

## THÔNG BÁO

### V/V CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH VÀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG TỪ CÔNG TY TNHH ĐIỆN TỬ HANET VIỆT NAM

Công ty TNHH Điện tử HANET Việt Nam (Gọi tắt là HANET) thông báo Chính sách bảo hành và Dịch vụ hỗ trợ khách hàng đến Quý khách hàng đang sử dụng sản phẩm HANET Karaoke. Nội dung cụ thể như sau:

#### I. Quy định bảo hành

1. Điều kiện bảo hành
  - a. Sản phẩm còn trong hạn bảo hành tại thời điểm khách hàng yêu cầu.
  - b. Sản phẩm hư hỏng do lỗi kỹ thuật được xác định nguyên nhân do Nhà sản xuất (Công ty HANET)
2. Điều kiện từ chối bảo hành
  - a. Sản phẩm hết hạn bảo hành
  - b. Sản phẩm được xác định không phải hàng do HANET sản xuất
  - c. Sản phẩm không có số serial hoặc số serial của sản phẩm bị tẩy xóa hoặc bị làm cho không đọc được.
  - d. Sản phẩm không có tem dán của Cục nghệ thuật biểu diễn cấp cho HANET.
  - e. Sản phẩm bị hư do dùng sai điện thế chỉ định.
  - f. Khách hàng gây nên những khuyết tật như biến dạng, nứt vỡ, trầy xước...
  - g. Sản phẩm bị hư do thiên tai, hỏa hoạn, lụt lội, sét đánh, côn trùng, động vật vào, đặt máy nơi bụi bẩn, ẩm ướt và nhiệt độ cao, có vết mốc, rỉ sét, ăn mòn, oxy hóa...
  - h. Sản phẩm được lắp đặt, bảo trì, sử dụng không đúng theo hướng dẫn của HANET.
  - i. Sản phẩm bị thay đổi, sửa chữa bởi kỹ thuật viên không thuộc các Trung tâm bảo hành HANET.

#### II. Chính sách bảo hành

1. Sản phẩm & thời gian bảo hành
  - a. Tất cả các sản phẩm mang thương hiệu HANET
  - b. Thời gian bảo hành sản phẩm: Một năm (01) kể từ ngày sản phẩm được kích hoạt.
  - c. Thời gian bảo hành đối với linh kiện sửa chữa được tính như sau:



- Trường hợp 1: Tại thời điểm thay thế linh kiện, thời gian bảo hành của sản phẩm lớn hơn 3 tháng thì thời hạn bảo hành của linh kiện thay thế được tính bằng với thời gian bảo hành còn lại của sản phẩm.
- Trường hợp 2: Tại thời điểm thay thế linh kiện, thời gian bảo hành của sản phẩm nhỏ hơn 3 tháng thì thời gian bảo hành của linh kiện thay thế là 3 tháng.

## **2. Chính sách bảo hành**

- a. Miễn 100% phí bảo hành và chi phí linh kiện bảo hành sản phẩm trong vòng một năm (01) kể từ ngày sản phẩm được kích hoạt.
- b. Đổi sản phẩm mới nguyên hộp: Một đổi một trong vòng 10 ngày kể từ ngày sản phẩm được kích hoạt đồng thời lỗi của sản phẩm được xác định nguyên nhân do nhà sản xuất.
- c. Thời gian bảo hành ổ cứng (HDD)
  - 02 năm đối với thương hiệu/ nhãn hiệu ổ cứng Western (Thời gian bảo hành ổ cứng thay đổi theo quy định/ chính sách của hãng cung cấp ổ cứng)
  - 03 năm đối với thương hiệu/ nhãn hiệu ổ cứng Toshiba (Thời gian bảo hành ổ cứng thay đổi theo quy định/ chính sách của hãng cung cấp ổ cứng)
- d. Đối với lỗi do người dùng dẫn đến tình trạng vỡ, hỏng, lỗi Màn cảm ứng (touch screen), Màn hiển thị (LCD) và Pin HANET vẫn sẽ hỗ trợ 50% phí linh kiện thay thế (Theo bảng giá niêm yết linh kiện thay thế tại Phụ lục 2 của Quy định này).
- e. Đối với lỗi do người dùng dẫn đến tình trạng vỡ, hỏng, lỗi vv. Dẫn đến tình trạng thiết bị không hoạt động được: HANET miễn phí 100 % công bảo hành: Khách hàng thanh toán chi phí linh kiện bảo hành theo chính sách và bảng giá niêm yết của HANET.
- f. Bảo hành phần mềm trọn đời đối với phần mềm HANET Karaoke: Hướng dẫn sử dụng; cập nhật phiên bản phần mềm; gửi phiên bản phần mềm mới nhất.

## **III. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng**

1. Khi sản phẩm hết hạn bảo hành, HANET có trách nhiệm phục vụ và sửa chữa sản phẩm với thái độ và tinh thần cao nhất. Khách hàng sẽ trả tất cả chi phí phát sinh cho việc sửa chữa đối với linh kiện thay thế, tiền công và chi phí khác (nếu có) theo bảng giá



dịch vụ và giá linh kiện hiện hành của HANET. HANET sẽ trao đổi với khách hàng về giá dịch vụ và chi phí linh kiện và chỉ bảo hành khi được sự chấp thuận và đồng ý thanh toán của khách hàng về các khoản phí.

2. Miễn phí mượn sản phẩm: Đối với khách hàng đang bảo hành sản phẩm tại HANET nếu khách hàng có nhu cầu và HANET còn thiết bị để hỗ trợ, HANET sẽ cho khách hàng mượn miễn phí sản phẩm có tính năng tương tự để sử dụng trong thời gian đợi bảo hành.
3. Miễn phí cập nhật dữ liệu tại các Trung tâm bảo hành HANET.
4. Miễn phí cài đặt phần mềm HANET Karaoke tại các Trung tâm bảo hành HANET
5. Miễn phí giao hàng trên toàn lãnh thổ Việt Nam đối với khách hàng đặt hàng online trên Website: <http://www.hanet.com> hoặc gọi điện đặt hàng tại Trung tâm dịch vụ khách hàng theo điện thoại 19009060 hoặc gửi email [dvkh@hanet.com](mailto:dvkh@hanet.com)
6. Miễn phí vận chuyển chiều trả sản phẩm bảo hành đối với những sản phẩm còn bảo hành và gửi theo đường bưu điện đến Trung tâm bảo hành HANET.

**CÔNG TY TNHH ĐIỆN TỬ HANET VIỆT NAM**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**VÕ THÉ TUẤN**

**Nơi nhận:**

- Trung tâm DVKH
- Phòng Kinh doanh
- Lưu HCNS HANET

