 - 03 ngày** làm việc tùy khu vực địa lý.

2. Quy định về Đồng kiểm và An toàn Hàng hóa

- **Bắt buộc mở hộp:** Khách hàng **có quyền và nghĩa vụ** yêu cầu nhân viên giao hàng đợi để mở hộp kiểm tra ngoại quan máy (trầy xước, nứt vỡ) và đối chiếu số IMEI/Serial trên thiết bị với hóa đơn bán hàng trước khi thực hiện thanh toán.
- **Quyền từ chối nhận:** Nếu phát hiện kiện hàng có dấu hiệu bị bóc mở trước, rách nát hoặc sản phẩm bên trong không đúng model/màu sắc đã đặt, khách hàng có quyền từ chối nhận và liên hệ ngay Hotline để được gửi đơn mới thay thế.

CHƯƠNG IV: GIẢI PHÁP TÀI CHÍNH VÀ THANH TOÁN LINH HOẠT

1. Trả góp 0% lãi suất qua Thẻ Tín dụng

- Hỗ trợ liên kết chặt chẽ với **25 ngân hàng** uy tín hàng đầu (Vietcombank, Techcombank, VPBank, Sacombank, MB...).
- Kỳ hạn thanh toán linh hoạt tùy chọn: **03, 06, 09 hoặc 12 tháng**.

- **Minh bạch tuyệt đối:** Mọi khoản phí chuyển đổi trả góp (nếu có theo quy định của ngân hàng) sẽ được nhân viên tư vấn công khai và ghi rõ trên đơn hàng trước khi khách hàng thực hiện quẹt thẻ.

2. Trả góp qua Công ty Tài chính (Home Credit, HD Saison)

- **Đối tượng khách hàng:** Công dân Việt Nam có độ tuổi từ **18 đến 60 tuổi**.
- **Hồ sơ đơn giản:** Chỉ cần cung cấp **CCCD gắn chip** hoặc Bằng lái xe chính chủ.
- **Tốc độ phê duyệt:** Xét duyệt hồ sơ và trả kết quả chỉ sau **15 - 30 phút**. Khách hàng có thể nhận máy ngay lập tức sau khi hợp đồng được phê duyệt.

CHƯƠNG V: CAM KẾT VỀ BẢO MẬT DỮ LIỆU VÀ QUYỀN RIÊNG TƯ TUYỆT ĐỐI

- **Bảo vệ thông tin cá nhân:** Phonify cam kết tuyệt đối không cung cấp số điện thoại, địa chỉ hoặc lịch sử giao dịch của khách hàng cho bất kỳ bên thứ ba nào vì mục đích quảng cáo hoặc thương mại.
- **Tiêu chuẩn xóa dữ liệu an toàn:** Khi thực hiện chương trình Thu cũ đổi mới, đội ngũ kỹ thuật của Phonify sẽ thực hiện quy trình **Xóa dữ liệu chuẩn quân đội (Military Grade Data Wipe)**. Mọi dữ liệu cũ sẽ bị ghi đè nhiều lần, đảm bảo không thể khôi phục bằng bất kỳ phần mềm chuyên dụng nào, cam kết bảo vệ 100% sự riêng tư cho khách hàng.

PHONIFY 2026 - TẬN TÂM TRONG TỪNG KẾT NỐI.