

# Phong Vũ Help Center

Ho Cong Chi

December 2025

## 1 Chính Sách Chung

### 1.1 Chính sách Bảo vệ và Xử lý Dữ Liệu Cá Nhân

Chính sách bảo vệ và xử lý dữ liệu cá nhân này (sau đây gọi là “**Chính Sách Bảo Mật**”) mô tả cách thức Công Ty Cổ Phần Thương Mại – Dịch Vụ Phong Vũ (sau đây gọi là “**Công Ty**” hoặc “**Phong Vũ**”) xử lý và đảm bảo an toàn thông tin của các tổ chức, cá nhân (sau đây gọi là “**Quý Khách**”) và là một phần của các điều khoản và điều kiện tương ứng điều chỉnh mối quan hệ giữa Quý Khách và Công Ty.

Quý Khách đã đọc, hiểu và đồng ý với Chính Sách Bảo Mật này, kể cả các phiên bản sửa đổi, bổ sung của Chính Sách Bảo Mật. Tại từng thời điểm, Công Ty có quyền sửa đổi, bổ sung và cập nhật Chính Sách Bảo Mật. Công Ty sẽ đăng tải Chính Sách Bảo Mật được sửa đổi, bổ sung trên Website phongvu.vn, App Phong Vũ (“Website phongvu.vn và App Phong Vũ sau đây được gọi chung là “Website / App Phong Vũ”) những thay đổi này có hiệu lực ngay sau khi Công Ty đăng trên các nền tảng này. Việc Quý Khách tiếp tục truy cập, sử dụng Website / App Phong Vũ, truy cập vào các nền tảng khác do Công Ty sở hữu, quản lý, vận hành, mua hàng tại Công Ty hoặc tham gia vào các chương trình khuyến mại, chương trình, sự kiện khác của Chúng tôi được hiểu là Quý Khách đồng ý với nội dung Chính Sách Bảo Mật sửa đổi, bổ sung, và cập nhật đó.

Việc Công Ty thu thập, xử lý Dữ Liệu Cá Nhân của Quý Khách được thực hiện theo quy định pháp luật có liên quan, Chính Sách Bảo Mật này, và các thỏa thuận khác (nếu có) giữa Công Ty và Quý Khách.

#### 1.1.1 Các thuật ngữ

“**Quý Khách**” bao gồm:

- Các bên truy cập, sử dụng các nền tảng do Công Ty sở hữu, quản lý, vận hành như Website phongvu.vn, các ứng dụng/ website khác, các trang mạng xã hội, hội nhóm thuộc sở hữu, quản lý, vận hành bởi Công Ty (gọi chung là “Nền Tảng”);
- Khách hàng mua hàng, sử dụng dịch vụ của Công Ty;
- Cá nhân tham gia vào các chương trình khuyến mại do Công Ty tổ chức hoặc tham gia thực hiện, các cuộc khảo sát, trò chơi và các chương trình khác do Công Ty tổ chức.

“**Dữ Liệu Cá Nhân**” là thông tin dưới dạng ký hiệu, chữ viết, chữ số, hình ảnh, âm thanh hoặc dạng tương tự trên môi trường điện tử gắn liền với một con người cụ thể hoặc giúp xác định một con người cụ thể.

“**Xử lý Dữ Liệu**” là một hoặc nhiều hoạt động tác động tới Dữ Liệu Cá Nhân, như: thu thập, ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan.

“**Bên Xử Lý Dữ Liệu**” là các tổ chức, cá nhân thực hiện việc xử lý dữ liệu thay mặt cho Phong Vũ thông qua hợp đồng hoặc thỏa thuận với Phong Vũ.

### **1.1.2 Loại Dữ Liệu Cá Nhân được xử lý**

Để triển khai cung cấp trải nghiệm, hàng hóa, dịch vụ và/hoặc tư vấn, giải đáp các yêu cầu của Quý Khách, Công Ty và Bên Xử Lý Dữ Liệu của chúng tôi thực hiện một số hoạt động Xử Lý Dữ Liệu của Quý Khách và hoặc có liên quan đến Quý Khách hoặc giao dịch mà Quý Khách thực hiện với chúng tôi. Theo đó, Phong Vũ và/hoặc Bên Xử Lý Dữ Liệu của chúng tôi có thể xử lý các loại Dữ Liệu Cá Nhân bao gồm cả những dữ liệu cá nhân nhạy cảm được quy định dưới đây của Quý Khách, bên thứ ba mà Quý Khách cung cấp cho Chúng Tôi:

Họ, chữ đệm và tên khai sinh, tên gọi khác (nếu có); Ngày, tháng, năm sinh; Giới tính; Địa chỉ; Quốc tịch; Hình ảnh cá nhân; Số điện thoại; thông tin về giấy tờ tùy than; mã số thuế cá nhân, Tình trạng hôn nhân; Mối quan hệ gia đình (cha mẹ, con cái); Thông tin về tài khoản số của cá nhân; dữ liệu cá nhân phản ánh hoạt động, lịch sử hoạt động trên không gian mạng, chi tiết việc truy cập vào website phongvu.vn, các nền tảng, ứng dụng khác mà Phong Vũ sử dụng, quản lý, dữ liệu được tạo ra từ hành vi, hoạt động của Quý Khách được thực hiện trên các nền tảng kỹ thuật và các Dữ Liệu Cá Nhân cơ bản khác.

Các Dữ liệu cá nhân nhạy cảm như quan điểm tôn giáo; Tình trạng sức khỏe, đời tư không bao gồm nhóm máu; Thông tin về đặc điểm di truyền được thừa hưởng hoặc có được của cá nhân; thuộc tính vật lý, đặc điểm sinh học riêng; dữ liệu về tội phạm, hành vi phạm tội được thu thập, lưu trữ bởi các cơ quan thực thi pháp luật; Thông tin khách hàng của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán, các tổ chức được phép khác, gồm: thông tin định danh Quý Khách theo quy định của pháp luật, thông tin về tài khoản, thông tin về giao dịch, thông tin về tổ chức, cá nhân là bên bảo đảm tại tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng, tổ chức cung ứng dịch vụ trung gian thanh toán; Dữ liệu về vị trí của cá nhân được xác định qua dịch vụ định vị; và Dữ liệu cá nhân khác được pháp luật quy định là đặc thù, cần có biện pháp bảo mật cần thiết.

### **1.1.3 Cách thức thu thập Dữ Liệu Cá Nhân**

**Thu Thập:** Phong Vũ, và Bên Xử Lý Dữ Liệu của chúng tôi có thể thu thập những Dữ Liệu Cá Nhân từ Quý Khách khi Quý Khách yêu cầu cung cấp hàng hóa, dịch vụ, tư vấn liên quan, hoặc trong quá trình chúng tôi cung cấp hàng hóa, dịch vụ, trải nghiệm đến Quý Khách, từ các nguồn như:

- Thông tin mà quý khách cung cấp: khi thực hiện giao dịch tại Phong Vũ, khi tham gia vào các chương trình khuyến mại và các chương trình/sự kiện khác của Chúng tôi, các chương trình khảo sát của Phong Vũ; đăng nhập, tương tác trên các Nền Tảng, trong quá trình xử ký khiếu nại, góp ý, yêu cầu chăm sóc khách hàng... Việc cung cấp, thu thập thông tin có thể được thực hiện trực tiếp giữa Quý Khách với Phong Vũ/ Bên Xử Lý Dữ Liệu hoặc với bên thứ ba có thỏa thuận hợp tác với Phong Vũ trong việc cung cấp hàng hóa, dịch vụ, tăng trải nghiệm cho Quý Khách.
- Khi Quý Khách tương tác trên các Nền Tảng, Quý Khách có thể cung cấp, cập nhật, chia sẻ các thông tin công khai và đồng ý cấp quyền cho Chúng tôi được quy cập hay công khai các thông tin này cho bên khác theo quy định của pháp luật, theo đó thông tin công khai bao gồm họ và tên người dùng, tên khác, tên tài khoản, ảnh đại diện, nội dung, bình luận mà Quý Khách chia sẻ trên các Nền Tảng.
- Các thông tin sinh ra từ việc quý khách truy cập vào website phongvu.vn hoặc các Nền Tảng khác mà Phong Vũ sử dụng, quản lý, điều hành, thông tin sinh ra từ giao dịch giữa Quý Khách và Phong Vũ.
- Từ nguồn của bên thứ ba, mà Quý Khách đồng ý cho phép thu thập, xử lý Dữ Liệu Cá Nhân và chia sẻ cho Phong Vũ.
- Từ nguồn khác (nếu có) mà việc thu thập được cho phép thực hiện theo quy định của pháp luật.

Ngoài ra, Phong Vũ và Bên Xử Lý Dữ Liệu của chúng tôi có thể thực hiện một hoặc một số hoạt động Xử Lý Dữ Liệu Cá Nhân của Quý khách như: ghi, phân tích, xác nhận, lưu trữ, chỉnh sửa, tiết lộ, công khai, kết hợp, truy cập, truy xuất, thu hồi, mã hóa, giải mã, sao chép, chia sẻ, truyền đưa, cung cấp, chuyển giao, xóa, hủy dữ liệu cá nhân hoặc các hành động khác có liên quan thông qua các cách thức xử lý trực tiếp bởi nhân sự của Phong Vũ và/hoặc phương thức tự động thông qua sử dụng các phương tiện điện tử và/hoặc cách thức khác phù hợp với quy định của pháp luật.

#### **1.1.4 Mục đích và phạm vi thu thập**

- Việc thu thập, xử lý dữ liệu trên Website Phongvu hoặc khi Quý Khách mua hàng, tham gia các chương trình khuyến mại, các trò chơi và chương trình khác tại Phong Vũ: Chúng Tôi sẽ yêu cầu Quý Khách cung cấp một số thông tin khi tạo tài khoản, đăng nhập và/hoặc mua hàng hóa tại Phong Vũ (trên website phongvu.vn hoặc tại cửa hàng của Chúng tôi), tham gia vào các chương trình khuyến mại, trò chơi, sự kiện do Công Ty tổ chức và để Công Ty liên hệ xác nhận khi cần thiết nhằm đảm bảo quyền lợi cho Quý Khách.
- Trong quá trình giao dịch thanh toán tại Phong Vũ, Chúng tôi chỉ lưu giữ thông tin chi tiết của đơn hàng đã thanh toán của Quý Khách, các thông tin quan trọng của thẻ thanh toán được sử dụng cho việc thanh toán sẽ không được lưu giữ trên hệ thống của Chúng Tôi.
- Chúng Tôi cũng sẽ sử dụng cả thông tin nhận diện cá nhân của Quý Khách và một số thông tin nhận diện phi cá nhân (như cookies, địa chỉ IP, loại trình duyệt, ngày tổng số, v.v.) để gia tăng khả năng đáp ứng của Website Phongvu, các nền tảng mà Phong Vũ đang quản lý, sử dụng để cải thiện Website Phongvu và các nền tảng này cũng như về phát triển những chức năng, tính năng và các dịch vụ, mặt hàng mới theo những xu hướng và sở thích đang diễn tiến, đồng thời nâng cấp trải nghiệm của Quý Khách.

Quý khách có thể quản lý Cookies trình duyệt bằng việc cài đặt trình duyệt của mình, chặn hoặc ngừng hoạt động Cookies, giới hạn việc chia sẻ của chúng tôi về một số Dữ Liệu này thông qua cài đặt thiết bị di động của mình.

- Quý Khách sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ các thông tin như tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, Quý Khách có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Chúng Tôi về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Quý khách đồng ý cho phép Phong Vũ được xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách theo Chính Sách Bảo Mật này cho các mục đích sau:

- Cung cấp và đánh giá việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của Phong Vũ cho Quý khách;
- Quản lý, vận hành việc sử dụng, hoạt động của Quý Khách khi truy cập, đăng nhập, thực hiện giao dịch trên Nền Tảng, tạo mới, quản trị và cập nhật tài khoản Quý Khách, nhận biết, xác minh và duy trì thông tin chính xác về Quý khách; đảm bảo an ninh và an toàn hệ thống thông tin của Phong Vũ và các yêu cầu theo quy định pháp luật;
- Hỗ trợ Quý khách liên quan đến việc quản lý tài khoản, mua sản phẩm, dịch vụ, tham gia các chương trình khuyến mại, chương trình khác do Phong Vũ cung cấp;
- Thực hiện các quyền và nghĩa vụ theo hợp đồng, thỏa thuận giữa Phong Vũ và Quý khách. Liên lạc, trao đổi thông tin và giải quyết các vấn đề với Quý Khách, điều tra, giải quyết thắc mắc, yêu cầu tra soát, khiếu nại của Quý khách.
- Phát hiện, ngăn chặn, và điều tra hoạt động giả mạo Quý Khách, tội phạm, tấn công hoặc vi phạm bao gồm cả gian lận, rửa tiền, khủng bố, tài trợ phổ biến vũ khí hủy diệt hàng loạt, hối lộ, tham nhũng hoặc trốn thuế;
- Tổ chức giới thiệu và xúc tiến thương mại, nghiên cứu thị trường, thăm dò dư luận, môi giới, giới thiệu sản phẩm, quảng cáo nhằm mang đến lợi ích tiêu dùng tốt nhất tới Quý khách. Liên hệ với Quý khách, tiếp thị trực tiếp, gián tiếp các sản phẩm, dịch vụ với Quý khách, thực hiện các chương trình khuyến mại, đổi quà, trao thưởng, giao quà tặng;
- Đánh giá rủi ro, nghiên cứu thị trường, phân tích xu hướng, thống kê, đánh giá để cải thiện và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ mà Phong Vũ cung cấp cho Quý khách. Tổng hợp, phân tích, nghiên cứu, phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ phù hợp cho Quý khách;
- Quý khách đồng ý cho phép Phong Vũ gửi các thông báo, cập nhật, tài liệu, thông tin quảng cáo, khuyến mại, lời chúc, lời mời, tiếp thị sản phẩm của Phong Vũ và đối tác.

- Lưu trữ, quản lý, dự phòng cho việc khắc phục sự cố hay cho các mục đích đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật liên quan;
- Các mục đích hợp pháp khác phù hợp với mục tiêu của Website Phongvu và/hoặc chính sách của Công Ty tại từng thời điểm (nếu có).

#### **1.1.5 Thời gian lưu trữ thông tin**

- Thông tin cá nhân của Quý Khách sẽ được lưu trữ trong thời gian cần thiết để được hiện các mục đích hoặc đảm bảo việc tuân thủ các quy định pháp luật có liên quan.
- Trong mọi trường hợp thông tin cá nhân của Quý Khách sẽ được bảo mật trên máy chủ của Công Ty và/hoặc đối tác cung cấp dịch vụ lưu trữ dữ liệu cho Công Ty.

#### **1.1.6 Chia Sẻ Dữ Liệu**

Công Ty không bán Dữ Liệu Cá Nhân của Quý Khách, Chúng Tôi chỉ chia sẻ Dữ Liệu trong phạm vi cần thiết như được quy định dưới đây theo Chính Sách Bảo Mật này để tăng trải nghiệm của Quý Khách và để thực hiện các mục đích như đề cập tại Chính Sách Bảo Mật này, Các bên được chia sẻ Dữ Liệu Cá Nhân của Quý Khách phải cam kết tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật và các quy định liên quan tại Chính Sách Bảo Mật này. Quý khách đồng ý cho Phong Vũ có thể chia sẻ dữ liệu cá nhân của Quý khách cho các tổ chức, cá nhân sau đây:

- Nhân viên, người lao động của Phong Vũ;
- Công ty mẹ, công ty con, công ty liên kết, các công ty khác trong tập đoàn kinh tế mà Công Ty là thành viên ("Tập Đoàn Kinh Tế") và các đối tác có ký kết thỏa thuận liên kết chăm sóc Quý Khách với Công Ty. Việc chia sẻ này giúp Công Ty có thể cung cấp cho Quý Khách các thông tin về các sản phẩm và dịch vụ, liên quan đến hàng hóa, dịch vụ và vấn đề khác mà Quý Khách có thể quan tâm.
- Các nhà cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho Phong Vũ, bao gồm và không giới hạn các đối tác cung cấp hàng hóa, cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin, các dịch vụ marketing, khảo sát thị trường, các dịch vụ đào tạo, dịch vụ pháp lý, dịch vụ kiểm toán, dịch vụ vận chuyển, phân tích dữ liệu, tiếp thị, bộ phận xử lý thanh toán, hỗ trợ dịch vụ Quý Khách, nhà cung cấp dịch vụ máy chủ, nhà cung cấp lưu trữ đám mây; đối tác quảng cáo và nhà cung cấp nền tảng quảng cáo. Công Ty cũng có thể trao đổi Dữ Liệu Cá Nhân của Quý Khách với bên thứ ba cho mục đích chống gian lận và giảm rủi ro tín dụng, chống rửa tiền;
- Trao đổi Dữ Liệu Cá Nhân của Quý Khách với những đơn vị kinh doanh khác mà Công Ty có kế hoạch sáp nhập hoặc mua lại: Trong trường hợp này, Công Ty sẽ yêu cầu những đơn vị đó tuân thủ nghiêm ngặt theo Chính Sách này.
- Bên thứ ba chịu trách nhiệm xử lý dữ liệu cá nhân theo hợp đồng, thỏa thuận của họ với Phong Vũ, bao gồm cả các công ty nghiên cứu, khảo sát và cơ quan xếp hạng;
- Tiết lộ Dữ Liệu Cá Nhân của Quý Khách khi Công Ty tin rằng việc đó là phù hợp, tuân thủ pháp luật, để thực thi hoặc áp dụng các điều khoản và thỏa thuận khác của Công Ty hoặc để bảo vệ quyền, tài sản hoặc an ninh của Công Ty, Quý Khách, hoặc bất kỳ người nào khác. Các công việc nêu trên có thể bao gồm việc trao đổi thông tin với các công ty và tổ chức khác để ngăn chặn và phát hiện gian lận và giảm rủi ro.
- Thực hiện theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc theo quy định của pháp luật.

Ngoài các trường hợp nêu trên, Công Ty sẽ có thông báo cụ thể cho Quý Khách khi phải tiết lộ Dữ Liệu Cá Nhân của Quý Khách cho một bên thứ ba. Trong trường hợp này, Công Ty cam kết sẽ chỉ tiết lộ Dữ Liệu Cá Nhân của Quý Khách khi được sự đồng ý của Quý Khách.

**Thông tin đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân trên Website Phongvu:**

- CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TEKO VIỆT NAM
- Địa chỉ: Tầng 7, số 22 phố Láng Hạ, Phường Láng Hạ, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: 18006865
- Email: cskh@phongvu.vn

### **1.1.7 Bảo Vệ Dữ Liệu Cá Nhân**

Trong quá trình xử lý dữ liệu cá nhân có thể xảy ra một số hậu quả, thiệt hại không mong muốn như rủi ro bị mất/ rò rỉ dữ liệu hoặc xử lý không phù hợp ... phát sinh do lỗi phần cứng, phần mềm hoặc sự cố khác nằm ngoài tầm kiểm soát của Chúng Tôi. Do đó, Phong Vũ luôn coi trọng áp dụng các biện pháp quản lý và biện pháp kỹ thuật để bảo vệ dữ liệu cá nhân trong suốt quá trình xử lý dữ liệu (Chúng tôi triển khai áp dụng các biện pháp bảo vệ dữ liệu cá nhân kể từ thời điểm bắt đầu thu thập dữ liệu cá nhân).

### **1.1.8 Quyền và nghĩa vụ của Quý Khách**

1. Với vai trò là Chủ thể dữ liệu, trong phạm vi quy định pháp luật Quý Khách có các quyền:

- Quyền được biết;
- Quyền đồng ý;
- Quyền truy cập và chỉnh sửa Dữ Liệu Cá Nhân mà Phong Vũ đang nắm giữ, theo đó:
- Quyền rút lại sự đồng ý;
- Quyền yêu cầu xóa dữ liệu;
- Quyền hạn chế xử lý dữ liệu;
- Quyền cung cấp dữ liệu;
- Quyền phản đối xử lý dữ liệu;
- Quyền khiếu nại, tố cáo, khởi kiện;
- Quyền yêu cầu bồi thường thiệt hại;
- Quyền tự bảo vệ và các quyền có liên quan khác theo quy định của pháp luật.

Trường hợp Quý Khách rút lại sự đồng ý của mình về việc xử lý dữ liệu cá nhân, yêu cầu xóa dữ liệu, thực hiện các quyền có liên quan khác đối với bất kỳ hoặc tất cả các dữ liệu cá nhân của Quý khách thì có thể làm ảnh hưởng đến hiệu lực pháp lý của hợp đồng, quan hệ pháp lý của Phong Vũ và Quý khách; Quý khách có thể bị giới hạn, hạn chế, tạm ngừng, hủy bỏ tùy từng trường hợp đối với việc truy cập để xem, mua/ sử dụng một số hoặc toàn bộ sản phẩm, dịch vụ, trả nhiệm của Chúng Tôi. Ngoài ra, có thể dẫn đến các phí tổn, thiệt hại mà Quý khách và/hoặc bên thứ ba sẽ phải gánh chịu, Phong Vũ sẽ tiếp tục sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý khách trong phạm vi còn lại được yêu cầu (nếu có) hoặc theo quy định của pháp luật.

2. Các cách thức Quý Khách có thể sử dụng để thực hiện quyền của mình như sau:

- Bằng cách đăng nhập vào tài khoản, thao tác trực tiếp trên công cụ quản lý thông tin tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân trên Nền Tảng. Hoặc
  - Yêu cầu Phong Vũ hỗ trợ thực hiện các hoạt động này bằng cách liên hệ với Chúng tôi và gửi yêu cầu theo thông tin tại Mục 1.1.9.
3. Nếu Quý Khách không muốn nhận tin nhắn quảng cáo từ Công Ty, vui lòng hủy đăng ký hoặc điều chỉnh tùy chọn liên lạc của Quý Khách theo hướng dẫn của Công Ty tại từng thời điểm. Nếu Quý Khách không muốn nhận thông báo trên Website Phongvu từ Công Ty, vui lòng điều chỉnh cài đặt thông báo trong ứng dụng hoặc thiết bị của Quý Khách.

4. Quý Khách có nghĩa vụ đảm bảo thông tin cung cấp cho Chúng tôi là đầy đủ, chính xác và luôn được cập nhập nhằm đảm bảo quyền lợi của Quý Khách. Công Ty không chịu trách nhiệm nếu có vấn đề phát sinh trong trường hợp Quý Khách cung cấp không chính xác hoặc đầy đủ thông tin theo yêu cầu (nếu có).
5. Quý Khách có nghĩa vụ tuân thủ các quy định của pháp luật, Chính sách bảo mật này và các quy định, hướng dẫn của Chúng Tôi liên quan đến xử lý dữ liệu cá nhân của Quý khách.
6. Để làm rõ, Chính sách Bảo Mật này áp dụng với Quý Khách. Bằng việc cung cấp dữ liệu cá nhân của bên thứ ba (thông tin của người nhận hàng, thông tin của người giới thiệu ...) cho Công Ty, Quý Khách cam kết và bảo đảm rằng Quý Khách đã có được sự đồng ý của bên thứ ba đó cho việc xử lý các dữ liệu cá nhân của bên thứ ba cho các mục đích và quy định được nêu tại Chính Sách Bảo Mật này.

#### **1.1.9 Cơ chế tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu hỗ trợ và khiếu nại của Quý Khách liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo**

- Thông tin tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ thực hiện các quyền và/hoặc khiếu nại của Quý Khách liên quan đến việc xử lý dữ liệu cá nhân như sau:  
**Email của bộ phận chăm sóc khách hàng của Phong Vũ là [cskh@phongvu.vn](mailto:cskh@phongvu.vn) hoặc Số điện thoại chăm sóc [18006865](tel:18006865).**
- Khi tiếp nhận những khiếu nại của Quý Khách, Công Ty sẽ xác nhận lại thông tin, bằng các biện pháp nghiệp vụ cụ thể để giải quyết các khiếu nại/ thắc mắc của Quý Khách. Quy trình giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy trình giải quyết khiếu nại chung của Chúng tôi tại Điều Khoản và Điều Kiện Giao Dịch Chung của Website Phongvu.
- Trường hợp, Quý Khách không đồng ý với nội dung giải quyết khiếu nại của Công Ty, Quý Khách có thể gửi khiếu nại đến các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để được giải quyết.
- Khi tiếp nhận các yêu cầu hỗ trợ hợp pháp và hợp lệ của Quý Khách, Chúng tôi sẽ thực hiện các yêu cầu này trong khoảng thời gian quy định của pháp luật.

Nếu có bất kỳ thắc mắc, thông tin khiếu nại và nội dung cần hỗ trợ liên quan đến thông tin cá nhân, vui lòng liên hệ với tổng đài chăm sóc Quý Khách của chúng tôi.

## **1.2 Giá cả và hình thức thanh toán**

### **1.2.1 Giá sản phẩm**

- Giá bán Sản Phẩm niêm yết trên Website/ App Phong Vũ là giá bán đã bao gồm thuế GTGT theo quy định của pháp luật và không bao gồm khoản giảm giá, chiết khấu, phí vận chuyển, và các chi phí khác phát sinh theo yêu cầu của Khách Hàng.
- Phí vận chuyển, các chi phí phát sinh theo yêu cầu của Khách Hàng (nếu có) và được cung cấp theo quyết định của Công Ty (chi tiết theo Dịch vụ giao hàng và hỗ trợ kỹ thuật tận nơi) sẽ được hiển thị trước khi Khách hàng xác nhận và thực hiện thanh toán cho Đơn Đặt Hàng, các chi phí này sẽ được cộng chung với giá trị Đơn Đặt Hàng để Khách Hàng thanh toán theo các chính sách bán hàng trên Website/ App Phong Vũ.

### **1.2.2 Hình thức thanh toán**

Với tiêu chí không ngừng nỗ lực để trải nghiệm mua hàng của Quý khách diễn ra thuận tiện và nhanh chóng nhất, Phong Vũ hiện hỗ trợ tất cả các phương thức thanh toán tiên tiến tại Việt Nam tại tất cả các showroom bán hàng và website online phongvu.vn:

- Thanh toán tiền mặt khi nhận hàng (COD) hoặc Thanh toán tiền mặt đối với trường hợp chọn nhận hàng trực tiếp tại Showroom của Phong Vũ.

- Thanh toán trực tuyến (Interner Banking/ Visa, Master, JCB, VNPAY-QR)
- Thanh toán trả góp qua thẻ tín dụng và thanh toán trả góp qua công ty tài chính (Áp dụng với đơn hàng lớn hơn 3.000.000VND)

Khách hàng vui lòng kiểm tra hàng hóa và các thanh toán mà Phong Vũ đã xác nhận tại Đơn hàng trước khi thanh toán.

Số tiền khách hàng phải thanh toán cho Phong Vũ chính là Số tiền cần thanh toán đã trừ mã giảm giá (nếu có) và công phí vận chuyển (nếu có), thể hiện trên website ở bước “Thanh toán”.

### **1.2.3 Thông tin đăng ký thuế và tài khoản ngân hàng**

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV)

Tên tài khoản: CTY CP TM DV PHONG VU

Số tài khoản: 1471736352

Mở tại: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - CN Ba Tháng Hai (BIDV)

Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam (Techcombank)

Tên tài khoản: Công ty CP TM DV Phong Vu

Số tài khoản: 19035964648041

Mở tại: Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam - CN Bắc Hải (Techcombank)

### **1.2.4 Hóa đơn điện tử**

**Phong Vũ sử dụng hóa đơn điện tử và được miễn tiêu thức dấu của người bán trên hóa đơn.**

Yêu cầu xuất hóa hóa đơn GTGT khi mua hàng, đặc biệt là những sản phẩm công nghệ đắt tiền là quyền lợi của khách hàng Phong Vũ.

Theo Mẫu số TB01/AC ban hành kèm Thông tư số 26/2015/TT-BTC, từ ngày 1/11/2018, sau khi xem xét văn bản hóa đơn điện tử của Công ty Cổ phần Thương mại – Dịch vụ Phong Vũ, doanh nghiệp đủ điều kiện được sử dụng hóa đơn điện tử.

Như vậy, khác với phương thức cũ là phải mất thời gian chờ đợi phản hồi của cơ quan thuế sau khi đăng ký khởi tạo, khi khách hàng mua hàng tại các đơn vị đã được pháp luật quy định phát hành hóa đơn điện tử như Phong Vũ, đơn vị chỉ cần ký xác nhận thông báo phát hành hóa đơn bằng chữ ký số và gửi lên hệ thống tiếp nhận của cơ quan thuế là hoàn tất thủ tục. Vì vậy, khâu xuất hóa đơn GTGT đến khách hàng sẽ rất nhanh chóng.

## **1.3 Cảnh báo giả mạo Nhân viên giao hàng để lừa đảo (Shipper)**

Kính gửi Quý khách hàng,

Theo thông tin được phản ánh trên các phương tiện truyền thông trong thời gian gần đây, tình trạng mạo danh nhân viên giao hàng của người bán hàng cũng như các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ vận chuyển như Bưu điện Việt Nam/Nhất Tín/... để lừa đảo khách hàng (người mua hàng online) ngày càng gia tăng với nhiều phương thức tinh vi.

### **ĐỂ TRÁNH RỦI RO VÀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI CỦA QUÝ KHÁCH HÀNG, PHONG VŨ KHUYẾN CÁO:**

Đối với các đơn hàng thanh toán tiền hàng tại thời điểm nhận hàng (COD):

- PHONG VŨ không yêu cầu Quý Khách hàng thanh toán trước nếu nhân viên giao hàng chưa giao hàng đến tận tay Quý Khách hàng.
- Tại thời điểm nhận hàng, Quý Khách hàng vui lòng kiểm tra sản phẩm, đảm bảo đúng với thông tin đơn hàng trước khi tiến hành thanh toán tiền hàng. Tuyệt đối không chuyển tiền khi chưa nhận được hàng, kiểm tra hàng. Xin lưu ý rằng, việc khởi động/ chạy thử sản phẩm chỉ được thực hiện sau khi Quý Khách hàng đã hoàn tất việc thanh toán.
- Khi thanh toán đơn hàng, Quý Khách hàng vui lòng không truy cập vào các đường dẫn lạ hoặc quét mã QR không rõ nguồn gốc, kiểm tra kỹ trước khi nhấp vào bất kỳ liên kết nào, đặc biệt là những đường dẫn không có dấu xác thực.

- Thường xuyên cập nhật các thông tin cảnh báo về các phương thức lừa đảo và các biện pháp phòng chống trên các phương tiện thông tin đại chúng để nhận biết kịp thời các hình thức lừa đảo.
- Chỉ tin tưởng thông tin từ các kênh chính thức của PHONG VŨ gồm:
  - Website: <https://phongvu.vn/>
  - Fanpage (có dấu tích xanh): <https://www.facebook.com/phongvuvietnam>
  - Hotline CSKH: 18006865
  - Hotline mua hàng: 18006867
- Liên hệ ngay Tổng đài CSKH: 18006865 hoặc email: cskh@phongvu.vn để xác minh và báo cáo khi có nghi ngờ. PHONG VŨ luôn sẵn sàng phối hợp với các cơ quan chức năng để hỗ trợ Quý Khách hàng trong trường hợp cần thiết.

PHONG VŨ kính thông tin đến Quý Khách hàng.

Trân trọng./.

## 2 Chính Sách Bán Hàng

### 2.1 Điều khoản và điều kiện giao dịch chung

Chào mừng Khách Hàng đến với website thương mại điện tử [www.phongvu.vn](http://www.phongvu.vn) (“Website phongvu.vn”) và ứng dụng bán hàng Phong Vũ (“App Phong Vũ”) (Website phongvu.vn và App Phong Vũ sau đây được gọi chung là “Website/ App Phong Vũ”) được cung cấp bởi Công Ty Cổ Phần Thương Mại – Dịch Vụ Phong Vũ.

Khi đặt mua bất kỳ Sản Phẩm nào trên Website/ App Phong Vũ, Khách Hàng cần đảm bảo rằng đã đọc kỹ và hiểu rõ các Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung này. Nội dung của Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung này tạo thành một hợp đồng mua bán hàng hóa ràng buộc về mặt pháp lý giữa Khách Hàng và Công Ty. Khách Hàng đồng ý bị ràng buộc bởi Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung này.

#### **Điều 1. Định nghĩa**

1. Công Ty: nghĩa là Công Ty Cổ Phần Thương Mại – Dịch Vụ Phong Vũ, được thành lập và hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0304998358 do Phòng Đăng ký kinh doanh - Sở Kế Hoạch và Đầu Tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp lần đầu ngày 30/5/2007.
2. Website Phongvu.vn: nghĩa là website thương mại điện tử do Công Ty sở hữu, vận hành hợp pháp phù hợp với các quy định pháp luật Việt Nam.
3. App Phong Vũ: nghĩa là ứng dụng bán hàng Phong Vũ do Công Ty sở hữu, vận hành hợp pháp phù hợp với các quy định pháp luật Việt Nam.
4. Sản Phẩm: nghĩa là các hàng hóa, dịch vụ, được kinh doanh trên Website Phongvu.
5. Điều Khoản Và Điều Kiện: nghĩa là bản Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung này và các phiên bản Điều Khoản Và Điều Kiện Giao Dịch Chung cập nhật, bổ sung, thay đổi tại từng thời điểm, được soạn thảo dựa trên các văn bản pháp luật hiện hành của Việt Nam.
6. Khách Hàng: nghĩa là các tổ chức, cá nhân thực hiện giao dịch mua Sản Phẩm trên Website/ App Phong Vũ, bao gồm: (i) mọi cá nhân có năng lực hành vi dân sự phù hợp để thực hiện giao dịch theo quy định của pháp luật Việt Nam; và (ii) mọi tổ chức được thành lập và/ hoặc hoạt động hợp pháp theo quy định của pháp luật Việt Nam.
7. Đơn Đặt Hàng: nghĩa là chứng từ điện tử xác nhận việc Khách Hàng đã thực hiện giao dịch mua Sản Phẩm trên Website/ App Phong Vũ.
8. Người Nhận Hàng: nghĩa là người nhận hàng được Khách Hàng nêu thông tin tại Đơn Đặt Hàng.

9. Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng: nghĩa là kênh hỗ trợ, hướng dẫn, giải đáp thắc mắc, khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến thông tin và hoạt động liên quan trên Website/ App Phong Vũ.

## **Điều 2. Phạm vi áp dụng**

1. Điều Khoản Và Điều Kiện sẽ được áp dụng đối với bất kỳ và tất cả các hoạt động mua bán các Sản Phẩm giữa Khách Hàng và Công Ty thông qua Website/ App Phong Vũ.
2. Điều Khoản Và Điều Kiện sẽ được áp dụng đối với bất kỳ và tất cả các hoạt động mua bán các Sản Phẩm giữa Khách Hàng và Công Ty thông qua Website/ App Phong Vũ.

## **Điều 3. Giá bán sản phẩm, hóa đơn và thanh toán**

### **1. Giá bán sản phẩm**

Giá của Sản Phẩm được niêm yết trên Website/ App Phong Vũ tại thời điểm Đơn Đặt Hàng được đặt. Giá này đã bao gồm thuế GTGT áp dụng theo quy định pháp luật hiện hành và không bao gồm khoản giảm giá, chiết khấu, phí vận chuyển, và các chi phí khác phát sinh theo yêu cầu của Khách Hàng.

Phí vận chuyển, các chi phí phát sinh theo yêu cầu của Khách Hàng (nếu có) và được cung cấp theo quyết định của Công Ty (chi tiết theo Dịch vụ giao hàng và hỗ trợ kỹ thuật tận nơi) sẽ được hiển thị trước khi Khách Hàng xác nhận và thanh toán cho Đơn Đặt Hàng, các chi phí này sẽ được cộng chung với giá trị Đơn Đặt Hàng để Khách Hàng thanh toán theo các chính sách bán hàng trên Website/ App Phong Vũ.

### **2. Hóa đơn**

- (a) Công Ty sẽ cung cấp hóa đơn tài chính hợp lệ cho Khách Hàng cho mỗi Đơn Đặt Hàng.
- (b) Công Ty sẽ xuất hóa đơn điện tử, Khách Hàng cần cung cấp thông tin email tại phần thông tin của tài khoản để nhận hóa đơn.
- (c) Công Ty sẽ xuất hóa đơn cho Khách Hàng theo các thông tin tài khoản của Khách Hàng. Trường hợp, Khách Hàng muốn bổ sung/ điều chỉnh nội dung xuất hóa đơn so với thông tin tài khoản, Khách hàng vui lòng lựa chọn mục xuất hóa đơn GTGT và điền đầy đủ, chính xác và hợp lệ các thông tin để được xuất hóa đơn tài chính trên Website/ App Phong Vũ tại thời điểm xác nhận Đơn Đặt Hàng. Công Ty sẽ không tiếp nhận và xử lý các yêu cầu sửa đổi các thông tin xuất hóa đơn đã được cung cấp bởi Khách Hàng.
- (d) Công Ty sẽ xuất hóa đơn cho Khách Hàng theo các thông tin tài khoản của Khách Hàng. Trường hợp, Khách Hàng muốn bổ sung/ điều chỉnh nội dung xuất hóa đơn so với thông tin tài khoản, Khách hàng vui lòng lựa chọn mục xuất hóa đơn GTGT và điền đầy đủ, chính xác và hợp lệ các thông tin để được xuất hóa đơn tài chính trên Website/ App Phong Vũ tại thời điểm xác nhận Đơn Đặt Hàng. Công Ty sẽ không tiếp nhận và xử lý các yêu cầu sửa đổi các thông tin xuất hóa đơn đã được cung cấp bởi Khách Hàng.
- (e) Công Ty sẽ xuất hóa đơn cho Khách Hàng theo các thông tin tài khoản của Khách Hàng. Trường hợp, Khách Hàng muốn bổ sung/ điều chỉnh nội dung xuất hóa đơn so với thông tin tài khoản, Khách hàng vui lòng lựa chọn mục xuất hóa đơn GTGT và điền đầy đủ, chính xác và hợp lệ các thông tin để được xuất hóa đơn tài chính trên Website/ App Phong Vũ tại thời điểm xác nhận Đơn Đặt Hàng. Công Ty sẽ không tiếp nhận và xử lý các yêu cầu sửa đổi các thông tin xuất hóa đơn đã được cung cấp bởi Khách Hàng.

### **3. Hình thức thanh toán Thanh toán bằng tiền Việt Nam Đồng.**

Khách Hàng thanh toán cho Công Ty bằng các công cụ/phương thức thanh toán được cung cấp trên Website/ App Phong Vũ, theo chính sách về thanh toán được đăng tải trên Website/ App Phong Vũ vào từng thời điểm. Vui lòng tham khảo tại đây.

### **4. Xác lập đơn hàng**

- (a) Bất kỳ thông tin về Sản Phẩm được đưa ra trên Website/App Phongvu không được hiểu là đề nghị giao kết hợp đồng của Công Ty gửi tới Khách Hàng.

(b) Các bước hình thành hợp đồng

**Bước 1:** Khách Hàng tìm thông tin về và lựa chọn Sản Phẩm đang đăng bán trên Website/App Phongvu. Để làm rõ, danh sách Sản Phẩm cung ứng phụ thuộc vào chính sách của Công Ty tại từng thời điểm, Công Ty có quyền bổ sung/thay đổi/giảm bớt Sản Phẩm tại từng thời điểm.

**Bước 2:** Khách Hàng xác nhận Đơn Đặt Hàng trên Website Phongvu/App. Vui lòng lưu ý, khi Khách Hàng Xác nhận để tiến hành đặt hàng cho Đơn Đặt Hàng có nghĩa là (i) Khách Hàng xác nhận đã rà soát thông tin Đơn Đặt Hàng; và (ii) Khách Hàng đồng ý là Điều Khoản Và Điều Kiện sẽ được áp dụng cho giao dịch mua Sản Phẩm trong Đơn Đặt Hàng đó.

Quy trình đặt hàng trên Website/App Phongvu cho phép Khách Hàng kiểm tra Sản Phẩm đã đặt mua theo Đơn Đặt Hàng và cho phép Khách Hàng rà soát, chỉnh sửa, bổ sung Đơn Đặt Hàng trước khi sử dụng chức năng đặt hàng trực tuyến.

**Bước 3:** Khách Hàng lựa chọn hình thức thanh toán và tiến hành thanh toán trong trường hợp lựa chọn thanh toán trực tuyến theo các phương thức phù hợp với Chính Sách Thanh Toán.

Vui lòng lưu ý, với các hình thức thanh toán trực tuyến, Khách Hàng cần thanh toán trước khi Công Ty xác nhận Đơn Đặt Hàng để hình thành hợp đồng giữa Công Ty và Khách Hàng. Mặc dù vậy, Công Ty vẫn có quyền không xác nhận Đơn Đặt Hàng của Khách Hàng theo chính sách của Công Ty tại từng thời điểm.

**Bước 4:** Xác nhận Đơn Đặt Hàng

Khi Khách Hàng gửi Đơn Đặt Hàng trên Website/ App Phong Vũ đến Công Ty, Đơn Đặt Hàng được xem là một đề nghị giao kết hợp đồng mua Sản Phẩm của Khách Hàng theo Điều Khoản Và Điều Kiện này.

Đơn Đặt Hàng có hiệu lực kể từ thời điểm Khách Hàng nhận được thông tin xác nhận Đơn Đặt Hàng từ Công Ty.

(\*) Lưu ý: Trong quá trình xử lý Đơn Đặt Hàng của Khách Hàng, Công Ty có quyền không xác nhận một phần hoặc toàn bộ Đơn Đặt Hàng trong một số trường hợp bao gồm nhưng không giới hạn:

a. Công Ty không thể đáp ứng một phần hoặc toàn bộ các điều kiện giao dịch trong Đơn Đặt Hàng của Khách Hàng do nguyên nhân khách quan, do lỗi kỹ thuật từ hệ thống hoặc theo chính sách của từng loại Sản Phẩm;

b. Công Ty không thể tìm được đơn vị vận chuyển để giao Sản Phẩm cho Khách Hàng; Một Đơn Đặt Hàng có thể được giao thành nhiều lần khác nhau.

Đơn Đặt Hàng được lập bằng hình thức điện tử và được lưu trữ trên hệ thống của Công Ty sẽ cập nhật thông tin trạng thái Đơn Đặt Hàng trong hệ thống quản lý tài khoản của Khách Hàng trên Website/ App Phong Vũ để Khách Hàng theo dõi.

(c) Hủy đơn đặt hàng

i. Khách hàng hủy đơn đặt hàng

Khách Hàng được quyền hủy một phần hoặc toàn bộ Đơn Đặt Hàng trước khi Công Ty xác nhận Đơn Đặt Hàng (trừ trường hợp Sản Phẩm được áp dụng một số điều kiện đặc biệt khác được nêu rõ trong phần nội dung của Sản Phẩm trên Website Phongvu) bằng một hoặc nhiều phương thức sau:

Liên hệ CSKH với số hotline để được hỗ trợ: 18006865.

Gửi yêu cầu qua email và chờ xác nhận của Website Phongvu: cskh@phongvu.vn

Đơn Đặt Hàng sẽ không thể hủy bởi Khách Hàng kể từ thời điểm Công Ty xác nhận Đơn Đặt Hàng, trừ các trường hợp cụ thể khác theo quyết định của Công Ty.

Đơn Đặt Hàng được hủy thành công khi Khách Hàng nhận được tin nhắn SMS hoặc thư điện tử của Công Ty xác nhận Đơn Đặt Hàng đã được hủy; hoặc tình trạng Đơn Đặt Hàng trong hệ thống quản lý tài khoản của Khách Hàng đã được cập nhật tình trạng là đã hủy.

ii. Công ty hủy đơn đặt hàng

Công Ty có quyền hủy Đơn Đặt Hàng trong các trường hợp sau đây:

i. Khách Hàng vi phạm các quy định trong Điều Khoản Và Điều Kiện và/hoặc các Chính sách khác được đăng tải trên Website/App Phongvu tại từng thời điểm.

ii. Công Ty, nhân viên Công Ty (bao gồm nhưng không giới hạn các bên thứ ba được Công Ty cho phép thực hiện bất kỳ phần nào trong quá trình giao dịch với Khách Hàng) không thể liên lạc được với Khách Hàng (theo quy định tại các chính sách có liên quan đến việc giao/nhận Sản Phẩm); hoặc các bên không thể thống nhất được các vấn đề khác phát sinh liên quan đến Sản Phẩm và/hoặc liên quan đến giao dịch này,..

iii. Hệ thống Website/ App Phong Vũ có lỗi hệ thống, nhầm lẫn,... dẫn đến sai lệch về thông tin Sản Phẩm (bao gồm nhưng không giới hạn về giá, về điều kiện giao hàng, về trạng thái tồn, về đặc tính, chủng loại Sản Phẩm, về các điều kiện, ưu đãi đi kèm theo Sản Phẩm) khiến Khách Hàng bị thiệt hại hoặc nhận được lợi ích cao bất thường.

iv. Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng (là các sự kiện nằm ngoài khả năng kiểm soát của Công Ty và sau khi đã nỗ lực bằng mọi phương thức nhưng Công Ty vẫn không khắc phục được) kéo dài quá hai mươi tư (24) giờ kể từ thời điểm bắt đầu xảy ra sự kiện bất khả kháng. Công Ty sẽ thông báo cho Khách Hàng về sự kiện bất khả kháng và đưa ra phương án giải quyết cho Đơn Đặt Hàng. Trong trường hợp Khách Hàng không đồng ý với phương án giải quyết của Công Ty, Đơn Đặt Hàng sẽ được hủy theo quy định này.

v. Công Ty có căn cứ xác định Đơn Đặt Hàng vô hiệu theo quy định của pháp luật.

vi. Khách Hàng vi phạm quy định trong các Chương Trình Khuyến Mại (CTKM) của Website/ App Phong Vũ nhằm hạn chế việc một hoặc một nhóm tổ chức/ cá nhân có liên hệ với nhau, sử dụng một hay nhiều tài khoản trên Website/ App Phong Vũ để đặt mua Sản Phẩm có áp dụng CTKM. Website/ App Phong Vũ sẽ sử dụng các công cụ của mình để xác minh và có toàn quyền quyết định đơn đặt hàng đó có vi phạm Chính Sách Khuyến Mại hay không. Trừ trường hợp khách mua hàng theo nhóm được tạo bởi Website/ App Phong Vũ.

Trong trường hợp Đơn Đặt Hàng bị hủy một phần hoặc toàn bộ, số tiền mà Khách Hàng đã thanh toán (nếu có) tương ứng với phần giá trị Đơn Đặt Hàng bị hủy sẽ được hoàn trả lại cho Khách Hàng theo quy định tại chính sách hủy đơn, đổi trả và hoàn tiền và các chính sách khác có liên quan được đăng tải trên Website/ App Phong Vũ tại từng thời điểm.

## 5. Chương trình khuyến mại

Để đảm bảo tính công bằng và quyền lợi cho các Khách Hàng, Công Ty theo quyết định của mình có quyền áp dụng các điều kiện hạn chế trong việc triển khai các chương trình khuyến mại (“Chương Trình Khuyến Mại”), bao gồm nhưng không giới hạn các điều kiện sau:

- Giới hạn về số lượng Sản Phẩm trong mỗi Chương Trình Khuyến Mại, có thể là giới hạn trên mỗi Đơn Đặt Hàng; giới hạn trên mỗi Khách Hàng và/hoặc tài khoản; giới hạn mục đích mua Sản Phẩm (không được kinh doanh, mua đi bán lại, chuyển nhượng, chuyển giao dưới bất kỳ hình thức nào,...)
- Điều kiện giới hạn khác do Công Ty và/hoặc thương nhân phối hợp cùng thực hiện Chương Trình Khuyến Mại đưa ra và được nêu cụ thể tại nội dung của Sản Phẩm và/hoặc quy định chi tiết trong từng Chương Trình Khuyến Mại.
- Các quy định khác được nêu tại Chính sách liên quan (nếu có) được đăng tải trên Website/App Phongvu tại từng thời điểm.

Theo các quy định tại Điều này, Công Ty có quyền không xác nhận, từ chối, hủy, thu hồi các Sản Phẩm đã giao và/hoặc các Chương Trình Khuyến Mại đã được áp dụng cho Đơn Đặt Hàng khi nhận thấy có dấu hiệu vi phạm bất kỳ quy định nào của Chương Trình Khuyến Mại, Chính sách liên quan và/hoặc quy định tại Điều này và/hoặc các chính sách khác có liên quan khác được đăng tải trên Website Phongvu tại từng thời điểm.

## 6. Giao nhận sản phẩm

- (a) Phương thức giao Sản Phẩm cho Khách Hàng: Công Ty đang triển khai phương thức giao hàng tiêu chuẩn cho Khách Hàng, chi tiết theo Chính sách giao hàng và hỗ trợ kỹ thuật tận nơi.

(b) Thời gian ước tính cho việc giao hàng tương ứng với khu vực giao hàng và các quy định liên quan đến việc giao hàng được quy định tại Chính sách giao hàng và hỗ trợ kỹ thuật tận nơi của Công Ty và/hoặc các chính sách khác có liên quan được đăng tải trên Website/ App Phong Vũ. Vui lòng tham khảo tại đây.

**Thời gian ước tính cho việc giao hàng sẽ không bao gồm khoảng thời gian bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng, các sự kiện tương tự làm ảnh hưởng đến việc giao hàng. Công Ty sẽ cập nhật thời gian giao hàng dự kiến trong trường hợp này cho Khách Hàng.**

(c) Giới hạn về mặt địa lý cho việc giao hàng: Công Ty thực hiện giao hàng trên phạm vi toàn quốc theo các khu vực giao hàng được quy định tại Chính sách giao hàng và hỗ trợ kỹ thuật tận nơi. Lưu ý, hiện tại Công Ty chưa hỗ trợ giao hàng tại khu vực đảo, quần đảo.

Công Ty sẽ cố gắng hỗ trợ giao hàng tận nhà (tại tầng trệt)/văn phòng cho Khách Hàng, tuy nhiên tại một số địa điểm nhận hàng Công Ty không thể giao Sản Phẩm tại nơi như khu vực nhà chung cư, tòa nhà văn phòng) trong trường hợp này, Khách Hàng vui lòng hỗ trợ nhận hàng tại sảnh tầng trệt của chung cư, tòa nhà văn phòng. Trường hợp, Khách Hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ bê/ vác lên tầng, lắp đặt Sản Phẩm, Khách Hàng vui lòng tham khảo phí dịch vụ áp dụng liên quan (nếu có) tại Chính sách giao hàng và hỗ trợ kỹ thuật tận nơi và làm việc với đơn vị quản lý chung cư, tòa nhà văn phòng để nhân viên giao hàng/ hỗ trợ kỹ thuật thực hiện việc bê, vác lên tầng/ lắp đặt Sản Phẩm.

(d) Trách nhiệm cung cấp chứng từ Sản Phẩm: Công Ty sẽ tự mình (trong trường hợp Công Ty tự giao hàng) hoặc thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ logistics (trong trường hợp sử dụng dịch vụ vận chuyển của bên thứ ba) sẽ cung cấp chứng từ liên quan đến Sản Phẩm cho Khách Hàng.

(e) Công Ty sẽ thông báo cho Khách Hàng trong trường hợp phát sinh chậm trễ trong việc giao hàng so với thời gian giao hàng dự kiến theo quy định tại Chính sách giao hàng và hỗ trợ kỹ thuật tận nơi, trong trường hợp này, Khách Hàng có thể hủy Đơn Đặt Hàng nếu muốn.

(f) Nhận hàng và kiểm tra: Công Ty không áp dụng chính sách đồng kiểm khi nhận hàng, Khách Hàng vui lòng thanh toán đầy đủ cho nhân viên giao nhận đối với trường hợp thanh toán COD trước khi mở kiện hàng.

Khách hàng vui lòng kiểm tra tình trạng ngoại quan của kiện hàng. Khách hàng có quyền từ chối nhận kiện hàng nếu phát hiện kiện hàng bị móp méo, không còn nguyên vẹn hoặc sai thông tin người nhận. Công Ty sẽ thực hiện việc giao lại Sản Phẩm cho Khách Hàng. Khách hàng cần quay video quá trình mở sản phẩm khi nhận hàng để làm bằng chứng để được đổi trả Sản Phẩm theo chính sách hủy đơn, đổi trả và hoàn tiền của Phong Vũ.

## 7. Đổi, trả sản phẩm

Việc đổi, trả Sản Phẩm được thực hiện theo các quy định tại Chính sách đổi trả, hoàn tiền của Công Ty và/ hoặc các chính sách có liên quan khác (nếu có) được đăng tải trên Website/App Phongvu tại từng thời điểm. Vui lòng tham khảo tại  
<https://help.phongvu.vn/chinh-sach-ban-hang/doi-tra-va-hoan-tien>

## 8. Nghĩa vụ của Phong Vũ và Khách Hàng trong mỗi giao dịch

### (a) Nghĩa vụ của Phong Vũ

Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin về Sản Phẩm, giá cả, phương thức thanh toán và các chính sách liên quan cho Khách Hàng.

Tự mình hoặc thông qua đơn vị cung cấp dịch vụ thực hiện việc giao đầy đủ Sản Phẩm và chứng từ có liên quan cho Khách Hàng;

Thực hiện việc bảo hành Sản Phẩm theo chính sách bảo hành.

Tiếp nhận và giải quyết các thắc mắc, khiếu nại của Khách Hàng.

Các quyền và nghĩa vụ khác được quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện này và quy định pháp luật có liên quan.

(b) Nghĩa vụ của khách hàng

Khách Hàng có nghĩa vụ rà soát các thông tin liên quan đến Đơn Đặt Hàng tại bước xác nhận đơn hàng trước khi Đặt hàng.

Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin khi tham gia giao dịch trên Website/ App Phong Vũ. Công Ty không chịu trách nhiệm về các vấn đề phát sinh liên quan đến việc thông tin của Khách Hàng cung cấp không chính xác dẫn đến việc giao dịch không thể thực hiện hoặc chậm trễ, Công Ty được quyền từ chối xác nhận đơn hoặc hủy Đơn Đặt Hàng. Khách hàng cần quay video quá trình mở sản phẩm khi nhận hàng để làm bằng chứng nếu có yêu cầu đổi trả hoặc khiếu nại về Sản Phẩm,

Khách Hàng có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ cho Phong Vũ cho mỗi giao dịch mua Sản Phẩm;

Khách Hàng có nghĩa vụ nhận và kiểm tra Sản Phẩm;

Các quyền và nghĩa vụ khác được quy định tại Điều Khoản và Điều Kiện này và quy định của pháp luật có liên quan.

9. Chăm sóc khách hàng và giải quyết khiếu nại

(a) Chăm Sóc Khách Hàng

Mọi thắc mắc, khiếu nại và cần hỗ trợ Khách Hàng có thể liên hệ đến Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng theo thông tin sau:

Số điện thoại: 18006865

Email: cskh@phongvu.vn

Việc giải quyết khiếu nại của Khách Hàng sẽ thực hiện theo Chính sách giải quyết khiếu nại của Công Ty như sau:

(b) Giải Quyết Khiếu Nại

Công Ty luôn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại của Khách Hàng liên quan đến giao dịch tại Công Ty. Khi phát sinh các khiếu nại, tranh chấp, Công Ty đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì mối quan hệ, sự tin cậy của Khách Hàng vào chất lượng dịch vụ của chúng tôi.

**Quá trình giải quyết khiếu nại được thực hiện qua các bước sau:**

Bước 1: Khách Hàng khiếu nại về hàng hóa, dịch vụ mua trên Công Ty thực hiện qua:

Gửi thư điện tử đến địa chỉ email: cskh@phongvu.vn

Gọi đến Hotline: 18006865

Bước 2: Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng (CSKH) sẽ tiếp nhận các khiếu nại, liên hệ làm rõ các yêu cầu của Khách Hàng trong thời gian sớm nhất có thể và không quá 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu. Tùy theo tính chất và mức độ của sự việc, Công Ty sẽ có những biện pháp cụ thể để hỗ trợ Khách Hàng giải quyết khiếu nại, tranh chấp.

Bước 3: Công Ty có thể yêu cầu Khách Hàng cung cấp các thông tin, bằng chứng liên quan đến giao dịch, sản phẩm để xác minh, làm rõ vụ việc và có hướng xử lý thích hợp.

Trong quá trình xử lý Đơn Đặt Hàng/khiếu nại nếu Công Ty phát hiện và đánh giá khách hàng có hành vi lạm dụng các điều khoản khuyến mãi trong quá trình đặt hàng trên Website Phongvu thì Công Ty sẽ có trách nhiệm thông tin cảnh báo đến khách hàng, nếu trong trường hợp khách hàng vẫn tiếp tục hành vi vi phạm này, Công Ty có quyền từ chối xử lý Đơn Đặt Hàng/khiếu nại của khách hàng.

10. Bảo hành sản phẩm

Việc bảo hành cho các Sản Phẩm khi mua tại Phong Vũ sẽ được thực hiện theo chính sách bảo hành của Công Ty, được cập nhật tại từng thời điểm, vui lòng tham khảo tại  
<https://help.phongvu.vn/chinh-sach-ban-hang/bao-hanh>

11. Bảo mật thông tin

(a) Quy định về bảo mật mọi thông tin khách hàng và thông tin thanh toán của Khách Hàng được thực hiện theo Chính sách bảo mật thông tin cá nhân và các chính sách bảo mật thanh toán được đăng tải trên Website Phongvu tại từng thời điểm.

(b) Đối với bất kỳ thông tin nào liên quan đến Công Ty và/hoặc Sản Phẩm, Khách Hàng sẽ liên hệ với Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng để được hướng dẫn và hỗ trợ. Mọi hành động tiết lộ và/hoặc cố tình lan truyền những thông tin gây bất lợi cho Công Ty hoặc Website Phongvu sẽ bị xem là vi phạm quy định bảo mật này và phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

#### 12. Giới hạn trách nhiệm

- (a) Trong mọi trường hợp, Công Ty không có trách nhiệm: chịu bất kỳ thiệt hại, mất mát, tổn thất, hư hỏng nào liên quan và/hoặc phát sinh từ Sản Phẩm kể từ thời điểm rủi ro của Sản Phẩm đã được chuyển cho Khách Hàng trừ khi do lỗi của Công ty gây ra.
- (b) Đối với bất kỳ trách nhiệm bồi thường và/hoặc bất kỳ trách nhiệm khác của Công Ty (nếu có phát sinh) sẽ được giới hạn tối đa là giá trị của Đơn Đặt Hàng đó.

#### 13. Bảo lưu quyền quyết định cuối cùng của công ty

- (a) Công Ty bảo lưu quyền quyết định cuối cùng trong các trường hợp sau:
- (b) Áp dụng Chương Trình Khuyến Mãi đối với Sản Phẩm, các điều kiện, thời hạn, quy định và các chính sách khác liên quan đến các Chương Trình Khuyến Mãi.
- (c) Xử lý khiếu nại và giải quyết tranh chấp của Khách Hàng liên quan đến Sản Phẩm và các dịch vụ phát sinh trong các giao dịch trên Website Phongvu.
- (d) Đối với những trường hợp tại Điều 12.1, Khách Hàng sẽ không khiếu nại, khiếu kiện về những quyết định của Công Ty.

#### 14. Sử dụng website/App PhongVu

- (a) Công Ty bảo lưu tất cả các quyền, kể cả quyền sở hữu trí tuệ với nội dung của Website/ App Phong Vu. Công Ty không cấp cho Khách Hàng bất kỳ quyền cho phép hoặc quyền tài sản nào liên quan đến nội dung của Website/ App Phong Vu.
- (b) Nội dung được đăng trên Website/ App Phong Vu phục vụ cho mục đích tham khảo cá nhân của Khách Hàng. Khách Hàng không được tải về, sao chép, sử dụng, tái sản xuất hoặc tham khảo bất kỳ nội dung nào cho mục đích kinh doanh hoặc thương mại.
- (c) Công Ty bảo lưu quyền vô hiệu hóa vào bất cứ lúc nào với bất kỳ tài khoản, tên đăng nhập và/hoặc mật khẩu nào được chọn bởi Khách Hàng nếu (theo ý kiến của Công Ty) Khách Hàng không tuân thủ theo Điều Khoản Và Điều Kiện này.
- (d) Công Ty có quyền tạm dừng hoạt động, điều chỉnh hoặc sửa chữa Website/ App Phong Vu tại bất kỳ thời điểm nào.

#### 15. Quy định chung

- (a) Các Chính Sách, quy định được dẫn chiếu trong nội dung của Điều Khoản và Điều Kiện này là một phần không thể tách rời của Điều Khoản và Điều Kiện này.
- (b) Khi truy cập, tạo lập và xác nhận Đơn Đặt Hàng trên Website Phongvu đồng nghĩa với việc Khách Hàng đã đọc, hiểu và đồng ý tất cả các nội dung của Điều Khoản Và Điều Kiện. Công Ty có quyền thay đổi, chỉnh sửa, bổ sung nội dung của Điều Khoản và Điều Kiện này tại từng thời điểm, việc thay đổi, chỉnh sửa, bổ sung được thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan và sẽ có hiệu lực sau khi được cập nhật chính thức trên Website Phongvu. Việc Khách Hàng tiếp tục giao dịch sau khi Điều Khoản Và Điều Kiện được thay đổi có hiệu lực đồng nghĩa với việc Khách Hàng đã đọc, hiểu và đồng ý các nội dung của Điều Khoản Và Điều Kiện sau khi được cập nhật. Công Ty lưu ý: Khách Hàng vui lòng cập nhật thường xuyên và đọc kỹ Điều Khoản và Điều Kiện này trước khi thực hiện giao dịch.
- (c) Nghĩa vụ của Công Ty và Khách Hàng được quy định chi tiết tại các điều khoản của Điều Khoản và Điều Kiện này.

- (d) Điều Khoản và Điều Kiện này và mọi vấn đề phát sinh trong quan hệ hợp đồng giữa Công Ty và Khách Hàng được điều chỉnh và giải thích theo luật pháp Việt Nam. Mọi tranh chấp, khác biệt, khiếu nại phát sinh từ/hoặc liên quan đến nội dung của Điều Khoản và Điều Kiện này, các giao dịch thông qua Website Phongvu sẽ được giải quyết được thông qua thương lượng trên tinh thần thiện chí trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp, trường hợp không thể giải quyết thông qua thương lượng trong thời hạn, tranh chấp sẽ được giải quyết tại cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- (e) Nếu bất kỳ nội dung nào của các Điều Khoản và Điều Kiện này bị cơ quan có thẩm quyền xem là vô hiệu hoặc không thể thực hiện toàn bộ hoặc một phần, thì tính hiệu lực của các nội dung khác trong Điều Khoản và Điều Kiện này không bị ảnh hưởng.

## 2.2 Hướng dẫn mua hàng online

Nhằm giúp Khách hàng thuận lợi hơn trong mua sắm tại Phong Vũ, dưới đây là hướng dẫn những bước cơ bản để Quý Khách hàng có thể mua hàng trên Website Phong Vũ một cách dễ dàng.

Mua hàng qua điện thoại

Mua hàng qua chat với nhân viên tư vấn (Facebook Chat, Zalo Chat được tích hợp trên Website Phong Vũ)

Đơn đặt hàng Online trên Website Phong Vũ

Cách 1:

Gọi điện thoại trực tiếp đến tổng đài tư vấn mua hàng 1800.6867 (miễn cước phí) từ 8h00-21h00 (cả Chủ nhật & ngày lễ) để đặt hàng, nhân viên của Phong Vũ luôn sẵn sàng phục vụ, tư vấn và hỗ trợ Quý khách để mua được sản phẩm ưng ý.

Cách 2:

Mua hàng qua Chat với nhân viên tư vấn của Phong Vũ (FacebookChat, ZaloChat)

Chat trực tiếp trên Website của Phong Vũ: Inbox ngay với chúng tôi bằng cách nhấn vào các nút "Chat với tư vấn viên" và đặt hàng qua chat nhân viên Online sẽ tư vấn và xác nhận đơn hàng của quý khách.

Chat trực tiếp trên Fanpage của Phong Vũ

Fanpage Phong Vũ: <https://www.facebook.com/phonguvietnam>

Quý khách sẽ được tư vấn miễn phí và nhanh chóng nhất.

Chat trực tiếp qua Zalo OA Phong Vũ: Quý Khách follow Zalo OA Phong Vũ và inbox để được tư vấn mua hàng.

Cách 3:

Đặt mua hàng online trên website phongvu.vn

Bước 1: Tìm sản phẩm cần mua

Bạn có thể truy cập website phongvu.vn để tìm và chọn sản phẩm muốn mua bằng nhiều cách:

Sử dụng ô tìm kiếm phía trên, gõ tên sản phẩm muốn mua (có thể tìm đích danh 1 sản phẩm, tìm theo hãng...). Website sẽ cung cấp cho bạn những gợi ý chính xác để lựa chọn:

Sử dụng menu sản phẩm của website: chọn loại sản phẩm muốn mua là Laptop, sản phẩm Apple, Điện máy - Điện gia dụng,...

Bước 2: Đặt mua sản phẩm

Sau khi chọn được sản phẩm ưng ý muốn mua, bạn tiến hành đặt hàng bằng cách:

Đăng ký/ đăng nhập tài khoản mua hàng bằng nhiều hình thức:

Chọn sản phẩm cần mua, Bấm "MUA NGAY", nếu bạn chỉ mua 1 sản phẩm

Chọn sản phẩm cần mua, Bấm "Thêm vào giỏ hàng", nếu bạn lựa chọn nhiều sản phẩm

Bước 3: Kiểm tra giỏ hàng

Bạn có thể vào lại "giỏ hàng" để xem các sản phẩm của bạn đã chọn và hoàn tất các thông tin để tiến hành mua hàng.

Chọn số lượng cần mua

Nhập mã khuyến mãi (nếu có)

Chọn "Tiếp tục"

Bước 4: Lựa chọn phương thức giao hàng và thanh toán

Chọn hình thức “Nhận hàng tại nhà” hoặc “Nhận hàng tại điểm”

Nhận hàng tại điểm: cho phép nhận tại Cửa hàng Phong Vũ theo yêu cầu của bạn, hệ thống sẽ hiển thị danh sách những Cửa hàng đang có sẵn hàng hóa.

Bạn hãy chọn 1 Cửa hàng Phong Vũ mà bạn muốn đến nhận hàng, nhập thông tin Tên và số điện thoại liên hệ.

Nhận hàng tại nhà: Ở phần Thông tin nhận hàng, chọn Thêm địa chỉ, bạn nhập đầy đủ địa chỉ muốn nhận hàng và thông tin liên lạc của người nhận hàng

Nhập thông tin nhận hàng

Nhập email để chúng tôi gửi hóa đơn điện tử đến email của bạn

Nhập ghi chú đơn hàng nếu bạn có bất kỳ yêu cầu gì cần chúng tôi hỗ trợ

Nếu bạn cần xuất hóa đơn VAT Doanh nghiệp, vui lòng chọn “Tôi muốn xuất hóa đơn” và cung cấp thông tin xuất hóa đơn

Chọn phương thức thanh toán

Quý khách vui lòng lựa chọn một trong các phương thức thanh toán sau:

Thanh toán qua VNPay-QR, thanh toán qua Internet Banking, Visa, Master, JCB

Thanh toán khi nhận hàng (COD, hoặc chuyển khoản trực tuyến qua tài khoản Phong Vũ trong trường hợp xuất VAT với đơn hàng trên 20 triệu, Quý Khách buộc phải thanh toán bằng chuyển khoản từ tài khoản công ty Quý Khách sang tài Khoản công ty Phong Vũ thông qua CSKH hoặc nhân viên bán hàng cung cấp)

Trả góp qua thẻ tín dụng (trường hợp trả góp sẽ được nhân viên hỗ trợ hướng dẫn trong quá trình tư vấn)

Thanh toán khi nhận hàng

Cài đặt và hỗ trợ kỹ thuật tận nơi

Quý khách thực hiện theo hướng dẫn dưới đây:

“Hỗ trợ kỹ thuật tận nơi” dành cho nhóm sản phẩm ICT cần hỗ trợ kỹ thuật kèm theo khi giao hàng nếu cần thiết. Vui lòng tham khảo thêm tại Chính sách giao hàng và hỗ trợ kỹ thuật. nhân viên Phong Vũ nhận được đơn hàng sẽ liên hệ lại tư vấn cho bạn.

“Cài đặt” dành cho nhóm sản phẩm ICT cần hỗ trợ cài đặt tại kho trước khi giao đến khách hàng, chi tiết nội dung thực hiện như sau:

Đối với PC, máy tính bộ: Lắp ráp PC hoàn chỉnh, lắp thêm linh kiện hoặc thay thế linh kiện RAM, CPU, ổ cứng, Card màn hình, PC lắp ráp và PC nâng cấp đều kiểm tra linh kiện trước khi cài phần mềm, cài window bản quyền hoặc bản dùng thử, kiểm tra PC driver.

Đối với laptop: Cài đặt các phần mềm miễn phí cơ bản nếu KH có yêu cầu, lắp thêm RAM, nâng cấp RAM, nâng cấp ổ cứng laptop.

Tiếp tục chọn “Thanh toán” để HOÀN TẤT đơn hàng.

Trường hợp Quý Khách chọn hình thức thanh Toán trực tuyến theo các hình thức sau:

Sau khi thực hiện và chuyển sang bước đặt hàng thành công và chờ xử lý

Trường hợp thanh toán khi nhận hàng giao dịch sẽ chuyển sang màn hình như dưới:

Sau khi đặt hàng thành công, Phong Vũ sẽ chuẩn bị hàng, đóng gói và bàn giao cho các đơn vị vận chuyển để giao hàng cho Quý khách. Trường hợp Quý khách đã mua hàng một vài lần Phong Vũ sẽ không gọi điện thoại xác nhận để tránh làm phiền, trừ các trường hợp đặc biệt cần xác nhận lại, như: không có hàng hoặc hàng về chậm dẫn đến thời gian giao hàng không đúng như dự kiến.

Sau khi thanh toán thành công, Quý khách theo dõi đơn hàng đang xử lý trong mục Quản lý đơn hàng trong giao diện Tài khoản

Trường hợp Quý khách muốn hỗ trợ thêm thông tin về đơn hàng sau khi đặt, Quý khách vui lòng liên hệ đến số điện thoại Chăm sóc khách hàng: 1800 6865 để được hỗ trợ

## 2.3 Chính sách thanh toán

Với tiêu chí không ngừng nỗ lực để trải nghiệm mua hàng của Quý khách diễn ra thuận tiện và nhanh chóng nhất, Phong Vũ hiện hỗ trợ tất cả các phương thức thanh toán tiên tiến tại Việt Nam, áp dụng tại tất cả các showroom bán hàng, website [www.phongvu.vn](http://www.phongvu.vn), và App Phong Vũ.

### Thanh toán tiền mặt/COD

Quý khách có thể thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt khi mua hàng tại Hệ thống Showroom Phong Vũ, hoặc lựa chọn phương thức thanh toán COD khi mua hàng online qua website [phongvu.vn](http://phongvu.vn) hoặc App Phong Vũ và thanh toán tiền mặt cho nhân viên giao hàng

### **Thanh toán quét mã VNPAY-QR**

Thanh toán VNPAY-QR là hình thức thanh toán tiên phong cho xu thế tiêu dùng không dùng tiền mặt tương lai. Thao tác thanh toán an toàn, đơn giản, nhanh chóng và bảo mật cấp cao. Chỉ cần sử dụng app Mobile Banking ngân hàng của Quý khách và quét mã VNPAY-QR để thanh toán. Bên cạnh đó, thanh toán bằng VNPAY-QR, Quý khách sẽ có thể nhận được những chương trình ưu đãi đặc biệt. Chi tiết ưu đãi và hướng dẫn thanh toán VNPAY-QR Quý khách có thể tham khảo [TẠI ĐÂY](#). VNPAY-QR được áp dụng thanh toán tại tất cả hệ thống showroom Phong Vũ toàn quốc, website phongvu.vn và App Phong Vũ.

### **Thanh toán thẻ ATM nội địa - Internet Banking**

Quý khách có thể quẹt thanh toán bằng thẻ ATM của tất cả các Ngân hàng nội địa Việt Nam trực tiếp khi mua hàng tại Hệ thống showroom Phong Vũ toàn quốc, hoặc thanh toán bằng thẻ ATM thông qua cổng Internet Banking khi mua hàng online tại website phongvu.vn hoặc App Phong Vũ.

### **Thanh toán thẻ quốc tế Visa, Master, JCB**

Phong Vũ hỗ trợ thanh toán bằng các loại thẻ thanh toán quốc tế Visa, Mastercard, JCB tại Hệ thống showroom Phong Vũ toàn quốc, website phongvu.vn và App Phong Vũ đem đến sự thuận tiện và trải nghiệm tốt nhất cho Quý khách.

### **Thanh toán trả góp**

Quý khách có thể thanh toán trả góp qua thẻ tín dụng khi mua hàng online tại website phongvu.vn hoặc App Phong Vũ, hoặc thanh toán trả góp qua thẻ tín dụng/trả góp qua công ty tài chính tại hệ thống showroom Phong Vũ toàn quốc.

## **2.4 Chính sách bảo mật thanh toán**

Hệ thống thanh toán trên website/app của Phong Vũ được cung cấp bởi các đối tác cổng thanh toán đã được cấp phép hoạt động hợp pháp tại Việt Nam (“Đối Tác Cổng Thanh Toán”). Theo đó, các tiêu chuẩn bảo mật thanh toán của Phong Vũ đảm bảo tuân thủ theo các tiêu chuẩn bảo mật của Đối Tác Cổng Thanh Toán.

Khi khách hàng thanh toán bằng các dịch vụ thanh toán trên website/app của Phong Vũ (thanh toán không dùng tiền mặt); Phong Vũ thu thập những thông tin sau:

- Mã đơn hàng của khách hàng.
- Giá trị đơn hàng (số tiền mà khách hàng thanh toán).
- Thời điểm khách hàng thanh toán.
- Mã tham chiếu đến giao dịch của Đối Tác Cổng Thanh Toán.

Phong Vũ không thu thập, lưu trữ các thông tin chi tiết tài khoản ngân hàng, sao kê tài khoản, thông tin thẻ thanh toán, dữ liệu quan trọng của thẻ thanh toán được sử dụng cho việc thanh toán bao gồm nhưng không giới hạn số thẻ chi tiết, số CVV hoặc mã số xác thực khác có giá trị pháp lý tương đương. Các thông tin về thanh toán của quý khách sẽ được lưu trữ và bảo mật trên (các) Đối Tác Cổng Thanh Toán.

## **2.5 Dịch vụ Giao hàng và Hỗ trợ kỹ thuật tận nơi**

### **Cam kết chất lượng:**

- Kỹ thuật viên kinh nghiệm;
- Chi phí hợp lý và minh bạch;
- Dịch vụ tận tâm, chu đáo.

### **ĐỐI VỚI SẢN PHẨM ICT**

Áp dụng cho sản phẩm laptop, máy tính bộ, thiết bị ngoại vi, thiết bị mạng - an ninh, thiết bị văn phòng, thiết bị giải trí - kỹ thuật số, linh kiện, phụ kiện.

1. Dịch vụ giao hàng tận nơi

(a) Phí Dịch Vụ Giao Hàng (Không bao gồm phí dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật)

Gói dịch vụ	Giá trị đơn hàng	Mức phí	Khu vực áp dụng
Giao hàng tiêu chuẩn	Trên 5 triệu	Miễn phí	Toàn quốc
Giao hàng tiêu chuẩn	Dưới 5 triệu	25.000 VNĐ	Toàn quốc
Giao nhanh 4h (*)	Tất cả đơn hàng	40.000 VNĐ	TP. Hồ Chí Minh

(\*) Khoảng cách từ cửa hàng Phong Vũ đến địa điểm khách nhận hàng là 15km.

(b) Thời gian giao hàng dự kiến:

Tuyến	Khu Vực	Thời gian dự kiến
Hà Nội - Hà Nội	Nội Thành	1-2 Ngày làm việc
Đà Nẵng - Đà Nẵng	Ngoại Thành	2-3 Ngày làm việc
Hồ Chí Minh - Hồ Chí Minh	Nội Thành	2-3 Ngày làm việc
Hà Nội - Các tỉnh miền Bắc	Nội Thành	2-3 Ngày làm việc
Đà Nẵng - Các tỉnh miền Trung	Ngoại Thành	3-6 Ngày làm việc
Hồ Chí Minh - Các tỉnh miền Nam	Nội Thành	3-5 Ngày làm việc
Đà Nẵng - Các tỉnh miền Bắc	Ngoại Thành	4-6 Ngày làm việc
Đà Nẵng - Các tỉnh miền Nam	Nội - Ngoại tỉnh	5-7 Ngày làm việc

## 2. Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật (không bao gồm phí giao hàng)

Giá trị đơn hàng	Phí hỗ trợ kỹ thuật
Từ 5 triệu trở lên	Miễn phí
Dưới 5 triệu	55.000 VNĐ/ Sản phẩm thứ nhất (20.000 VNĐ/ mỗi Sản phẩm tiếp theo)

Ví dụ 1: Khách Hàng mua 5 RAM PC (có tổng giá trị đơn hàng dưới 5.000.000 VNĐ) cần hỗ trợ kỹ thuật lắp vào 5 PC, thì Phí Hỗ Trợ Kỹ Thuật cho 01 Sản Phẩm RAM đầu tiên là 55.000 VNĐ, Phí Hỗ Trợ Kỹ Thuật áp dụng cho 4 Sản Phẩm RAM tiếp theo là 20.000VNĐ/ RAM, vậy Tổng Phí Hỗ Trợ Kỹ Thuật là 135.000 VNĐ.

Ví dụ 2: Khách Hàng mua 1 máy in (có giá trị dưới 5.000.000 VNĐ) cần hỗ trợ kỹ thuật kết nối với 5 PC, thì Phí Hỗ Trợ Kỹ Thuật kết nối máy in với 1 PC đầu tiên là 55.000 VNĐ, phí áp dụng với 4 PC còn lại 20.000VNĐ/ PC, vậy tổng phí hỗ trợ kỹ thuật là 135.000 VNĐ.

## 3. Nhóm sản phẩm và nội dung hỗ trợ kỹ thuật

Nhóm sản phẩm	Nội dung thực hiện	Ghi chú
PC/Laptop	Kết nối với các thiết bị ngoại vi: chuột, bàn phím, màn hình, loa, tai nghe; Kết nối với máy in; Cài win bản quyền hoặc bản dùng thử, không crack, cài một số phần mềm miễn phí theo yêu cầu Khách hàng	PC là sản phẩm máy tính để bàn hoàn chỉnh đã được lắp đặt trước khi giao đến Khách hàng
Linh kiện PC	Các loại linh kiện PC: RAM, CPU, ổ cứng, Main, tản nhiệt, nguồn, VGA, card mở rộng.; Tháo/Lắp linh kiện vào PC; Cài đặt driver thiết bị	Không áp dụng PC AIO; Không bao gồm cài win
Màn hình	Lắp ráp chân đế; Kết nối màn hình với PC, Laptop...; Cài đặt thông số hình ảnh	
Máy in/ Máy scan	Kết nối với 1 máy tính hoặc cài đặt mạng, driver cho máy in	
Router và thiết bị wifi	Kết nối với một, hai thiết bị đang dùng sẵn để kiểm tra; Cài đặt ban đầu nếu có đầy đủ thông tin về quyền truy cập và thông số của nhà mạng.	
Loa	Kết nối với nguồn phát âm thanh	
Phần mềm	Cài đặt phần mềm vào thiết bị sử dụng phù hợp	

Ngoài danh sách sản phẩm trên, các loại sản phẩm khác không hỗ trợ kỹ thuật

#### 4. Khu vực áp dụng hỗ trợ kỹ thuật kèm theo giao hàng tận nơi

Gói dịch vụ	Khoảng cách (*)
Giao hàng tiêu chuẩn	0-20 km
Giao hàng nhanh	0-15 km

(\*) Khoảng cách từ cửa hàng Phong Vũ gần nhất có hàng đến địa điểm khách nhận hàng có hỗ trợ kỹ thuật.

- Với khoảng cách lớn hơn 20km, nhân viên Phong Vũ sẽ tư vấn chi tiết về cách thức hỗ trợ thuận tiện nhất cho khách hàng (nếu có).

## ĐỐI VỚI SẢN PHẨM TIVI

Tất cả các đơn hàng Tivi Khách hàng phải đặt cọc 10

#### 1. Phí dịch vụ giao hàng

Gói dịch vụ	Giá trị đơn hàng	Mức phí	Khu vực áp dụng
Giao hàng tiêu chuẩn	Trên 5 triệu	Miễn phí	Toàn quốc
Giao hàng tiêu chuẩn	Dưới 5 triệu	25.000 VNĐ	Toàn quốc

#### 2. Thời gian giao hàng dự kiến

Khu vực	Thời gian giao hàng dự kiến
Khu vực có cửa hàng Phong Vũ (hàng có sẵn)	Từ 1 - 3 ngày
Khu vực có cửa hàng Phong Vũ (hàng không có sẵn)	Nhân viên hẹn ngày giao hàng tùy theo khu vực
Khu vực không có cửa hàng Phong Vũ	Nhân viên hẹn ngày giao hàng tùy theo khu vực

#### 3. Dịch vụ lắp đặt

(a) Sản phẩm được cung cấp dịch vụ lắp đặt:

Mọi sản phẩm Tivi

(b) Phí dịch vụ:

Miễn phí lắp đặt đối với Tivi để bàn

Miễn phí lắp đặt đối với Tivi treo tường nếu mua kèm giá treo

Trường hợp mua Tivi treo tường nhưng không mua kèm giá treo, Phong Vũ sẽ tư vấn phí lắp đặt treo tường dự kiến.

(c) Khu vực cung cấp dịch vụ lắp đặt

Gói dịch vụ	Khoảng cách (*)
Giao hàng tiêu chuẩn	0 - 20 km

(\*) Khoảng cách từ cửa hàng Phong Vũ gần nhất có hàng đến địa điểm khách nhận hàng có dịch vụ lắp đặt.

- Với khoảng cách lớn hơn 20km, nhân viên Phong Vũ sẽ tư vấn chi tiết về cách thức lắp đặt thuận tiện nhất cho khách hàng (nếu có).

## ĐỐI VỚI SẢN PHẨM ĐIỆN MÁY - ĐIỆN LẠNH

Áp dụng cho các sản phẩm: tủ lạnh, tủ đông, tủ mát, điều hòa - máy lạnh, máy giặt, máy sấy, cây nước nóng lạnh, máy lọc nước, máy rửa chén, tủ chăm sóc quần áo, tủ rượu

Tất cả các đơn hàng Điện máy - Điện gia dụng (hàng cồng kềnh) Khách hàng phải đặt cọc 10%

1. Dịch vụ giao hàng Miễn phí giao hàng các khu vực TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội, Đà Nẵng, Vũng Tàu, Cần Thơ có khoảng cách từ cửa hàng Phong Vũ đến địa điểm khách nhận hàng 0-20km.

Các khu vực còn lại, Phong Vũ sẽ tư vấn phí giao hàng theo từng khu vực cụ thể. Khách hàng sẽ thanh toán cho đối tác vận chuyển khi nhận hàng.

2. Thời gian giao hàng dự kiến

Khu vực	Thời gian giao hàng dự kiến
- Khu vực có cửa hàng Phong Vũ (hàng có sẵn)	Từ 1 đến 3 ngày
- Khu vực có cửa hàng Phong Vũ (hàng không có sẵn)	Nhân viên hẹn ngày giao hàng tùy theo khu vực
- Khu vực không có cửa hàng Phong Vũ	Nhân viên hẹn ngày giao hàng tùy theo khu vực

3. Dịch vụ lắp đặt:

(a) Khu vực áp dụng

Khu vực cung cấp dịch vụ lắp đặt: TP. Hồ Chí Minh và TP. Hà Nội có khoảng cách từ cửa hàng Phong Vũ đến địa điểm khách nhận hàng 0-20km

Với khoảng cách lớn hơn 20km, nhân viên Phong Vũ sẽ tư vấn chi tiết về cách thức lắp đặt thuận tiện nhất cho khách hàng (nếu có).

Sản phẩm được cung cấp dịch vụ lắp đặt: cây nước nóng lạnh, máy lọc nước, tủ lạnh, tủ đông, tủ mát, tủ rượu, máy giặt, máy sấy, máy rửa chén, điều hòa - máy lạnh.

(b) Phí dịch vụ lắp đặt:

Miễn phí đối với: (1) cây nước nóng lạnh, máy lọc nước đã có sẵn đường ống nước; và (2) tủ lạnh, tủ đông, tủ mát không có đường ống nước. Các trường hợp còn lại: Phong Vũ sẽ tư vấn phí lắp đặt tham khảo cho từng trường hợp (nếu có).

## ĐỐI VỚI SẢN PHẨM ĐIỆN GIA DỤNG

Áp dụng cho các sản phẩm: Thiết bị âm thanh gia đình, Quạt điều hòa, Máy hút bụi, Máy lọc không khí, Máy hút ẩm, Bàn ủi, Nồi chiên không dầu, Nồi cơm điện, nồi hấp, nồi áp suất, Lò nướng, vi sóng, Bếp từ, bếp hồng ngoại, bếp gas, Bình đun, bình thủy, Máy xay, ép trái cây, Máy đánh trứng, Máy pha cà phê

1. Dịch vụ giao hàng

Gói dịch vụ	Giá trị đơn hàng	Miễn phí
Khu vực áp dụng	Giao hàng tiêu chuẩn	Trên 5 triệu
Miễn phí	Toàn quốc	Giao hàng tiêu chuẩn
Dưới 5 triệu	25.000 VNĐ	Toàn quốc

2. Thời gian giao hàng dự kiến

Khu vực	Thời gian giao hàng dự kiến
Khu vực có cửa hàng Phong Vũ (hàng có sẵn)	Từ 1 đến 3 ngày
Khu vực có cửa hàng Phong Vũ (hàng không có sẵn)	Nhân viên hẹn ngày giao hàng tùy theo khu vực
Khu vực không có cửa hàng Phong Vũ	Nhân viên hẹn ngày giao hàng tùy theo khu vực

Dịch vụ bê/vác tại địa điểm giao hàng và dịch vụ lắp đặt: không hỗ trợ

## 2.6 Dịch vụ lắp đặt, nâng cấp PC, nâng cấp laptop tại showroom, TT&BH của Phong Vũ

### Cam kết chất lượng

- Linh kiện chính hãng.
- Kỹ thuật viên kinh nghiệm.
- Chi phí hợp lý và minh bạch.
- Dịch vụ chu đáo.

1. Dịch vụ nâng cấp máy tính để bàn (PC)

Khách Hàng	Phí Dịch Vụ lắp ráp PC(VND)
Khách Hàng mua linh kiện tại Phong Vũ để nâng cấp PC	Nhóm linh kiện gồm: RAM, SSD/HDD, VGA, tản nhiệt
Miễn phí	Khách hàng không mua linh kiện tại Phong Vũ hoặc tự
Có phí	Xem chi tiết tại đây (*)

(\*) Phí Dịch Vụ nâng cấp PC đối với Khách hàng mang linh kiện đến Phong Vũ

Dịch Vụ	Phí Dịch Vụ (VND)
Phí dịch vụ lắp ráp RAM PC	50.000
Phí dịch vụ lắp ráp SSD/HDD PC	50.000
Phí dịch vụ lắp ráp VGA PC	50.000
Phí dịch vụ lắp ráp FAN / Tản nhiệt nước (AIO) PC	50.000
Phí dịch vụ lắp ráp Nguồn PC	50.000
Phí dịch vụ lắp ráp Card mở rộng PC	50.000
Phí dịch vụ lắp ráp CPU PC	100.000
Phí dịch vụ lắp ráp Main PC	100.000

2. Dịch vụ lắp đặt máy tính để bàn (PC)

Khách Hàng	Phí Dịch Vụ nâng cấp PC(VND)
Khách Hàng mua ít nhất tại Phong Vũ 04 linh kiện tại một thời điểm trong các loại linh kiện gồm: RAM, ổ cứng, VGA, FAN/ Tản nhiệt nước, CPU, Main, nguồn để lắp ráp PC.	Miễn phí
Khách hàng mua dưới 4 linh kiện để lắp ráp PC tại một thời điểm hoặc mang linh kiện đến lắp ráp PC	300.000/ 1 bộ PC

Lưu ý:

Đối với các linh kiện không mua tại Phong Vũ (chưa sử dụng hoặc đã qua sử dụng), do Khách Hàng cung cấp để lắp ráp PC phải đảm bảo còn sử dụng được. Phong Vũ không chịu trách nhiệm về chất lượng của các linh kiện đã qua sử dụng và hoặc linh kiện không được mua tại Phong Vũ;(\*\*) Phí dịch vụ nâng cấp PC

Lưu ý: Linh kiện và PC do Khách Hàng cung cấp để lắp ráp vào PC phải còn sử dụng được.

### 3. Dịch vụ nâng cấp máy tính xách tay (laptop)

Khách Hàng	Phí Dịch Vụ (VND)
Khách hàng mua linh kiện tại Phong Vũ để nâng cấp Laptop.	Miễn phí
Khách hàng không mua linh kiện tại Phong Vũ hoặc mang linh kiện bên ngoài đến Phong Vũ để nâng cấp Laptop	Có phí <u>Xem chi tiết tại đây(**)</u>

\*\*Phí dịch vụ nâng cấp Laptop đối với Khách hàng mang linh kiện đến Phong Vũ

Dịch Vụ	Phí Dịch Vụ (VND)
Dịch vụ lắp ráp RAM Laptop	100.000
Dịch vụ lắp ráp linh kiện SSD/HDD	100.000

### 4. Lưu ý

Tất cả phí dịch vụ đề cập trên đây, kể cả PC và Laptop chưa bao gồm phí dịch vụ xử lý phần mềm như sau:

Dịch Vụ	Giá (VND)
Dịch vụ xử lý phần mềm	120.000

Kỹ thuật viên của Phong Vũ sẽ kiểm tra PC/Laptop/Linh kiện do Khách Hàng mang đến, theo đó, các trường hợp sau đây sẽ được xem là không đủ điều kiện để thực hiện dịch vụ lắp ráp/ nâng cấp:

PC	LAPTOP	LINH KIỆN
PC có một trong các dấu hiệu sau đây: 1. Ngoại quan / Bên trong có dấu hiệu: Cháy, nổ Vô nước 2. Nguồn điện: khởi động không chạy 3. PC không nhận đủ phần cứng thực tế với linh kiện.	Laptop có một trong các dấu hiệu sau đây: 1. Ngoại quan có dấu hiệu: Cấn, móp nặng Vô nước 2. Nguồn điện: khởi động không chạy 3. Bàn phím: liệt phím 4. Màn hình: Đốm sáng, chảy mực	Linh kiện có một trong các dấu hiệu sau đây: 1. Ngoại quan có hiện tượng: Cháy, nổ chíp Chân, cổng kết nối bị vỡ Rớt tụ Ấm, gỉ sét 2. Thông số kỹ thuật của linh kiện không phù hợp với sản phẩm (PC/Laptop)

Trường hợp, PC/ Laptop không đủ điều kiện để nâng cấp, Kỹ thuật viên của Phong Vũ sẽ tư vấn cho Khách Hàng về dịch vụ sửa chữa của chúng tôi.

## 2.7 Hủy đơn, đổi trả và hoàn tiền

### Hủy đơn hàng

Vui lòng xem quy định hủy đơn hàng của Phong Vũ tại khoản 3 điều 4 Điều khoản và điều kiện giao dịch chung của Website Phong Vũ. Tại Đây

Trường hợp Quý khách muốn hủy đơn hàng, Quý khách vui lòng liên hệ đến số điện thoại Chăm sóc khách hàng: 18006865 để được hỗ trợ

### Đổi trả hàng

Đổi trả hàng là đổi sản phẩm đã mua (đủ điều kiện đổi trả) với sản phẩm cùng loại, cùng model, cùng màu, cùng dung lượng. Trong tình huống sản phẩm đổi hết hàng, Quý khách có thể đổi sang một sản phẩm khác tương đương hoặc cao hơn về giá trị so với sản phẩm muốn đổi trả.

Trước khi quyết định đổi trả hàng, xin Quý khách vui lòng đọc kỹ những điều kiện đổi trả dưới đây. Nếu Quý khách không thể thỏa mãn toàn bộ các điều kiện đổi trả này, Phong Vũ xin phép được từ chối thực hiện yêu cầu đổi trả hàng của Quý khách.

### Điều kiện để được đổi trả hàng

- Đối với sản phẩm lỗi do Nhà sản xuất

- Yêu cầu đổi trả hàng cùng với Sản Phẩm dự kiến đổi trả phải gửi đến Phong Vũ cùng với các tài liệu kèm theo trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày Quý khách nhận hàng từ Phong Vũ (“Thời Hạn Đổi Trả”).
  - Sản Phẩm của Quý khách phải đảm bảo còn mới, giữ nguyên 100%
  - Sản Phẩm dự kiến đổi trả khi gửi đến Phong Vũ phải được đóng gói cùng với các phụ kiện, tài liệu hướng dẫn, thẻ bảo hành và hàng tặng kèm (nếu có)... vào thùng / hộp đựng sản phẩm của nhà sản xuất, giống như tình trạng ban đầu khi Quý khách nhận hàng. Bao bì thùng hộp chứa đựng sản phẩm phải nguyên vẹn không được móp, méo hay trầy xước, ẩm ướt, rách...
  - Sản phẩm lỗi do Nhà sản xuất là sản phẩm bị lỗi phần cứng và có biên bản xác nhận lỗi của hãng/ Nhà sản xuất, thời gian thẩm định từ 3-5 ngày (không tính thứ 7, Chủ nhật và ngày lễ)
- Quá Thời Hạn Đổi Trả, hoặc Sản Phẩm không đáp ứng các điều kiện này sẽ không được đổi trả mà được bảo hành hoặc sửa chữa theo chính sách của Hàng/ Nhà Sản Xuất.**
- Các nhóm sản phẩm sau không được áp dụng đổi trả, chỉ được bảo hành theo chính sách hãng (\*)
    - Sản phẩm máy tính: Máy tính bàn nguyên bộ hoặc Laptop đã thay đổi cấu hình khác so với ban đầu;
    - Máy in, mực in;
    - Các sản phẩm phần mềm;
    - Sản phẩm Samsung: điện thoại, máy tính bảng, Galaxy Watch;
    - Điện máy: Tivi, thiết bị âm thanh gia đình, máy lạnh, máy giặt, máy sấy, tủ lạnh, tủ mát, máy nước nóng;
    - Điện gia dụng: Quạt điều hòa, máy hút bụi, máy lọc không khí, máy hút ẩm, máy lọc nước, cây nước nóng lạnh, bàn ủi, nồi chiên không dầu, nồi cơm điện, nồi hấp, nồi áp suất, lò nướng, lò vi sóng, bếp từ, bếp hồng ngoại, bếp gas, bình đun, bình thủy, máy xay, máy ép trái cây, máy đánh trứng, máy pha cà phê, máy rửa chén.

## 2. Đối với sản phẩm hư hỏng do vận chuyển

- Yêu cầu đổi trả hàng cùng với Sản Phẩm dự kiến đổi trả phải gửi đến Phong Vũ cùng với các tài liệu kèm theo trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày Quý khách nhận hàng từ Phong Vũ.
- Quý khách vui lòng cung cấp hình ảnh cụ thể về tình trạng hàng hóa, hộp, video mở hộp để Phong Vũ kiểm tra.
- Sản Phẩm dự kiến đổi trả khi gửi đến Phong Vũ phải được đóng gói cùng với các phụ kiện, tài liệu hướng dẫn, thẻ bảo hành và hàng tặng kèm (nếu có)... vào thùng / hộp đựng sản phẩm của nhà sản xuất, giống như tình trạng ban đầu khi Quý khách nhận hàng.

**Quá Thời Hạn Đổi Trả, hoặc Sản Phẩm không đáp ứng các điều kiện này sẽ không được đổi trả mà được bảo hành hoặc sửa chữa theo chính sách của Hàng/ Nhà Sản Xuất.**

## 3. Đối với sản phẩm giao sai hoặc thông tin sản phẩm không đúng với mô tả trên web phongvu.vn

- Yêu cầu đổi trả hàng cùng với Sản Phẩm dự kiến đổi trả phải gửi đến Phong Vũ cùng với các tài liệu kèm theo trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày Quý khách nhận hàng từ Phong Vũ. Quá Thời Hạn Đổi Trả, Phong Vũ có quyền từ chối hỗ trợ yêu cầu đổi trả trong trường hợp này.
- Sản Phẩm của Quý khách phải đảm bảo còn mới, giữ nguyên 100%
- Sản Phẩm dự kiến đổi trả khi gửi đến Phong Vũ phải được đóng gói cùng với các phụ kiện, tài liệu hướng dẫn, thẻ bảo hành và hàng tặng kèm (nếu có)... vào thùng / hộp đựng sản phẩm của nhà sản xuất, giống như tình trạng ban đầu khi Quý khách nhận hàng. Bao bì thùng hộp chứa đựng sản phẩm phải nguyên vẹn không được móp, méo hay trầy xước, ẩm ướt, rách...

**Nếu Sản Phẩm đổi trả không đáp ứng các điều kiện theo quy định này, Phong Vũ  
được quyền từ chối hỗ trợ yêu cầu đổi trả của Quý khách hàng.**

### **Những trường hợp không được đổi / trả hàng**

- Máy tính bàn được lắp ráp theo yêu cầu, không áp dụng đổi trả nguyên bộ, chỉ áp dụng đổi trả theo linh kiện.
- Không áp dụng đổi trả đối với sản phẩm bị lỗi phần mềm, chỉ hỗ trợ xử lý khắc phục.
- Sản Phẩm thanh lý, sản phẩm trưng bày hoặc thuộc chương trình giải phóng hàng tồn kho, bỏ mẫu.
- Sản phẩm có ghi chú là sản phẩm không được đổi trả trên website phongvu.vn hoặc tại thông tin giới thiệu sản phẩm ở Cửa hàng
- Sản phẩm lỗi do người sử dụng; sản phẩm bị lỗi phát sinh trong quá trình sử dụng do người sử dụng, ví dụ: Sản phẩm bị cấn móp do rơi rớt, va chạm, sản phẩm bị vào nước, sử dụng không đúng hướng dẫn của nhà sản xuất ...
- Sản phẩm không được đổi/trả theo quy định của Nhà sản xuất.
- Mất hộp, rách hộp, vỏ hộp móp méo, mất phụ kiện
- Các sản phẩm thuộc “Danh sách sản phẩm không được áp dụng đổi trả, chỉ được bảo hành theo chính sách hãng” thuộc mục (\*)

### **Cách thức đổi trả hàng**

- Khách hàng mua hàng online, kênh bán hàng qua điện thoại hoặc trường hợp khác vui lòng liên hệ Tổng đài Phong Vũ số 18006865 để được hướng dẫn.
- Khách hàng mua hàng trực tiếp tại Cửa hàng, vui lòng mang sản phẩm trực tiếp đến Cửa hàng đã mua để được hỗ trợ.
- Quý khách có thể tìm địa chỉ cửa hàng của Phong Vũ tại đây: Danh sách hệ thống showroom Phong Vũ toàn quốc

### **Đổi trả hàng đối với các sản phẩm thuộc chương trình bán hàng đặc biệt Bundle**

Bundle (sản phẩm đóng gói chung) thỏa mãn các điều kiện đổi trả trên đây sẽ được đổi trả riêng từng sản phẩm cùng loại hoặc sản phẩm có giá trị tương đương.

### **Combos and Kits**

Combo và Kits là gói có từ hai sản phẩm trở lên và phải mua cùng nhau để được giảm giá hơn so với mua lẻ từng sản phẩm (được chiết khấu).

Combos hoặc Kits thỏa mãn điều kiện đổi trả trên đây có thể được đổi trả riêng từng sản phẩm cùng loại hoặc sản phẩm có giá trị tương đương.

### **Hàng khuyến mãi của nhà sản xuất hoặc Phong Vũ**

Nhà sản xuất hoặc Phong Vũ có thể tặng kèm một số hàng khuyến mãi đi kèm với sản phẩm. Khi đổi trả hàng, hàng khuyến mại sẽ được xử lý như sau:

1. Trường hợp, đổi sản phẩm mới cùng loại với sản phẩm đã mua ban đầu, Quý khách sẽ giữ lại hàng khuyến mại đã nhận từ sản phẩm đã mua, Phong Vũ chỉ thực hiện việc đổi sản phẩm đã mua (không cung cấp thêm hàng khuyến mại).
2. Trường hợp, đổi sản phẩm mới không cùng loại, khác sản phẩm ban đầu, Quý khách cần hoàn trả toàn bộ hàng khuyến mãi đã nhận của sản phẩm trước cho Phong Vũ.
3. Trường hợp, hàng khuyến mãi tặng kèm bị lỗi sẽ được đổi lại hàng khuyến mãi, không đổi sản phẩm chính, trường hợp không còn hàng khuyến mãi cùng loại, Phong Vũ sẽ đổi hàng khuyến mãi loại khác có giá trị tương đương.

## **Giới hạn trách nhiệm**

- Phong Vũ chỉ tư vấn và cung cấp thông tin sản phẩm, Khách hàng tự lựa chọn sản phẩm và tự chịu trách nhiệm về quyết định mua hàng của mình.
- Khách hàng cần quay video quá trình mở sản phẩm khi nhận hàng.

## **Chính sách hoàn tiền**

### **Quy định chung**

Phong Vũ sẽ hoàn trả lại số tiền Khách hàng đã thanh toán sau khi xác nhận hoàn thành việc xử lý đổi/trả hàng của Khách hàng.

### **Phương thức hoàn tiền**

Khách hàng sẽ được hoàn tiền theo đúng phương thức đã thanh toán với Phong Vũ khi mua hàng.

### **Thời gian hoàn tiền đối với từng phương thức**

Phương thức thanh toán	Phương thức hoàn tiền	Thời gian thực hiện hoàn tiền
Tiền mặt	Tiền mặt	Ngay khi Khách tới Cửa hàng Phong Vũ
Quẹt thẻ qua máy POS	Hoàn tiền vào tài khoản thẻ thanh toán	7 - 10 ngày làm việc
VNPAY QR code	Hoàn tiền vào tài khoản Ngân hàng thanh toán	1 - 3 ngày làm việc
Thanh toán qua cổng thanh toán online trên website Phong Vũ	Hoàn tiền vào tài khoản thẻ thanh toán	7 - 10 ngày làm việc
Thanh toán trả góp	Không áp dụng hoàn tiền	

### **(\*) Lưu ý:**

- Thời gian thực hiện hoàn tiền tính từ ngày Phong Vũ xác nhận hoàn thành xử lý đổi/trả.
- Đối với các giao dịch thanh toán bằng thẻ Visa/Master/JCB, việc tiền được ngân hàng chuyển vào tài khoản quý khách có thể dao động 1-3 tuần làm việc (tùy theo chính sách của từng ngân hàng).
- Ngày làm việc không bao gồm T7, CN và ngày lễ.

## **2.8 Chính sách bảo hành**

Sản phẩm Phong Vũ bán ra được bảo hành theo tiêu chuẩn và chính sách của Hàng sản xuất với thời hạn bảo hành do Hàng sản xuất quy định, tính từ ngày mua hàng theo hóa đơn Phong Vũ xuất cho Khách Hàng.

### **2.8.1 Điều kiện bảo hành**

#### **Sản phẩm phải đáp ứng các điều kiện sau đây:**

Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành.

Các điều kiện bảo hành theo chính sách bảo hành của Hàng/Nhà sản xuất. (Tham khảo chính sách bảo hành của các Hàng/ Nhà sản xuất dưới đây (\*)).

Số Serial/ Imei/ Service Tag trên sản phẩm phải còn nguyên vẹn và rõ nét (và phải trùng khớp với phiếu bảo hành nếu là sản phẩm có phiếu bảo hành đi kèm).

Đối với sản phẩm mua trước ngày 15/10/2022 và các sản phẩm không quản lý Serial/Imei thì phải có tem bảo hành của Phong Vũ và còn nguyên vẹn/ rõ nét.

#### **Các trường hợp không bảo hành:**

Sản phẩm bị từ chối bảo hành nếu Hàng/Nhà sản xuất/ Đơn vị bảo hành ủy quyền của Hàng/ Nhà sản xuất xác nhận sản phẩm không đủ điều kiện bảo hành.

Vi phạm điều kiện bảo hành của Hàng/Nhà sản xuất. (Tham khảo chính sách bảo hành của các Hàng/ Nhà sản xuất dưới đây (\*))

Sản phẩm bị hư hỏng không phải do lỗi phần cứng của Hàng/Nhà sản xuất.

Sản phẩm bị hư hỏng do hao mòn tự nhiên, do thiên tai, do tác động ngoại lực hoặc do tác động vật lý, do điều kiện môi trường, do bụi bẩn, do nước/chất lỏng gây ra.

Sản phẩm mất số sê-ri (serial number) hoặc không đọc được số sê-ri của Hàng/Nhà sản xuất ban đầu.

Sản phẩm không chứng minh được nguồn gốc mua hàng hợp lệ.

Sản phẩm không được sử dụng cho mục đích sử dụng/công dụng do Hàng/Nhà sản xuất công bố.

Sản phẩm hư hỏng do các linh kiện, phụ kiện không chính hãng gây ra.

**Việc từ chối bảo hành sẽ do Hàng/Nhà sản xuất quyết định theo chính sách của Hàng/Nhà sản xuất.**

## 2.8.2 Chính sách bảo hành

Tất cả sản phẩm hư hỏng, sẽ được gửi cho Hàng/Nhà sản xuất hoặc đơn vị được Nhà sản xuất ủy quyền để kiểm tra và thực hiện bảo hành theo đúng chính sách bảo hành của Hàng/Nhà sản xuất đưa ra. Phong Vũ không chịu trách nhiệm nếu Hàng/Nhà sản xuất và/ hoặc đơn vị được Nhà sản xuất ủy quyền từ chối bảo hành.

*\*Đối với sản phẩm điện máy, điện lạnh, hàng sẽ trực tiếp thực hiện bảo hành tại địa chỉ của Khách hàng.*

**Lưu ý:** Dữ liệu (lưu trữ trong sản phẩm: laptop/ máy tính để bàn/ Thẻ nhớ/ Ổ cứng... ) không thuộc phạm vi bảo hành. Khách Hàng vui lòng tự sao, lưu và/ hoặc xóa dữ liệu, các phần mềm, ứng dụng, hình ảnh hoặc bất kỳ nội dung nào khác được lưu trữ trong sản phẩm ("Dữ Liệu") trước khi gửi sản phẩm để bảo hành. Phong Vũ không chịu trách nhiệm cho bất kỳ thiệt hại trực tiếp hoặc gián tiếp nào gây ra cho khách hàng nếu Dữ Liệu lưu trong sản phẩm bị tiết lộ, bị mất, bị hư hỏng và/hoặc bị định dạng lại trong quá trình kiểm tra, xử lý bảo hành.

## 2.8.3 Hệ thống Trung Tâm Bảo Hành Phong Vũ

### TRUNG TÂM BẢO HÀNH PHONG VŨ MIỀN NAM

Địa chỉ: Tầng 1, 132E Cách Mạng Tháng Tám, Phường 10, Quận 3, TP Hồ Chí Minh

Điện thoại: 1800 6865

Giờ mở cửa: 08h00 - 20h00 các ngày trong tuần

### TRUNG TÂM BẢO HÀNH PHONG VŨ MIỀN TRUNG

Địa chỉ: Tầng 2 , 14.16.18 Nguyễn Văn Linh, P. Nam Dương, Q. Hải Châu, Tp.Đà Nẵng

Điện thoại: 1800 6865

Giờ mở cửa: 08h00 - 18h00 từ thứ Hai đến thứ Bảy (Chủ Nhật nghỉ)

### TRUNG TÂM BẢO HÀNH PHONG VŨ MIỀN BẮC

Địa chỉ: Tầng 3, 62 Trần Đại Nghĩa, Phường Đồng Tâm, Quận Hai Bà Trưng, Thành phố Hà Nội

Điện thoại: 1800 6865

Giờ mở cửa: 08h00 - 18h00 từ thứ Hai đến thứ Bảy (Chủ Nhật nghỉ)

## 2.9 Chính sách trả góp

### 2.9.1 Trả góp qua công ty tài chính

#### A. Điều kiện:

Công dân Việt Nam từ đủ 18 đến 70 tuổi có:

Công ty tài chính	HD SAISON	Aeon ACS Vietnam
Giấy tờ chuẩn bị	<p>Khoản vay &lt;= 20 triệu hoặc 20 triệu &lt; khoản vay &lt;= 30 triệu đối với điện thoại, laptop, máy tính bảng: CMND/CCCD cũ/ CCCD gắn chip.</p> <p>30 triệu &lt; Khoản vay &lt;= 40 triệu đối với điện thoại, laptop, máy tính bảng hoặc 20 triệu &lt; Khoản vay &lt;= 40 triệu đối với các sản phẩm điện máy khác: CMND/CCCD cũ/ CCCD gắn chip + chứng từ chứng minh nơi ở/ BHYT</p> <p>Khoản vay &gt; 40 triệu: CMND/CCCD cũ/ CCCD gắn chip+ chứng từ chứng minh nơi ở/ BHYT+ chứng từ chứng minh thu nhập</p>	<p>khoản vay &lt;= 50 triệu hoặc khoản vay 100 triệu đối với thành viên: CMND/CCCD cũ/ CCCD gắn chip</p> <p>50 triệu &lt; Khoản vay &lt;= 99 triệu hoặc Khoản vay &gt; 100 triệu đối với thành viên: CMND/CCCD cũ/ CCCD gắn chip + ACS đến thăm địa chỉ nhà khách hàng cung cấp.</p> <p>Khoản vay &gt; 100 triệu: CMND/CCCD cũ/ CCCD gắn chip + ACS đến thăm địa chỉ nhà khách hàng cung cấp + chứng minh thu nhập.</p>

Chứng từ chứng minh thu nhập bao gồm : Hóa đơn điện, nước, truyền hình cáp, thuê bao di động trả sau ... theo yêu cầu của công ty tài chính

**B. Hình thức đăng ký:** Duyệt hồ sơ tại Cửa hàng Phong Vũ: Khách hàng mang đầy đủ hồ sơ tới cửa hàng Phong Vũ trên toàn quốc để được tư vấn sản phẩm và thẩm định hồ sơ trực tiếp.

#### LUU Ý:

Khách hàng vẫn nhận đủ các chương trình khuyến mãi mà PHONG VŨ đang áp dụng đối với từng sản phẩm

Mức phí trả góp và các khoản chuyển đổi trả góp (nếu có) sẽ do khách hàng chi trả

### 2.9.2 Trả góp bằng thẻ tín dụng

#### A. Áp dụng

Khách hàng có nhu cầu mua sản phẩm tại PHONG VŨ và trả góp qua thẻ tín dụng với giá trị đơn hàng từ 3.000.000 vnđ trở lên (sau khi trừ các khuyến mãi).

Khách hàng vẫn nhận đủ các chương trình khuyến mãi mà PHONG VŨ đang áp dụng đối với từng sản phẩm.

#### B. Điều kiện

Khách hàng cần chuẩn bị thẻ tín dụng chính chủ

Hạn mức thẻ tín dụng cần phải lớn hơn tổng số tiền của đơn hàng và phí chuyển đổi trả góp (tùy theo kỳ hạn và ngân hàng phát hành thẻ theo bảng bên dưới).

Thời hạn còn hiệu lực của thẻ phải lớn hơn thời hạn trả góp.

Khách hàng có thể chọn trả góp toàn bộ giá trị đơn hàng hoặc trả góp một phần giá trị đơn hàng.

Đối với một số sản phẩm, khách hàng phải tiến hành đặt cọc theo quy định của Phong Vũ.

#### C. Hình thức đăng ký

Đăng ký tại các cửa hàng Phong Vũ toàn quốc: Khách hàng tới cửa hàng Phong Vũ toàn quốc để được tư vấn sản phẩm, thực hiện trả góp tại cửa hàng và nhận sản phẩm

Đăng ký thông qua Hotline: Khách hàng liên hệ Phong Vũ qua Hotline 1800.6867 để được tư vấn sản phẩm, đặt hàng, nhận sản phẩm và thực hiện thanh toán trả góp tại nhà.

#### D. Danh sách ngân hàng hỗ trợ trả góp và kỳ hạn trả góp

Bảng phí có thể thay đổi theo biểu phí của Ngân hàng theo từng thời kỳ.

(\*) Hóa đơn các dịch vụ: Điện/ nước/ điện thoại/ ADSL của Khách hàng tại địa chỉ nơi cư trú hiện tại.

(\*\*) Chứng minh thu nhập bằng các hình thức: Hợp đồng lao động còn hiệu lực/ Sao kê tài khoản ngân hàng 03 tháng gần nhất/ Bảo hiểm y tế bắt buộc còn hiệu lực

## 2.10 CHÍNH SÁCH ĐẶT CỌC VÀ GIỮ HÀNG

### 2.10.1 Đối tượng áp dụng và phạm vi áp dụng:

Chính sách này áp dụng đối với tất cả Quý Khách Hàng mua sản phẩm tại hệ thống cửa hàng của Phong Vũ, các kênh bán hàng trực tuyến, bán hàng qua điện thoại hoặc sử dụng các dịch vụ sửa chữa, thay thế linh kiện do Phong Vũ cung cấp trên toàn quốc.

## **2.10.2 Nội dung:**

Theo chính sách của Phong Vũ, để đảm bảo việc giao nhận hàng hóa hoặc sử dụng dịch vụ, Quý Khách Hàng cần thực hiện đặt cọc trong một số trường hợp khi đặt mua sản phẩm hoặc sử dụng dịch vụ sửa chữa, thay thế linh kiện. Mức đặt cọc và thời gian giữ hàng tương ứng với từng sản phẩm, dịch vụ sẽ được thể hiện cụ thể tại Phiếu Biên Nhận Đặt Cọc của Quý Khách Hàng.

Khoản tiền đặt cọc sẽ được cấn trừ vào số tiền thanh toán đơn hàng tại thời điểm Phong Vũ giao hàng cho Quý Khách Hàng hoặc được xử lý theo các trường hợp sau:

- a. Trường hợp (i) Quý Khách hàng hủy đơn hàng đã đặt cọc hoặc (ii) hết thời gian giữ hàng nhưng Quý Khách không nhận hàng, Quý Khách Hàng đồng ý khoản tiền đặt cọc thuộc về Phong Vũ.
- b. Trường hợp Phong Vũ không thể cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ theo thỏa thuận, Phong Vũ sẽ hoàn trả lại khoản đặt cọc cho Quý Khách Hàng và khoản phạt (nếu có) theo thỏa thuận giữa hai bên. Lưu ý: Các đơn đặt hàng đã đặt cọc nhưng Quý Khách hàng không nhận sản phẩm sau khi hết thời gian giữ hàng sẽ được xem như Quý Khách hủy đơn hàng. Trong thời gian giữ hàng, Phong Vũ sẽ chủ động liên hệ với Quý Khách Hàng theo số điện thoại được cung cấp khi đặt hàng hoặc sử dụng dịch vụ để thông báo về việc nhận hàng tối thiểu 2 lần.

## **3 Dịch Vụ Khác Hàng**

### **3.1 Hệ Thống Trung tâm Bảo Hành Phong Vũ**

#### **TRUNG TÂM BẢO HÀNH PHONG VŨ MIỀN NAM**

Địa chỉ: Tầng 1, Số 132E Cách Mạng Tháng Tám, Phường Nghiêu Lộc, Thành phố Hồ Chí Minh

Điện thoại: 1800 6865

Giờ mở cửa: 08h00 - 20h00 các ngày trong tuần

#### **TRUNG TÂM BẢO HÀNH PHONG VŨ MIỀN TRUNG**

Địa chỉ: Tầng 2, Số 14-16-18 Nguyễn Văn Linh, Phường Hải Châu, Thành phố Đà Nẵng

Điện thoại: 1800 6865

Giờ mở cửa: 08h00 - 18h00 từ thứ Hai đến thứ Bảy (Chủ Nhật nghỉ)

#### **TRUNG TÂM BẢO HÀNH PHONG VŨ MIỀN BẮC**

Địa chỉ: Tầng 2, Số 47 Phố Thái Hà, Phường Đồng Đa, Thành phố Hà Nội

Điện thoại: 1800 6865

Giờ mở cửa: 08h00 - 18h00 từ thứ Hai đến thứ Bảy (Chủ Nhật nghỉ)

### **3.2 Dịch vụ sửa chữa**

#### **Cam kết chất lượng**

#### **Quy trình dịch vụ sửa chữa**

Nhân viên kỹ thuật Phong Vũ sẽ hỗ trợ kiểm tra tình trạng hư hỏng của sản phẩm miễn phí. Khách hàng sẽ không mất phí kiểm tra máy nếu không đăng ký sửa chữa.

#### **Quy trình sửa chữa**

Các dịch vụ sửa chữa và bảo trì

Đối tượng áp dụng:

Khách hàng không mua máy tính/laptop ở Phong Vũ có nhu cầu thay thế linh kiện và sửa chữa tại Phong Vũ

Khách hàng mua máy tính/laptop ở Phong Vũ đã hết thời gian bảo hành

Khách hàng có nhu cầu dịch vụ sửa chữa bảo trì tận nơi

#### **3.2.1 Dịch vụ sửa chữa: Khách hàng mang sản phẩm đến trực tiếp Phong Vũ để sửa chữa, sau khi kiểm tra thực tế sản phẩm Phong Vũ sẽ báo giá chi phí sửa chữa cụ thể tùy theo từng trường hợp thay thế hoặc sửa chữa.**

Lỗi Mainboard - Thiết bị ngoại vi: BIOS, Touchpad, Loa, Fan, chip Sound, Micro, Webcam, USB, Lan, HDMI...

Lỗi bàn phím: thay bàn phím, Socket bàn phím, Chip IO bàn phím...

Lỗi VGA: thay VGA Onboard, VGA chip Intel, Vga chip Nvidia, VGA chip Radeon, VGA Macbook...

Nguồn: thay IC nguồn, Nguồn cao áp, IC Nguồn LCD, IC Nguồn HDD/SDD, IC Nguồn VGA, IC Nguồn Core 2, IC Nguồn Core i, IC Nguồn Macbook, IC Nguồn TB ngoại vi: Wifi, USB, Webcam, FAN...

Lỗi bản lề laptop

Lỗi LCD: Thay màn hình LCD, Cable LCD, Socket LCD...Thay màn hình LCD, Cable LCD, Socket LCD...

Nâng cấp PC: RAM, SSD/HDD, VGA, tản nhiệt nước, Nguồn, CPU, Main, Card mở rộng (Ví dụ Card đồ họa, âm thanh, Card mạng, Card Bluetooth v.v.)

Nâng cấp Laptop: RAM, ổ cứng SSD

### **3.2.2 Dịch vụ xử lý phần mềm: 120.000đ/máy/lần**

Diệt Virus và cập nhật phần mềm diệt Virus.

Bảo trì phần mềm hệ thống: Xử lý các File rác phát sinh trong quá trình sử dụng.

Kiểm tra và loại trừ phần mềm chạy thường trú không có ích.

Hướng dẫn, hỗ trợ cài đặt hệ điều hành và các phần mềm ứng dụng cơ bản.

### **3.2.3 Dịch vụ vệ sinh máy tính - laptop: 195.000đ/máy/lần**

### **3.2.4 Dịch vụ vệ sinh Máy bộ PC: 150.000đ/máy/lần**

## **DỊCH VỤ BẢO HÀNH VÀ DỊCH VỤ SỬA CHỮA TẠI PHONG VŨ**

### **Dịch vụ bảo hành**

Tất cả các sản phẩm do Phong Vũ bán ra đều được bảo hành đúng và đủ theo quy định bảo hành của nhà sản xuất.

Dịch vụ bảo hành tại Phong Vũ dành cho sản phẩm mua tại Phong Vũ và còn thời hạn bảo hành, đáp ứng nhu cầu của Khách hàng khi gặp phải sự cố về sản phẩm, Khách hàng có thể yên tâm gửi sản phẩm đến TTBN Phong Vũ để được xử lý một cách chuyên nghiệp.

Để sử dụng dịch vụ bảo hành tại Phong Vũ, khi sản phẩm gặp sự cố Khách hàng chỉ cần cung cấp thông tin hóa đơn cùng số điện thoại mua hàng tại Phong Vũ, hoặc seri sản phẩm cần bảo hành. Nhân viên tại trung tâm bảo hành sẽ tiếp nhận sản phẩm và kiểm tra sự cố, sản phẩm sẽ được gửi trực tiếp đến hãng để xử lý, Phong Vũ sẽ cập nhật thông tin cho Khách hàng khi có vấn đề phát sinh trong quá trình xử lý bảo hành.

Với đội ngũ kỹ thuật viên chuyên nghiệp, trang thiết bị hiện đại và quy trình xử lý nhanh chóng, Khách hàng sẽ được phục vụ một cách chuyên nghiệp và tận tâm.

Ngoài ra, để đáp ứng nhu cầu của Khách hàng, Khách hàng có thể gửi bảo hành tại Cửa hàng Phong Vũ gần nhất để có thể lựa chọn giải pháp phù hợp, tiết kiệm thời gian và tiện lợi hơn trong quá trình bảo hành sản phẩm.

TTBN Phong Vũ Miền Trung hiện tại đang là trạm tiếp nhận bảo hành cho sản phẩm ASUS, được ASUS ủy quyền để bảo hành cho sản phẩm Asus.

Khách hàng vui lòng tham khảo thêm Chính sách bảo hành trước khi sử dụng dịch vụ bảo hành của Phong Vũ

### **Dịch vụ sửa chữa sản phẩm ICT**

Trung Tâm Bảo Hành của Phong Vũ cung cấp dịch vụ sửa chữa dành cho sản phẩm không đủ điều kiện để bảo hành.

Để sử dụng dịch vụ sửa chữa tại Phong Vũ, Khách hàng chỉ cần mang sản phẩm đến TTBN hoặc Cửa hàng Phong Vũ bất kỳ cùng với mô tả về sự cố và thông tin liên lạc. Nhân viên tại đây sẽ tiếp nhận sản phẩm, đưa ra giải pháp sửa chữa hiệu quả và thông báo đến Khách hàng thời gian dự kiến hoàn thành cũng như các vấn đề phát sinh trong quá trình sửa chữa.

Khách hàng sẽ được thông báo về chi phí sửa chữa trước khi thực hiện.

Ngoài ra Phong Vũ còn cung cấp dịch vụ sửa chữa các sản phẩm máy POS của hãng Sunmi.

### **Dịch vụ Bảo hành/ Sửa chữa tận nơi sản phẩm ICT**

Phong Vũ cung cấp dịch vụ Bảo hành/ Sửa chữa tận nơi dành cho Khách hàng không thể mang sản phẩm cần xử lý đến Phong Vũ, nhân viên của chúng tôi sẽ đến địa chỉ do Khách hàng cung cấp để tiếp nhận sản phẩm. Trường hợp không thể xử lý tại chỗ, nhân viên sẽ mang sản phẩm về Trung Tâm Bảo

Hành đacute; xử lý bảo hành hoặc sửa chữa, sau khi xử lý xong chúng tôi sacute; giacute;i trả sản phẩm về địa chỉ của Khách hàng.

Bảng phí Dịch vụ Bảo hành/ Sửa chữa tận nơi theo số lượng thiết bị

Số lượng thiết bị	Đơn vị tính	Ưu đãi	Giá
1 thiết bị	1 thiết bị/lần		150.000
Từ 2 đến 10 thiết bị	1 thiết bị/lần	10	135.000
Từ 11 đến 20 thiết bị	1 thiết bị/lần	15	127.500
Trên 20 thiết bị	1 thiết bị/lần	20	120.000
Mã sản phẩm	Tên sản phẩm		
221002956	Phí dịch vụ bảo hành/ sửa chữa tận nơi		

Bảng phí Gói Dịch vụ Bảo hành/ Sửa chữa tận nơi 6 tháng và 12 tháng

Mã sản phẩm	Tên sản phẩm	Số lượng thiết bị	Thời hạn	Ưu đãi	Giá (VND)
230802317	Gói dịch vụ bảo hành/sửa chữa tận nơi 6 tháng	Tối đa 6 thiết bị hoặc 6 lần hỗ trợ	6 tháng	23	690.000
230802318	Gói dịch vụ bảo hành/sửa chữa tận nơi 12 tháng	Tối đa 12 thiết bị hoặc 12 lần hỗ trợ	12 tháng	30	1.250.000

\*\*\*Ngoài phí Dịch vụ Bảo hành/ Sửa chữa tận nơi trên đây, Khách hàng sacute; được thông báo các chi phí khác nếu có phát sinh các hạng mục sửa chữa ngoài phạm vi dịch vụ dưới đây.

\*\*\*Gói Dịch vụ Bảo hành/ Sửa chữa tận nơi 6 tháng và 12 tháng chỉ áp dụng tại 3 khu vực: TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng và Hà Nội

Phạm vi Dịch Vụ:

Nhóm sản phẩm	Phạm Vi Dịch Vụ
Laptop/ PC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xử lý nâng cấp linh kiện và cài đặt</li> <li>- Xử lý lỗi phần mềm</li> <li>- Kiểm tra và xử lý sự cố thiết bị (treo máy, chạy chậm, nóng máy, không hoạt động,...)</li> <li>- Vệ sinh PC</li> </ul>
Máy in/ Máy chấm công/ Máy Scan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xử lý lỗi phần mềm</li> <li>- Xử lý lỗi phần cứng, thiết bị hoạt động không ổn định (treo máy, hiển thị lỗi trên màn hình, không in được, kẹt giấy,...)</li> <li>- Vệ sinh thiết bị</li> </ul>
Linh kiện PC/ Laptop	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thay thế linh kiện và cài đặt</li> <li>- Xử lý lỗi phần cứng, linh kiện không hoạt động hoặc không ổn định</li> <li>- Vệ sinh linh kiện</li> </ul>
Camera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xử lý lỗi phần mềm, kiểm tra kết nối</li> <li>- Xử lý lỗi phần cứng, lỗi hiển thị</li> <li>- Vệ sinh camera, đầu ghi</li> <li>- Cài đặt phần mềm và hướng dẫn sử dụng</li> </ul>
Thiết bị mạng (Modem, Wifi..)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cấu hình mạng, lắp đặt dây mạng, bấm đầu dây mạng</li> <li>- Kết nối mạng nội bộ</li> <li>- Xử lý lỗi phần cứng</li> <li>- Xử lý lỗi kết nối không ổn định</li> </ul>

Mọi thắc mắc về dịch vụ bảo hành và sửa chữa tại Phong Vũ Quý khách vui lòng liên hệ tổng đài 1800 6865 hoặc Hệ thống cửa hàng Phong Vũ để được giải đáp.