**Chính sách bảo hành-đổi trả máy qua sử dụng Viện Di Động**

**I. Chính sách bảo hành máy likenew**

1. **GÓI BẢO HÀNH MẶC ĐỊNH**

* 07 ngày đổi lỗi phần cứng nhà sản xuất.
* Bảo hành phần mềm trọn đời.
* Tặng dịch vụ V-CARE bảo dưỡng thiết bị trọn đời.

2. **GÓI BẢO HÀNH RƠI VỠ**

* 30 ngày đổi lỗi phần cứng nhà sản xuất.
* Bảo hành sửa chữa tất cả các lỗi phần cứng nhà sản xuất theo thời hạn gói bảo hành.
* 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 theo thời hạn gói bảo hành đã mua.
* Bảo hành phần mềm trọn đời.
* Thu đổi lên đời loại 01:
* Ngay cả khi rơi vỡ mà chưa dùng quyền lợi sửa chữa miễn phí + Voucher 300k khi lên đời.
* Hổ trợ thu lại loại 03 nếu đã từng dùng quyền lợi sửa chữa miễn phí + Voucher 300k khi lên đời.
* Bảo hành rơi vỡ là chính sách hỗ trợ các tai nạn rơi rớt bất ngờ và phải **liền lạc nguyên khối**.
* Các trường hợp cố tình đập thiết bị hoặc bị 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.**
* Tặng dịch vụ V-CARE bảo dưỡng thiết bị trọn đời.

3. **GÓI BẢO HÀNH RỚT NƯỚC**

* 30 ngày đổi lỗi phần cứng nhà sản xuất.
* Bảo hành sửa chữa tất cả các lỗi phần cứng nhà sản xuất theo thời hạn gói bảo hành.
* Bảo hành rơi vỡ theo thời hạn gói bảo hành. Không giới hạn số lần rơi vỡ. Không giới hạn giá trị sửa chữa.
* **sửa chữa 1 lần với hạn mức tối đa bằng giá máy**
* Bảo hành pin theo thời hạn gói bảo hành đã mua.
* Bảo hành phần mềm trọn đời.
* Thu đổi lên đời loại 01:
* Ngay cả khi rơi vỡ mà chưa dùng quyền lợi sửa chữa miễn phí + Voucher 300k khi lên đời.
* Hổ trợ thu lại loại 03 nếu đã từng dùng quyền lợi sửa chữa miễn phí + Voucher 300k khi lên đời.
* Bảo hành rơi vỡ là chính sách hỗ trợ các tai nạn rơi rớt bất ngờ và phải **liền lạc nguyên khối**.
* Các trường hợp cố tình đập thiết bị hoặc bị 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.**
* Tặng dịch vụ V-CARE bảo dưỡng thiết bị trọn đời

4. **GÓI BẢO HÀNH 1 ĐƯỢC 10**

* 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.
* Bảo hành phần mềm trọn đời.
* Tặng gói V-care kiểm tra bảo dưỡng thiết bị trọn đời.
* Khi thiết bị không sửa chữa được hoặc hết linh kiện thay thế hoặc vượt hạn mức sửa chữa khách không đồng ý bù tiền:

+ Trường hợp chưa sử dụng hạn mức GBH 1 được 10:

* Hoàn 100% giá gói bảo hành lúc mua.
* Hoặc Giữ lại hạn mức sửa chữa trong 12 tháng kể từ ngày mua GBH 1 được 10.
* Hoặc Thu cũ đổi mới theo tình trạng phân loại máy + Voucher 300k.

+ Trường hợp đã sử dụng hạn mức GBH 1 được 10:

* Hoàn 50% giá gói bảo hành lúc mua.
* Hoặc Giữ lại hạn mức sửa chữa trong 12 tháng kể từ ngày mua GBH 1 được 10.
* Hoặc Thu cũ đổi mới theo tình trạng phân loại máy + Voucher 300k

+ Trường hợp máy rớt nước, dập nát, cong sườn, cong main, đã qua sửa chữa ngoài:

* Gói bảo hành mất hiệu lực.
* Không hoàn giá trị GBHMR.
* Thu cũ đổi mới theo tình trạng phân loại máy + Voucher 300k

5. **QUY ĐỊNH BẢO HÀNH**

**1. Thời gian đổi máy:**

* Ngay khi kỹ thuật viên 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, cháy nổ, 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

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

* Mất dữ liệu, dính tài khoản iCloud, MiCloud, SamsungCloud, cong main, dập nát, cháy nổ, vào nước, rớt nước, ẩm mốc, vào hóa chất, quỳ tím đổi màu, 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.
* Máy bị can thiệp phần cứng mà không có chỉ định từ NSX hoặc 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 đã 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,Cháy Nổ, Chảy Mực.
* Lỗi phần cứng NSX phải có giấy thẩm định tình trạng lỗi từ Trung tâm bảo hành chính hãng .

1. **Chính sách bảo hành pin Viện Di Động theo các GBHMR:**

* Máy vào nước chỉ Hỗ trợ duy nhất 01 lần sau đó kết thúc ưu đãi bảo hành pin trọn đời.
* Trường hợp rơi vỡ nặng vỡ nát cong main thì kết thúc bảo hành pin trọn đời.

+ Chỉ bảo hành pin khi thỏa 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 GBHMR rơi vỡ & rớt nước**

* Trường hợp không có linh kiện sửa chữa hoặc máy hư hỏng nặng không thể sửa chữa. VDD sẽ hoàn trả 100% giá trị GBHMR

**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
* 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

**II. Chính sách đổi lỗi máy likenew**

1. **Đối với máy lỗi phần cứng nhà sản xuất**

* TH1 Có máy đổi cùng dòng: khách đổi cùng dòng => không mất phí chỉ bù chênh lệch nếu có  
  + Thời gian bảo hành tính từ ngày lên hóa đơn đầu tiên
* TH2 Có máy đổi cùng dòng: khách đổi khác dòng => không mất phí chỉ bù chênh lệch nếu có   
  + Thời gian bảo hành tính từ ngày lên hóa đơn đầu tiên
* TH3 Không có máy đổi cùng dòng => Khách đổi khác dòng => không mất phí chỉ bù chênh lệch nếu có   
  + Thời gian bảo hành tính từ ngày lên hóa đơn đầu tiên

2. **Đối với máy lỗi người dùng.**

* TH1 máy vào nước: Thu đổi theo phân loại quy định "thu cũ đổi mới"
* TH2 máy rơi vỡ:

+ Máy không kèm BHMR Rơi Vỡ: Thu đổi theo phân loại quy định "thu cũ đổi mới".  
+ Máy có kèm BHMR Rơi Vỡ: Thu loại 01 nếu chưa dùng quyền lợi bảo hành + Voucher 300K nếu lên đời.  
+ Thu loại 03 + Voucher 300K nếu lên đời với máy đã dùng quyền lợi bảo hành và màn hình hoặc camera báo linh kiện không chính hãng.

3. **Đối với máy không lỗi**

* Đổi cùng dòng (có thể đổi khác màu hoặc dung lượng): Đổi cùng dòng không mất phí chỉ bù chênh lệch màu hoặc dung lượng nếu có  
  + Áp dụng trong thời gian 07 ngày đầu. Thời gian bảo hành tính từ ngày lên hóa đơn đầu tiên   
  + Ngoài 07 ngày Thu đổi theo phân loại quy định "thu cũ đổi mới".
* Đổi khác dòng: Thu đổi theo phân loại quy định "thu cũ đổi mới"

**Lưu ý:** Giá máy khi đổi lỗi hoặc hoàn trả => được tính trên giá sản phẩm hiện tại đang kinh doanh.

4. **Chính sách trả hàng**

* Trong thời gian 1 đổi 1 "07 ngày đầu tiên":

+ Máy lỗi nhà sản xuất có máy đổi nhưng khách muốn bán lại. Giá hoàn bằng 90% giá đang kinh doanh.

+ Máy lỗi nhà sản xuất không máy đổi nhưng khách muốn bán lại. Hoàn 100%: Giá hoàn trả = Giá bán hiện tại hoặc Giá mua nếu Giá mua thấp hơn Giá bán hiện tại.  
+ Máy không lỗi khách bán luôn: Thu đổi theo phân loại quy định "thu cũ đổi mới".

* Ngoài thời gian 01 đổi 01:

+ Thu đổi theo phân loại quy định "thu cũ đổi mới".

**BHMR - HỔ TRỢ HOÀN TRẢ TRONG 07 NGÀY ĐẦU**

* Trong 07 ngày đầu: hoàn trả 100% giá trị gói bảo hành.
* Ngoài 07 ngày: Không hoàn trả.

5. **Điều kiện đổi Trả:**

* Hình thức máy phải như ban đầu, trầy xước nhẹ tính 10% phí hình thức và tiêu hao.
* 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 Viện Di Động sẽ không thuộc phạm vi bảo hành.