

PHỤ LỤC B
Hợp đồng DVBH số: 00012- DVBH ngày 21/8/2020

MẪU HỢP ĐỒNG DVBH														
														Số HĐ:.....
A. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG														
Họ tên:														
Số điện thoại:														
B. THÔNG TIN SẢN PHẨM														
Mô tả sản phẩm:														
Hiệu sản xuất:														
Số model:														
Số Serial/Imei:														
Giá mua sản phẩm:										V N D				
Hóa đơn bán hàng số:														
Ngày trên hóa đơn bán hàng:										/ /				
C. THÔNG TIN HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ DVBH: BẢO HÀNH MỞ RỘNG														
Ngày hiệu lực:										/ /				
Ngày hết hạn:										/ /				
D. XÁC NHẬN:														
Tôi xác nhận đã đọc kỹ, hiểu rõ và chấp nhận các điều khoản và điều kiện của bản Hợp đồng DVBH này (được nêu ở đây và trang sau). Tôi đồng ý những thông tin cung cấp trên đây hoặc được thu thập được bằng cách khác bởi An Phát và ISP Việt Nam có thể được sử dụng và trao đổi giữa An Phát và ISP Việt Nam với các bên thứ ba bất kỳ nhằm mục đích nâng cao năng lực và chất lượng phục vụ.														
Chữ ký Khách hàng: (Họ tên và chữ kí của khách hàng)										Xác nhận của An Phát				

Để được sửa chữa, khách hàng cần xuất trình Phiếu DVBH này và Hóa đơn bán hàng của sản phẩm do **An Phát** cung cấp.

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỦA PHIẾU DVBH

PHẠM VI DỊCH VỤ BẢO HÀNH MỞ RỘNG

- a. **Phiếu DVBH** mở rộng (gọi tắt là “Phiếu DV BHMR”) bảo hành các linh kiện và chi trả tiền công sửa chữa đối với các sản phẩm được bảo hành thể hiện trên hóa đơn bán hàng của An Phát chỉ cho các khiếm khuyết về cơ và điện vốn có và chỉ trong phạm vi bảo hành của nhà sản xuất dành cho sản phẩm trong khoảng thời gian kể từ ngày hết hạn bảo hành của nhà sản xuất và kết thúc vào ngày hết hạn của Phiếu DV BHMR cho sản phẩm đó.
- b. Phí dịch vụ sửa chữa tận nơi chỉ được trả đối với các sản phẩm lớn thuộc nhóm sản phẩm điện tử, điện lạnh.

SẢN PHẨM ĐỦ ĐIỀU KIỆN

Phiếu DVBH này chỉ có thể được mua khi khách hàng trên 16 tuổi tại thời điểm mua sản phẩm và chỉ bảo hành cho sản phẩm:

- a. mua tại hệ thống bán hàng của **An Phát**;

kin

- b. được sử dụng tại Việt Nam; và
- c. vào thời điểm mua, toàn bộ bảo hành gốc của nhà sản xuất/**An Phát** có hiệu lực tại Việt Nam.

ĐỐI VỚI VIỆC SỬA CHỮA

Nếu thời gian bảo hành cho sản phẩm của nhà sản xuất hết hạn và Phiếu DVBH này có hiệu lực, gọi đường dây nóng số **1800545454**, trong giờ làm việc (từ thứ hai đến thứ sáu, từ 8h30 đến 17h30, sáng thứ 7 từ 8h30 đến 12h). Việc sửa chữa chỉ được thực hiện bởi các đơn vị sửa chữa được ủy quyền chỉ định bởi **An Phát**. Việc sửa chữa sẽ không được phép thực hiện nếu chưa có sự xác nhận đồng ý từ **An Phát**.

NỘP HỒ SƠ YÊU CẦU BẢO HÀNH

Khách hàng phải đem sản phẩm được bảo hành theo Phiếu DVBH này đến đơn vị sửa chữa được ủy quyền và được chỉ định bởi **An Phát** trong khoảng thời gian bảo hành của Phiếu DVBH và trong bất kỳ trường hợp nào, cũng phải trong vòng bảy (07) ngày kể từ khi xảy ra sự việc, nếu không chúng tôi sẽ không chấp nhận yêu cầu dịch vụ.

Đối với các thiết bị thông minh, vui lòng thoát khỏi tài khoản, gỡ bỏ SIM, thẻ nhớ và xóa mọi thứ mà khách hàng cho là cần bảo mật. An Phát không chịu trách nhiệm nếu khách hàng để lại các dữ liệu này trên sản phẩm. Vui lòng sao chép tất cả các dữ liệu, chương trình và ứng dụng muốn giữ lại để tránh hư hỏng hoặc bị xóa do quá trình sửa chữa. Chúng tôi không thể phục hồi cũng như không thể cung cấp bất kỳ bản sao dữ liệu nào trên sản phẩm của khách hàng.

ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ

An Phát không có nghĩa vụ phải chi trả bất kỳ khoản bồi thường nào theo quy định của Phiếu DVBH này đối với:

- a. Tồn thất gây ra bởi sự cố ý của khách hàng hoặc người khác dưới bất kỳ hình thức nào;
- b. Trách nhiệm đối với bất kỳ người nào mà không phải là khách hàng;
- c. Bất kỳ hành vi lừa dối nào, hoặc hành vi không trung thực khác của khách hàng hoặc người đại diện trong quá trình khai báo thông tin ban đầu cũng như khi yêu cầu bảo hành;
- d. Sử dụng sản phẩm trong quá trình thực hiện hành vi vi phạm pháp luật;
- e. Sản phẩm vẫn trong thời hạn bảo hành gốc của nhà sản xuất; bảo hành sửa chữa, hoặc các hình thức bảo hành khác vẫn còn hiệu lực;
- f. Thời điểm phát sinh tổn thất hoặc việc thông báo tổn thất nằm ngoài thời gian hiệu lực của Phiếu DVBH;
- g. Các khiếm khuyết bị nhà sản xuất thu hồi;
- h. Yêu cầu từ nhà sản xuất cho việc bảo trì định kỳ, kiểm định, vệ sinh, bôi trơn, đánh giá bên ngoài và bất kỳ yêu cầu nào khác;
- i. Tổn thất xảy ra là do sản phẩm được lưu trữ hoặc sử dụng trong một địa điểm hoặc môi trường, cách thức không tuân thủ theo hướng dẫn của nhà sản xuất;
- j. Các vật trang trí, không có chức năng vận hành, nước sơn, màu sơn hoặc lớp phủ sản phẩm, phụ tùng được sử dụng trong hoặc kèm theo sản phẩm, cáp và dây bên ngoài, kính và thấu kính; các phần phụ trợ đi kèm theo sản phẩm;
- k. Chính sửa không được phép của nhà sản xuất; thay đổi số sê-ri, imei; không tuân theo những hướng dẫn lắp đặt, vận hành hay bảo trì của nhà sản xuất; được sửa chữa bởi người sửa chữa không được phép của An Phát; bất kỳ hình thức nào ảnh hưởng đến chức năng của sản phẩm;
- l. Phần mềm (bao gồm hệ điều hành), các nhược điểm do kết quả trực tiếp từ việc sửa chữa, virus máy tính, chống virus, và các ngoại vi khác;
- m. Hỏng hóc đối với thẻ SIM hoặc thẻ nhớ bao gồm cả các dữ liệu trên đó; Sửa chữa phần cứng mà được lắp đặt thêm vào sản phẩm nguyên gốc;

- n. Tất cả các loại pin;
- o. Các sửa chữa cần phải có do bị hư hỏng về mặt vật lý do các tác động bất ngờ hoặc cố tình bao gồm cả bị rơi vỡ, ngâm nước, ẩm máy, quì trong máy đổi màu (chỉ áp dụng cho các gói DVBH khác gói DV BHSC);
- p. Bị động vật và côn trùng phá hoại;
- q. Lạm dụng, và cấu thả trong quá trình sử dụng nói chung cũng như sau khi tổn thất xảy ra, không theo hướng dẫn của nhà sản xuất;
- r. Hỏng hóc do biến đổi dòng điện, và/hoặc sử dụng sai điện thế;
- s. Các chuẩn đoán mà không có nhược điểm nào được tìm thấy hoặc lưu ý;
- t. Các nhược điểm và phí dịch vụ tại chỗ không được bảo hành bởi phiếu bảo hành gốc của nhà sản xuất ngoại trừ được quy định;
- u. Các chi phí vận chuyển và thiệt hại, chi phí dịch vụ phát chuyển nhanh, thiệt hại do vận chuyển, di dời, lắp đặt hay tái lắp đặt lại sản phẩm, sản phẩm cho mượn trong quá trình sửa chữa;
- v. Tổn thất và thiệt hại cho sản phẩm do bất khả kháng bao gồm không giới hạn, các biến cố thiên tai như động đất, chiến tranh, xâm lược, hoạt động thù địch...

CHUYỂN ĐỔI:

Trong trường hợp sản phẩm được bảo hành dưới Hợp đồng dịch vụ DVBH này được thay thế trực tiếp bởi nhà sản xuất, khách hàng phải nộp cho **An Phát** Xác nhận của nhà sản xuất và số sê-ri/IMEI của sản phẩm mới trong vòng mười (10) ngày của giao dịch. Bản Hợp đồng dịch vụ DVBH này không được phép chuyển cho sản phẩm khác.

GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

- a. Trong bất kỳ trường hợp nào, phạm vi bảo hành sẽ không được mở rộng cho bất kỳ tổn thất hoặc thương tổn nào đối với người hoặc tổn thất hay thiệt hại đối với tài sản hoặc bất kỳ thiệt hại bất ngờ, ngẫu nhiên, đặc biệt bao gồm nhưng không giới hạn đối với tổn thất gánh chịu do bất kỳ sự chậm trễ nào trong việc thực hiện các dịch vụ liên quan đến Phiếu DVBH này và việc không thể sử dụng sản phẩm trong suốt thời gian sản phẩm của quý khách được giữ bởi đơn vị sửa chữa được ủy quyền và/hoặc trong thời gian chờ đợi linh kiện.
- b. Giới hạn trách nhiệm của **An Phát** cho bất kỳ một lần hoặc tất cả các lần sửa chữa trong mọi trường hợp sẽ không vượt quá giá trị bảo hành cam kết hoặc giá trị thị trường của sản phẩm tại thời điểm của lần sửa chữa nêu trên tùy thuộc vào gói Dịch vụ bảo hành khách hàng mua.
- c. Các linh kiện thay thế là linh kiện mới, nguyên gốc hoặc không nguyên gốc của nhà sản xuất mà các linh kiện này hoạt động theo đặc điểm kỹ thuật sản phẩm theo chuẩn của nhà máy do **An Phát** quyết định.
- d. **An Phát** sẽ thay thế sản phẩm của quý khách bằng một sản phẩm cùng loại và cùng chất lượng nếu sản phẩm đó không thể sửa chữa được hoặc việc sửa chữa không có lợi về mặt kinh tế. Sản phẩm bị thay thế sẽ trở thành tài sản của **An Phát**. Do các tiến bộ về công nghệ, sản phẩm thay thế có thể có giá trị bán lẻ thấp hơn sản phẩm gốc. Bất kỳ sự thay thế nào như vậy sẽ ngay lập tức chấm dứt Phiếu DVBH này mà không hoàn trả lại phí của Phiếu DVBH và **An Phát** sẽ không còn trách nhiệm nào đối với những điều khoản còn lại nếu có nào của Phiếu DVBH này.

CHẤM DỨT VÀ HỦY HIỆU LỰC BẢO HÀNH

Phiếu DVBH này sẽ chấm dứt ngay lập tức mà không hoàn lại phí của Phiếu DVBH trong bất kỳ trường hợp nào sau đây:

- a. Từ bỏ hoặc lấy lại sản phẩm mà không tiến hành sửa chữa theo chỉ định của **An Phát**;
- b. Sửa chữa, thay thế hoặc chỉnh sửa trái phép đối với sản phẩm;
- c. **An Phát** phát hiện ra sự gian dối trong khai báo của khách hàng hoặc người đại diện trong quá trình mua dịch vụ hoặc Yêu cầu dịch vụ sửa chữa.

d. Sản phẩm không đảm bảo yếu tố ngoại quan như móp, trầy xước, rạn, nứt, vỡ hoặc ngâm nước.

Việc hủy bỏ Phiếu DVBH này chỉ áp dụng khi sản phẩm được trả lại hoặc được đổi bởi **An Phát** trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày mua hàng mà chưa phát sinh bất cứ chi phí bán hàng hoặc chi phí bảo hành nào. Hóa đơn bán hàng gốc của Phiếu DVBH và Phiếu DVBH phải được gửi trả cho **An Phát** để được hoàn phí.

TOÀN BẢN THỎA THUẬN

Đây là toàn bộ bản thỏa thuận giữa **An Phát** và người mua Phiếu DVBH này và không có cách trình bày bằng lời nói hoặc văn bản nào khác có hiệu lực.

CHỖ ĐÓNG CHỮ VÀ CHỮ KÝ



CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI, DỊCH VỤ VÀ KỸ THUẬT ISP
Lô Thương Mại A5-05, Khu Đô Thị An Bình City,
Số 232 Phạm Văn Đồng, Cổ Nhuế 1, Bắc Từ Liêm, Hà Nội.
Điện thoại: 024 385 64 999

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN BẢO HÀNH

Đối tượng	Quy trình	Thời gian	Nội Dung
Khách Hàng	Thông báo sự cố của sản phẩm đến hotline 1800545454	Khi phát sinh yêu cầu	- KH gọi thông báo sự cố tới tổng đài 1800545454, thời gian nghe trung bình 3,5p/cuộc gọi, số cuộc gọi nhớ tối đa 5% và 100% gọi lại cuộc gọi nhớ. - Trường hợp KH đến trực tiếp NBL/TTBH, NBL/TTBH hướng dẫn KH gọi tổng đài 1800545454.
ISP	Tiếp nhận thông tin, kiểm tra tính xác thực, tính hợp lệ	<15p	ISP kiểm tra tính xác thực từ thông tin KH cung cấp. Nếu sản phẩm thuộc phạm vi BH, Tổng đài sẽ ghi nhận tình trạng lỗi của sản phẩm để lên phương án bảo hành tốt nhất.
ISP	Ghi nhận lỗi, Tạo YCBH, chuyển thông tin đến TTBH	<15p	YCBH của KH được cập nhật trên Wecare, ISP hướng dẫn KH mang sản phẩm đến TTBH (đối với SP được BHTN, TTBH sẽ đặt cuộc hẹn và cử nhân viên kỹ thuật đến kiểm tra).
TTBH	Tiếp nhận, cập nhật lỗi, hình ảnh	<24h	- TTBH tiếp nhận thông tin từ KH, đối chiếu mã BH trên hệ thống. - TTBH kiểm tra và cập nhật lỗi, hình ảnh lỗi và báo giá lên hệ thống. - Thông tin cho KH và NBL trong vòng 24h kể từ khi TTBH nhận máy tình trạng của sản phẩm.
ISP	Tổng hợp thông tin, duyệt bảo hành	<24h	ISP tổng hợp thông tin đầy đủ để duyệt bảo hành, KH sẽ được thông báo kết quả BH. Nếu SP đủ điều kiện BH, TTBH sẽ tiến hành sửa chữa ngay nếu KH đồng ý phương án BH.
TTBH	Bảo hành và trả sản phẩm cho KH	Đồng ý 24h-72h	TTBH thông báo thời gian bảo hành cho KH thông thường từ 1-3 ngày làm việc (70% các trường hợp) kể từ sau khi có quyết định sản phẩm được BH, trong trường hợp linh kiện hãng không có sẵn, KH sẽ được thông báo về thời gian chờ sửa chữa dài hơn dự kiến.
Khách Hàng	Nhận SP		Ngay khi sản phẩm được sửa chữa xong, KH sẽ được thông báo đến nhận sản phẩm. KH có thể truy cập Wecare để cập nhật về tình trạng BH của SP.

km

Kết thúc

* Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ cam kết đối với HN và HCM:

- Điện thoại, máy tính bảng: 3-5 ngày làm việc.

- Điện tử: 7-10 ngày làm việc.

- Máy tính: 7 ngày làm việc

- Điện lạnh, đồ gia dụng: Từ 10-14 ngày làm việc.

Thời gian trên sẽ không vượt quá 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận SP (15 ngày cho sửa chữa, 15 ngày cho nhập linh kiện). Quá 30 ngày sẽ đổi sản phẩm.

Một lỗi sản phẩm ghi nhận sẽ được BH không quá 3 lần. Lần thứ 4 sẽ được thay thế.

KH sẽ được hỗ trợ 1 chiều phí chuyển phát máy trong trường hợp KH gửi máy BH qua chuyển phát.

* ISP gọi ra CSKH đã sử dụng dụng dịch vụ và tiếp nhận ý kiến đóng góp

Handwritten signature