**Chính sách bảo hành-đổi trả máy mới**

**I. Chính sách bảo hành máy new chính hãng**

1. **GÓI BẢO HÀNH MẶC ĐỊNH**

* 33 ngày 1 đổi 1 lỗi phần cứng nhà sản xuất.
* Bảo hành sửa chữa các lỗi phần cứng nhà sản xuất theo thời gian và quy định chính hãng.
* Bảo hành phần mềm trọn đời

2. **GÓI BẢO HÀNH HƯ LỖI ĐỔI MỚI**

* 1 đổi 1 lỗi phần cứng nhà sản xuất theo thời hạn gói bảo hành.
* Bảo hành sửa chữa các lỗi phần cứng nhà sản xuất theo quy định hãng
* Bảo hành pin:
* Iphone - Ipad: 3 năm
* Các dòng khác: Theo chính sách hãng
* Bảo hành phần mềm trọn đời
* Thu đổi lên đời loại 1 nếu hình thức máy như ban đầu trong thời gian 1 đổi 1

3. **GÓI BẢO HÀNH RƠI VỠ**

* 1 đổi 1 lỗi phần cứng nhà sản xuất theo thời hạn gói bảo hành.
* Bảo hành sửa chữa các lỗi phần cứng nhà sản xuất theo quy định hãng
* Bảo hành rơi vỡ theo thời hạn gói bảo hành. Không giới hạn số lần rơi vỡ. Không giới hạn giá trị sửa chữa
* Bảo hành pin:
* Iphone - Ipad: Trọn đời
* Các dòng khác: Theo chính sách hãng
* Bảo hành phần mềm trọn đời
* Thu đổi lên đời loại 1 ngay cả khi rơi vỡ
* ngay cả khi rơi vỡ mà chưa dùng quyền lợi sửa chữa miễn phí + Voucher 300k khi lên đời
* Hổ trợ thu lại loại 3 nếu đã từng dùng quyền lợi sửa chữa miễn phí + Voucher 300k khi lên đời
* Bảo hành rơi vỡ là chính sách hổ trợ các tai nạn rơi rớt bất ngờ và phải **liền lạc nguyên khối.**
* Các trường hợp cố tình đập thiết bị hoặc bi xe cán thành từng mảnh **không nằm trong chính sách bảo hành**
* Trường hợp bể nát thành từng mảnh **không nằm trong chính sách bảo hành**

4. **GÓI BẢO HÀNH SỬA CHỮA 12 Tháng**

* Bảo hành sửa chữa lỗi phần cứng nhà sản xuất theo thời hạn gói bảo hành. lỗi người sử dụng không bảo hành.
* Bảo hành pin:
* Iphone - Ipad: Trọn đời
* Các dòng khác: Theo chính sách hãng
* Bảo hành phần mềm trọn đời
* Thu đổi lên đời loại 1 khi máy không trầy, xước, cấn, móp, bễ, vỡ vào nước

5. **QUY ĐỊNH BẢO HÀNH**

**1. Thời gian đổi máy:**

* Ngay khi kỹ thuật viên Di Động Việt hoặc Viện Di Động xác định lỗi đối với máy qua sử dụng.
* Hoặc có biên bản hãng thẩm định lỗi phần cứng nhà sản xuất.

**2. Điều kiện bảo hành:**

* Máy bảo hành phải giữ nguyên hiện trạng ban đầu, không có dấu hiệu trầy cấn, móp, rơi vỡ, vào nước, chảy mực màn hình.
* Máy không dính tài khoản ICLOUD, GMAIL, SAMSUNG, XIAOMI, OPPO ...
* Máy Trầy xước (không cấn móp) trừ phí hao mòn 10 % . Máy cấn móp xem như rơi rớt không nằm trong điều kiện bảo hành trừ trường hợp có tham gia gói bảo hành rơi vỡ
* Đổi với máy Samsung trả góp qua Samsung Finance: yêu cầu chuyển đổi IMEI trả góp qua IMEI mới hoặc hoàn tất trả góp mới tiến hành đổi tra/hoàn tiền/thu cũ

**3. Di Động Việt từ chối bảo hành các lỗi không thể khắc phục được:**

* ***Máy bị can thiệp phần cứng mà không có chỉ định từ NSX hoặc Di Động Việt/ Viện Di Động. Mọi ưu đãi bảo hành sẽ kết thúc không còn hiệu lực***
* Mất dữ liệu, dính tài khoản iCloud, MiCloud, SamsungCloud, cong main, dập nát, cháy nổ , vào nước ,rớt nước,ẩm mốc ,vào hóa chất ,màn hình chảy mực . Touch ID và Face ID vẫn bảo hành khi không có tác động của người dùng .
* Các vấn đề về thẩm mỹ bên ngoài như cấn, móp, tróc sơn, trầy xước, sẽ không thuộc phạm vi bảo hành .
* Sản phẩm bị lỗi ứng dụng, lỗi phần mềm hoặc những lỗi mà theo cảm nhận chủ quan của khách hàng như: hao pin, nóng máy, loa rè, sóng yếu => Mà kiểm tra thực tế không có lỗi hoặc không có giấy thẩm định lỗi phần cứng nhà sản xuất.
* LỖi camera do LASER hoặc nguồn sáng cao độ tiếp xúc trực tiếp vào CAMERA gây ra lỗi cảm biến (chảy mực camera, cháy điểm ảnh...). Lỗi này trung tâm bảo hành apple sẻ đưa ra biên bản từ chối bảo hành do lỗi người sử dụng.
* Tình trạng sóng, mạng kém không ổn định do chất lượng mạng điện thoại theo khu vực .
* Nhiệt độ không cắm sạc tối đa 50 độ C và cắm sạc tối đa 60 độ C
* Tình trạng app bên thứ 3 (facebok, zalo, messenger...) hoạt động không ổn định là do phần mềm chưa tương thích không phải lỗi phần cứng nsx .

**4. Lưu ý:**

1. **Lỗi Phần Cứng Nhà Sản Xuất:**

* Lỗi phần cứng nhà sản xuất ( NSX ) là lỗi bắt buộc phải tháo máy ra để thay thế / sửa chữa .
* Lỗi phần cứng NSX không bao gồm các lỗi do người dùng tác động : Rơi ,Vỡ , Cấn Móp , Vào Nước .
* Lỗi phần cứng NSX phải có giấy thẩm định tình trạng lỗi từ trung tâm bảo hành chính hãng .
* Thời gian áp dụng 1 đổi 1 = thời gian gói bảo hành trên hóa đơn: 3 tháng, 6 tháng hoặc 12 tháng .

1. **Chính sách bảo hành pin Di Động Việt:**

* Máy vào nước chỉ Hỗ trợ duy nhất 1 lần sau đó kết thúc ưu đãi bảo hành pin 10 năm .
* Trường hợp rơi vỡ nặng vỡ nát cong main thì kết thúc bảo hành pin 10 năm .
* Chỉ bảo hành pin khi thỏa 2 điều kiện :
* Máy thông báo pin dưới 80% ( Bảo Trì )
* Máy chưa qua sửa chữa bên thứ 3   
  + Bên Thứ 1 : trung tâm bảo hành chính hãng . Bên Thứ 2 Viện Di Động . Bên thứ 3 là tất cả cơ sở sửa chữa bên ngoài
* Pin là linh kiện hao mòn theo thời gian:
* Thời lượng sử dụng pin tiêu chuẩn: 20% cho 1 giờ hoạt động xem video ở độ sáng và âm thanh 50%
* % PIN giảm theo thời gian sử dụng là bình thường vì máy sẽ có mức độ hao mòn khác nhau .
* Pin 80 % > 100 % là tình trạng hoạt động bình thường   
  +Tiêu chuẩn hao mòn pin: 1 chu kỳ sạc = 0.04 %  
  VD: máy sạc 500 lần = 20% dung lượng pin còn lại là 80% sau 500 lần sạc

**5. Đối với trường hợp GBH rơi vỡ cong dập nát main không thể sửa chữa Di Động Việt**

* Hỗ trợ khách hàng thu lại = giá máy phân loại 1 theo bảo giá thu cũ DDV và kết thúc ưu đãi GBH rơi vỡ.

**6. Đối với gói BHMR Hư lỗi đổi mới với "Trường hợp rơi vỡ": nếu khách đã BH sửa chữa tính phí tại VDD:**

* Cắt bỏ chính sách đổi lỗi NSX (gói BHMR Hư lỗi mất hiệu lực)
* Hỗ trợ BH sửa chữa phần cứng miễn phí
* Ngoại trừ các lỗi mainboard ,lỗi do người dùng rơi vỡ nát, cong sườn, cong main, vào nước hoặc can thiệp sửa chữa bên ngoài không thông qua VDD

**7. Chính sách bảo hành năm thứ 2 trở đi**

* Đối với gói bảo hành mua thêm: Bảo hành sửa chữa tất cả lỗi nhà sản xuất
* Đối với gói bảo hành tặng kèm : Bảo hành sửa chữa tất cả lỗi nhà sản xuất ngoài trừ các lỗi mainboard, nguồn, màn hình

**II. Chính sách đổi trả máy new chính hãng**

1. **CHÍNH SÁCH ĐỔI LỖI**

1.1 **Đối với máy lỗi phần cứng nhà sản xuất:**

1.1.1 **Trường hợp có máy đổi cùng dòng:**

* Đổi cùng dòng không mất phí chỉ bù chênh lệch màu hoặc dung lượng nếu có

1.1.2 **Trường hợp DDV không có máy đổi cùng dòng**

* Khách muốn đổi khác dòng => không mất phí chỉ bù chênh lệch nếu có

1.2 **Đối với máy lỗi người dùng.**

1.2.1 **Trường hợp máy vào nước:**

* Thu đổi theo phân loại quy định "thu cũ đổi mới"

1.2.2 **Trường hợp máy rơi vỡ:**

* **Máy không mua bhmr rơi vỡ**:
* Thu đổi theo phân loại quy định "thu cũ đổi mới"
* **Máy có mua kèm bhmr rơi vỡ**:
* Máy chưa dùng quyền lợi bảo hành: Thu loại 1 + Voucher 300 nếu có thu cũ lên đời
* Máy đã dùng quyền lợi sửa chữa bảo hành miễn phí: Thu loại 3 nếu máy báo linh kiện không xác định

1.3 **Đối với máy không lỗi**

1.3.1 **Đổi cùng dòng (có thể đổi khác màu hoặc dung lượng):**

* Thu đổi theo phân loại quy định "thu cũ đổi mới"

1.3.2 **Đổi khác dòng:**

* Thu đổi theo phân loại quy định "thu cũ đổi mới"

2. **CHÍNH SÁCH TRẢ HÀNG**

2.1 **7 ngày đầu tiên:**

* **Máy chưa active:**
* Hoàn phí 100% . Giá hoàn trả = Giá bán hiện tại hoặc Giá mua nếu Giá mua thấp hơn Giá bán hiện tại.
* **Máy đã active:**
* Hoàn phí 80% . Giá hoàn trả = Giá bán hiện tại hoặc Giá mua nếu Giá mua thấp hơn Giá bán hiện tại.

2.2 **Trong 33 ngày đầu tiên:**

2.2.1 **Máy lỗi nhà sản xuất:**

* **Có máy đổi lỗi nhưng khách muốn bán lại:**
* Thu máy lại 80% giá đang kinh doanh.
* **Máy lỗi nhà sản xuất không có máy đổi và khách muốn bán lại:**
* Thu máy lại 100% Giá hoàn trả = Giá bán hiện tại hoặc Giá mua nếu Giá mua thấp hơn Giá bán hiện tại.

2.2.2 **Máy không lỗi:**

* Thu máy lại 80%. Giá hoàn trả = Giá bán hiện tại hoặc Giá mua nếu Giá mua thấp hơn Giá bán hiện tại.

2.3 **Ngoài 33 ngày:**

2.3.1 **Máy lỗi nhà sản xuất:**

* **Có máy đổi lỗi nhưng khách muốn bán lại:**
* Thu máy lại theo chính sách phân loại "Thu cũ đổi mới"
* **Máy lỗi nhà sản xuất không có máy đổi và khách muốn bán lại:**
* Thu máy lại 100% Giá hoàn trả = Giá bán hiện tại hoặc Giá mua nếu Giá mua thấp hơn Giá bán hiện tại.

2.3.2 **Máy không lỗi:**

* Thu máy lại theo chính sách phân loại "Thu cũ đổi mới"

|  |
| --- |
| **Chính sách hoàn trả BHMR**   * Trong 7 ngày đầu: hoàn trả 100% giá trị gói bảo hành. * Từ ngày 8 tới 33: hoàn trả 50% giá trị gói bảo hành. * Ngoài 33 ngày: Không hoàn trả. |

3. **Điều kiện đổi Trả:**

* Giá hoàn trả = Giá bán hiện tại hoặc Giá mua nếu Giá mua thấp hơn Giá bán hiện tại.
* Hình thức máy phải như ban đầu, trầy xước nhẹ tính 10% phí hình thức và tiêu hao
* Đổi với máy Samsung trả góp qua Samsung Finance: yêu cầu chuyển đổi IMEI trả góp qua IMEI mới hoặc hoàn tất trả góp mới tiến hành đổi tra/hoàn tiền/thu cũ
* Cấn móp tính như rơi vỡ không đủ điều kiện áp dụng đổi trả
* Còn hộp và phụ kiện, nếu thiếu hộp hoặc phụ kiện thì trừ thêm 2% cho mỗi món
* Các vấn đề về thẩm mỹ bên ngoài như cấn, móp, tróc sơn, trầy xước, sẽ không thuộc phạm vi bảo hành
* Máy bị can thiệp phần cứng mà không có chỉ định từ NSX hoặc Di Động Việt/ Viện Di Động sẽ không thuộc phạm vi bảo hành
* Máy được thoát hoàn toàn các tài khoản ICLOUD, GMAIL, SAMSUNG ACCOUT, XIAOMI ACCOUT

**III. Gói bảo hành "mua 1 được 10"**

**I. Quyền Lợi**

3.1 **Nhận được hạn mức sửa chữa thay thế linh kiện gấp 10 lần số tiền mua ngay cả khi máy rơi vỡ trong thời hạn 12 tháng.**

3.2 **Trường hợp không thể sửa chữa hoặc không có linh kiện thay thế hoàn 100% giá trị gói bảo hành đã mua.**

**II. Điều kiện bảo hành và chính sách hoàn tiền**

* Gói 1 được 10 được bảo hành tất cả lỗi phần cứng nhà sản xuất hoặc các trường hợp tai nạn rơi vỡ.

1.  **Di Động Việt từ chối bảo hành các lỗi không thể khắc phục được:**

* Mất dữ liệu, dính tài khoản iCloud, MiCloud, SamsungCloud, cháy nổ, vào nước ,rớt nước,ẩm mốc ,vào hóa chất.
* Các vấn đề về thẩm mỹ bên ngoài như cấn, móp, tróc sơn, trầy xước, sẽ không thuộc phạm vi bảo hành.
* Máy bị can thiệp phần cứng mà không có chỉ định từ NSX hoặc Di Động Việt/ Viện Di Động.
* Sản phẩm bị lỗi ứng dụng, lỗi phần mềm hoặc những lỗi mà theo cảm nhận chủ quan của khách hàng như: hao pin, nóng máy, loa rè, sóng yếu => Mà kiểm tra thực tế không có lỗi hoặc không có giấy thẩm định lỗi phần cứng nhà sản xuất.
* LỖi camera do LASER hoặc nguồn sáng cao độ tiếp xúc trực tiếp vào CAMERA gây ra lỗi cảm biến (chảy mực camera, cháy điểm ảnh...). Lỗi này trung tâm bảo hành apple sẻ đưa ra biên bản từ chối bảo hành do lỗi người sử dụng.
* Tình trạng sóng, mạng kém không ổn định do chất lượng mạng điện thoại theo khu vực .
* Nhiệt độ không cắm sạc tối đa 50 độ C và cắm sạc tối đa 60 độ C.
* Tình trạng app bên thứ 3 (facebok, zalo, messenger...) hoạt động không ổn định là do phần mềm chưa tương thích không phải lỗi phần cứng nsx.

2. **Chính sách hoàn tiền GBHMR khi không sửa chữa được hoặc hết linh kiện thay thế**

2.1 **Trường hợp Chưa sử dụng hạn mức GBHMR**

* Hoàn 100% giá trị gói bảo hành (300k, 500, 1000k)

2.2 **Trường hợp đã sử dụng hạn mức GBHMR**

* Hoàn 50% giá trị gói bảo hành (300k, 500, 1000k)

2.3 **Trường hợp máy rơt nước**

* Gói bảo hành mất hiệu lực

2.4 **Trường hợp vượt hạn mức sửa chữa**

* Khách bù thêm phần chênh lệch để sử dụng hết hạn mức sửa chữa
* Hoặc Hoàn 50% giá trị gói bảo hành (300k, 500, 1000k)
* Hoặc giữ lại hạn mức sửa chữa trong 12 tháng kể từ ngày mua gbhmr

**Các trường hợp trên được áp dụng thu cũ đổi mới theo tình trạng phân loại máy + voucher 300k**