



THÔNG TIN

DỊCH VỤ BẢO HÀNH MỞ RỘNG

AN TÂM BẢO HÀNH SỬ DỤNG DÀI LÂU



THÔNG TIN CÁC GÓI BẢO HÀNH

DỊCH VỤ BẢO HÀNH 1 ĐỐI 1 VIPCARE

DỊCH VỤ GIA HẠN BẢO HÀNH I-CARE

BẢO HÀNH RƠI VỠ NGẤM NƯỚC I-CARE PLATINUM

GÓI BẢO HÀNH I-CARE PLATINUM BẢO HÀNH TOÀN DIỆN

BẢO HÀNH CHUYỂN ĐỔI I-UCARE

DỊCH VỤ BẢO HÀNH

1 ĐỔI 1 VIPCARE



Điện thoại và máy tính bảng của tất cả các hãng.

Laptop, đồng hồ thông minh, tai nghe và loa của tất cả các hãng.

Màn hình máy tính.

VIPCARE NĂM 1

Trong 335 ngày sau thời gian 30 ngày đổi trả của ISP Việt Nam, nếu sản phẩm bị các lỗi về cơ, điện và được Trung tâm Bảo hành Chính hãng xác nhận thuộc phạm vi Bảo hành, ISP Việt Nam sẽ thay thế một sản phẩm mới cho khách hàng.

Trường hợp còn mẫu	Trường hợp hết mẫu
- Đổi cùng mẫu, nguyên thân sản phẩm, không hạn chế số lần đổi. - Khách hàng muốn nâng đời sản phẩm: Hỗ trợ 90% giá sản phẩm bán tại thời điểm phát sinh lỗi, đổi nguyên hộp và chấm dứt hợp đồng.	Hỗ trợ 90% giá tại thời điểm mua hàng, đổi nguyên hộp 1 lần và chấm dứt hiệu lực hợp đồng.

Gói Vipcure năm 1 tiếp tục hiệu lực hết thời gian trên phiếu Bảo hành với đổi cùng mẫu. Đổi khác mẫu chấm dứt hiệu lực tại thời điểm đổi.

VIPCARE NĂM 2

Trong 365 ngày kể từ khi hết 1 năm Bảo hành chính hãng, nếu sản phẩm bị các lỗi về cơ và điện và được Trung tâm Bảo hành chính hãng xác nhận thuộc phạm vi Bảo hành, ISP Việt Nam sẽ thay thế một sản phẩm mới cho khách hàng có tính đến yếu tố khấu hao.

Trường hợp còn mẫu	Trường hợp hết mẫu
- Đổi cùng mẫu, nguyên thân sản phẩm: Mức khấu trừ 1% cho mỗi tháng sử dụng (theo giá bán sản phẩm tại thời điểm đổi). - Khách hàng muốn nâng đời sản phẩm: Áp dụng khấu trừ 1% cho mỗi tháng sử dụng (theo giá bán sản phẩm tại thời điểm đổi).	- Đổi sang sản phẩm khác nguyên hộp - Có tính đến mức khấu trừ 1% cho mỗi tháng sử dụng trên giá mua ban đầu.

Gói Vipcure năm 2 chấm dứt hiệu lực tại thời điểm đổi.

Khách hàng trả phụ kiện sản phẩm cũ hoặc ISP Việt Nam sẽ tính phí theo quy định.

01

BẢO HÀNH VIP-CARE NĂM 1 LÀ GÌ?

Trong khoảng thời gian 365 ngày hiệu lực của Vip-Care, nếu sản phẩm bị các lỗi về cơ và điện, và được các đơn vị bảo hành Ủy quyền/chính hãng xác nhận thuộc phạm vi BH của Nhà sản xuất, công ty sẽ thay thế một sản phẩm mới cùng mẫu cho khách hàng miễn phí.

02

VIP-CARE NĂM 1 BẢO HÀNH NHỮNG GÌ?

Về cơ bản, Vip-Care bảo hành cho tất cả các lỗi về cơ và điện nằm trong phạm vi bảo hành của Nhà sản xuất.

03

KHI SẢN PHẨM CỦA TÔI MUA BỊ HỎNG, TÔI SẼ ĐƯỢC HƯỞNG QUYỀN LỢI GÌ?

Công ty sẽ tiến hành đổi cho anh/chị một sản phẩm mới cùng mẫu và miễn phí.

04

TẠI SAO PHẢI MUA VIP-CARE KHI CÓ BẢO HÀNH CỦA NHÀ SẢN XUẤT?

Đối với bảo hành của Nhà sản xuất, họ sẽ sửa và thay thế linh kiện khi sản phẩm của anh/chị bị lỗi và khách hàng sẽ phải chờ sửa để có máy sử dụng. Còn với Vip-Care, Công ty sẽ không sửa chữa mà đổi cho anh/chị một sản phẩm mới hoàn toàn mà không mất nhiều thời gian chờ đợi.

05

SAU KHI ĐƯỢC ĐỔI SẢN PHẨM MỚI THÌ SẼ ĐƯỢC BẢO HÀNH TIẾP NHƯ THẾ NÀO?

Sau khi anh/chị được đổi sản phẩm mới, hiệu lực của Vip-Care sẽ vẫn tiếp tục đến hết thời hạn trên phiếu bảo hành.

06

TÔI SẼ ĐƯỢC ĐỔI MÁY BAO NHIÊU LẦN?

Anh/ chị sẽ được đổi máy không hạn chế số lần trong thời gian hiệu lực của Vip-Care.

07

NEU KHI SẢN PHẨM CỦA TÔI BỊ LỖI MÀ KHÔNG CÒN SẢN PHẨM CÙNG MẪU ĐỂ ĐỔI THÌ SAO?

Công ty sẽ hỗ trợ Anh/ Chị 90% giá trị mua sản phẩm ban đầu để đổi mẫu khác và gói Vipcare sẽ chấm dứt hiệu lực, khách hàng sẽ nhận sản phẩm mới nguyên hộp.

08

NEU SẢN PHẨM CỦA TÔI BỊ LỖI MÀ TÔI KHÔNG MUỐN ĐỔI MẪU ĐÓ NỮA?

Công ty sẽ hỗ trợ anh/ chị 90% giá trị sản phẩm bảo hành tại thời điểm lỗi để anh/ chị đổi mẫu khác và gói Vipcare sẽ chấm dứt hiệu lực, khách hàng sẽ nhận sản phẩm mới nguyên hộp.

09

LÀM THẾ NÀO ĐỂ ĐƯỢC XÁC NHẬN LỖI ĐỂ BẢO HÀNH?

Anh/ chị có thể trực tiếp mang sản phẩm của mình đến Trung tâm bảo hành hoặc nhờ Nhà bán lẻ chuyển giúp, Trung tâm bảo hành sẽ xác nhận bằng văn bản cho anh/ chị.

10

SẢN PHẨM CỦA TÔI BỊ RƠI VỠ, RƠI NƯỚC THÌ CÓ ĐƯỢC BẢO HÀNH KHÔNG?

Không. Vip-Care chỉ bảo hành các lỗi cơ và điện thuộc phạm vi bảo hành của Nhà sản xuất

11

LỖI VỀ PIN CÓ ĐƯỢC BẢO HÀNH KHÔNG?

Không, vì những hỏng hóc này nằm trong điều khoản loại trừ của Vip-Care

12

MÁY CỦA TÔI GẶP LỖI NHỎ CỦA NHÀ SẢN XUẤT, TÔI CHƯA MUỐN ĐỔI MÁY VÀ TÔI MANG QUA TRUNG TÂM BẢO HÀNH HÃNG ĐỂ BẢO HÀNH VỀ DỪNG NẾU LẦN SAU MÁY CỦA TÔI PHÁT SINH LỖI THÌ CÓ ĐƯỢC ĐỔI MÁY KHÔNG?

Có, nếu thời điểm điện thoại của anh phát sinh lỗi nằm trong thời hạn của Vip-Care.

13

SẢN PHẨM CỦA TÔI BỊ XƯỚC SƠN, BONG TRÓC TÔI CÓ MANG ĐỔI ĐƯỢC KHÔNG?

Không, Vip-Care bảo hành cho các lỗi về cơ và điện, nằm trong điều khoản bảo hành của Nhà sản xuất Anh/ Chị mới đổi được sản phẩm.

BẢO HÀNH VIP-CARE NĂM 2

01

BẢO HÀNH VIP-CARE NĂM 2 LÀ GÌ?

Trong khoảng thời gian 365 ngày kể từ khi hết thời gian BHCH hoặc Bảo hành của Nhà bán lẻ, nếu sản phẩm bị các lỗi về cơ và điện, và được các đơn vị bảo hành Ủy quyền/ chính hãng xác nhận thuộc phạm vi Bảo hành của Nhà sản xuất, Công ty sẽ thay thế một sản phẩm mới cùng mẫu cho khách hàng.

02

VIP-CARE NĂM 2 BẢO HÀNH NHỮNG GÌ?

Về cơ bản, Vip-Care bảo hành cho tất cả các lỗi về cơ và điện nằm trong phạm vi bảo hành của Nhà sản xuất.

03

TẤT CẢ CÁC LỖI CỦA NHÀ SẢN XUẤT ĐỀU ĐƯỢC BẢO HÀNH?

Ngoại trừ lỗi về pin vì pin là vật tư tiêu hao theo thời gian.

04

KHI SẢN PHẨM AIRPODS VÀ APPLEWATCH CỦA TÔI MUA BỊ HỎNG, TÔI SẼ ĐƯỢC HƯỞNG QUYỀN LỢI GÌ?

Công ty sẽ tiến hành đổi cho anh/chị một sản phẩm mới cùng mẫu và miễn phí.

05

KHI SẢN PHẨM ĐIỆN THOẠI VÀ MÁY TÍNH BẢNG CỦA TÔI MUA BỊ HỎNG, TÔI SẼ ĐƯỢC HƯỞNG QUYỀN LỢI GÌ?

Công ty sẽ tiến hành đổi cho Anh/Chị một sản phẩm mới cùng mẫu có tính đến 1% khấu hao cho mỗi tháng sử dụng trên giá sản phẩm đang được bán tại thời điểm lỗi.

06

TẠI SAO PHẢI MUA VIP-CARE KHI CÓ BẢO HÀNH CỦA NHÀ SẢN XUẤT?

Bảo hành của Nhà sản xuất hay Nhà bán lẻ chỉ bảo hành lỗi cho sản phẩm của anh/ chị trong thời gian đầu khi sản phẩm còn mới và rất ít khi phát sinh lỗi. Vip-care năm 2 sẽ bảo hành cho sản phẩm của anh/ chị thời gian về sau, khi tỉ lệ lỗi sẽ tăng lên. Hơn nữa, ở năm 2 khi phát sinh lỗi, anh/ chị sẽ được đổi 1 sản phẩm mới luôn không sửa chữa.

07

SAU KHI ĐƯỢC ĐỔI SẢN PHẨM MỚI THÌ SẢN PHẨM CỦA TÔI CÒN ĐƯỢC THEO VIP-CARE KHÔNG?

Sau khi Anh/chị được đổi sản phẩm mới, hiệu lực của Vipcare sẽ kết thúc, sản phẩm tiếp tục được bảo hành theo chính sách bảo hành hãng.

08

SẢN PHẨM MỚI ĐƯỢC ĐỔI CỦA TÔI ĐƯỢC BẢO HÀNH NHƯ THẾ NÀO?

Sản phẩm anh/ chị được đổi là một sản phẩm mới, nguyên seal và chưa có người sử dụng. Nếu anh/ chị hài lòng với quyền lợi bảo hành của gói Vip-Care vừa được hưởng anh/ chị hoàn toàn có thể mua Vip-care cho sản phẩm mới được đổi này.

09

THEO QUYỀN LỢI CỦA GÓI VIP-CARE NĂM 2, TÔI SẼ ĐƯỢC ĐỔI SẢN PHẨM 1 LẦN?

Theo quyền lợi của Vip-Care 2, sản phẩm của anh/ chị sẽ được đổi sản phẩm 1 lần.

10

KHI SẢN PHẨM CỦA TÔI BỊ LỖI, TÔI SẼ PHẢI LÀM GÌ?

Anh/ Chị vui lòng liên hệ tổng đài 1800545454, các bạn tổng đài sẽ ghi nhận lỗi và có hướng dẫn cụ thể nhất cho Anh/ Chị.

11

TAI NGHE CỦA TÔI BỊ HỎNG 1 BÊN THÌ SẼ ĐƯỢC BẢO HÀNH NHƯ THẾ NÀO?

Anh/ chị sẽ được đổi 01 sản phẩm mới hoàn toàn bao gồm: dock sạc và hai tai nghe. Sản phẩm lỗi của anh/ chị sẽ thuộc quyền sở hữu của Công ty.

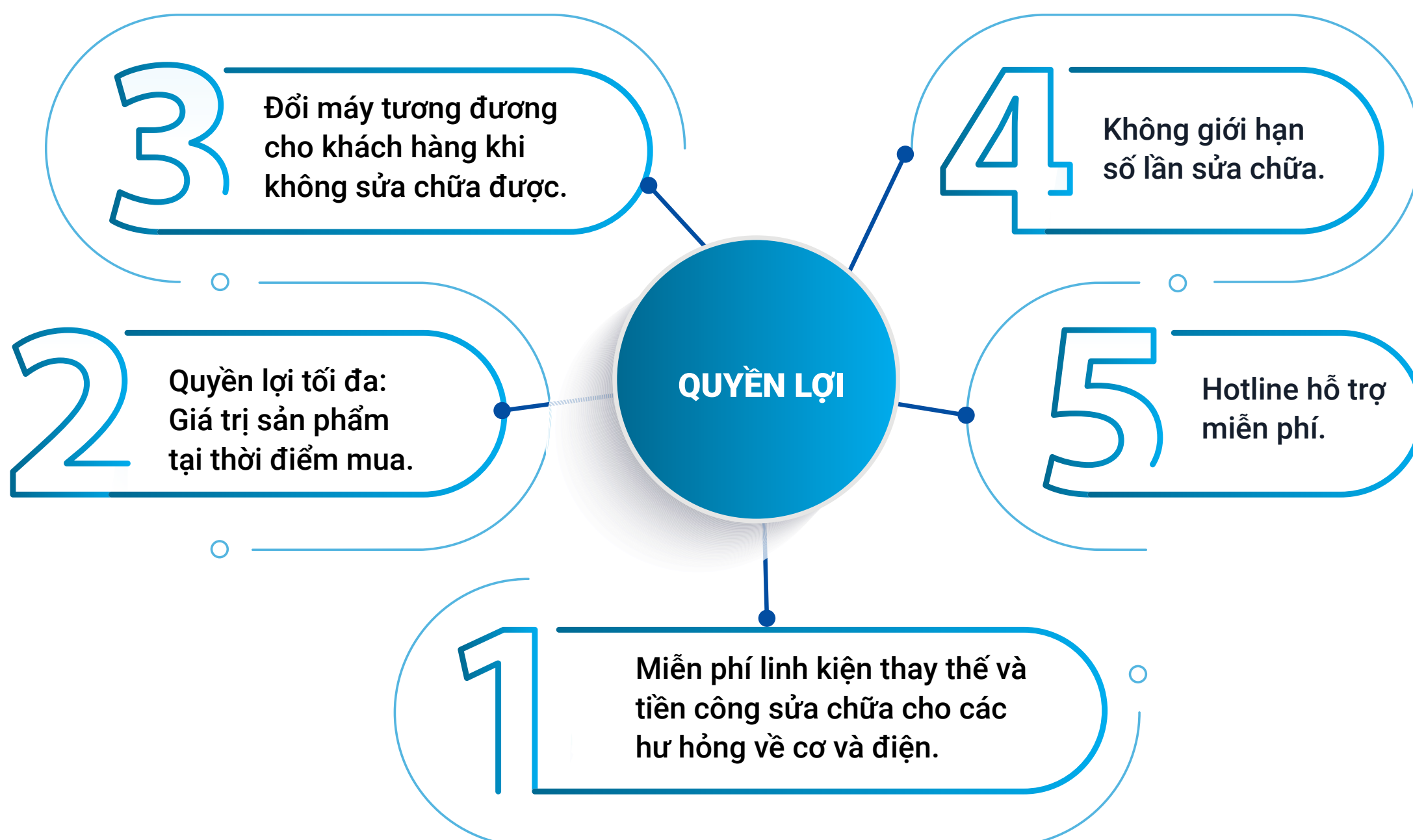
DỊCH VỤ GIA HẠN BẢO HÀNH I-CARE



KHÁI NIỆM:

Sản phẩm sẽ được bảo hành thêm thời gian sau khi kết thúc bảo hành của nhà sản xuất, cùng các quyền lợi tương đương như của nhà sản xuất.

🕒 THỜI GIAN BẢO HÀNH	
Bảo hành của Nhà sản xuất	Thời Gian Gia Hạn
12 tháng, 18 tháng	+12 tháng, +24 tháng
24 tháng	+12 tháng



BẢO HÀNH GIA HẠN (GHBH)

01

GIA HẠN BẢO HÀNH LÀ GÌ?

Bảo hành gia hạn là gói dịch vụ gia tăng thời gian bảo hành gốc của nhà sản xuất đối với sản phẩm (1, 2 năm cho sản phẩm mới; 6, 18 tháng cho sản phẩm đã qua sử dụng, trôi bảo hành), cùng các quyền lợi tương đương như của nhà sản xuất và độc lập với thời gian cũng như cam kết bảo hành của nhà sản xuất.

02

GIA HẠN BẢO HÀNH BẢO HÀNH NHỮNG GÌ?

Linh kiện thay thế

Tiền công sửa chữa

Do các hỏng hóc cơ học, điện hoặc các vấn đề về điện. Trong trường hợp không sửa được, hoặc không có linh kiện để thay thế, ISP sẽ tiến hành đổi theo qui định cho khách hàng.

=> Về cơ bản, Gia hạn bảo hành bảo hành cho tất cả những hỏng hóc cơ điện mà Nhà sản xuất cam kết bảo hành.

03

NẾU SẢN PHẨM CỦA TÔI ĐƯỢC BẢO HÀNH DỊCH VỤ NĂM ĐẦU THÌ NĂM SAU TÔI CÒN TIẾP TỤC ĐƯỢC HƯỞNG QUYỀN LỢI CỦA GIA HẠN BẢO HÀNH KHÔNG?

Nếu sản phẩm được bảo hành chính hãng hoặc trong mạng lưới nhà sửa chữa được ủy quyền thì Công ty chấp nhận bảo lưu quyền lợi Gia hạn bảo hành cho khách hàng (trừ trường hợp sản phẩm bị ngâm nước).

04

TRONG TRƯỜNG HỢP KHÁCH HÀNG MUA MỘT GÓI GIA HẠN BẢO HÀNH CHO 2 SẢN PHẨM GIỐNG NHAU, KHÔNG CÓ IMEI/SERIAL NO. NHƯNG KHI LỖI THÌ SẼ ĐƯỢC BẢO HÀNH CHO CẢ 2?

Gia hạn bảo hành chỉ áp dụng với sản phẩm nào khách hàng mua gói dịch vụ thôi, không áp dụng chung cho nhiều sản phẩm.

05

CÓ ĐƯỢC KÉO DÀI THỜI GIAN BẢO HÀNH CHO CHÍNH SẢN PHẨM ĐÃ MUA BẢO HÀNH KHÔNG?

Hiện tại Công ty chưa áp dụng hình thức này ạ.

06

ĐIỀU KIỆN ĐỂ MUA GIA HẠN BẢO HÀNH LÀ GÌ?

Sản phẩm còn nguyên bảo hành Nhà sản xuất, nhà bán lẻ hoặc tối thiểu 6 tháng (máy cũ)

Sản phẩm bán tại đối tác của công ty và được sử dụng tại Việt Nam

Gia hạn bảo hành được mua cùng thời điểm mua sản phẩm.

07

TRƯỜNG HỢP MÁY KHÔNG ĐÁP ỨNG ĐƯỢC CÁC PHẦN MỀM ĐƯỢC CÀI ĐẶT TRƯỚC ĐÓ THÌ CÓ ĐƯỢC COI LÀ LỖI ĐỂ SỬA HOẶC THAY MÁY MỚI HAY KHÔNG?

Bảo hành gia hạn chỉ bảo hành các lỗi về cơ hoặc điện, chứ không bảo hành cho phần mềm. Tuy nhiên, nếu có thể giúp khách hàng chạy lại phần mềm tương thích, công ty sẽ hỗ trợ.

08

THỜI GIAN BẢO HÀNH GIA HẠN BẢO HÀNH CÓ HIỆU LỰC KHI NÀO?

Gia hạn bảo hành có hiệu lực khi kết thúc hiệu lực bảo hành chính hãng.

09

GIÁ TRỊ SẢN PHẨM KHI MUA LÀ 5 TRIỆU VND, TRONG THỜI HẠN GIA HẠN BẢO HÀNH, LẦN ĐẦU SỬA HẾT 2 TRIỆU VND, LẦN 2 MÁY HỎNG KHÔNG SỬA ĐƯỢC, CÔNG TY SẼ LÀM GÌ?

Nếu lỗi đó không thể khắc phục được, công ty sẽ tiến hành thay thế sản phẩm mới cho anh/chị. Nếu giá trị máy mới tại thời điểm đổi là 4.5 triệu VND, Gia hạn bảo hành sẽ chi trả 2.5 triệu VND (bằng giá trị sản phẩm tại thời điểm mua trừ đi tổng chi phí sửa chữa).

10

NẾU TRONG NĂM ĐẦU TIÊN, MÁY CỦA TÔI RƠI VỠ, PHẢI QUA ISP VIỆT NAM SỬA, NHƯNG SAU ĐÓ, LẠI BỊ LỖI VỀ CƠ, ĐIỆN, TÔI CẦN LÀM GÌ?

Theo quy định của hãng sản xuất, khi máy bị rơi vỡ/ rơi nước máy sẽ tự động mất bảo hành của nhà sản xuất. Trong trường hợp này, ISP Việt Nam vẫn sẽ xử lý sửa lỗi cho anh/chị, nhưng anh/chị sẽ mất phí sửa chữa.

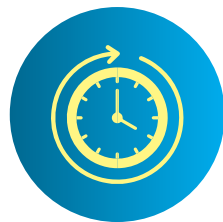
BẢO HÀNH RƠI VỠ NGẤM NƯỚC

I-CARE PLATINUM



KHÁI NIỆM:

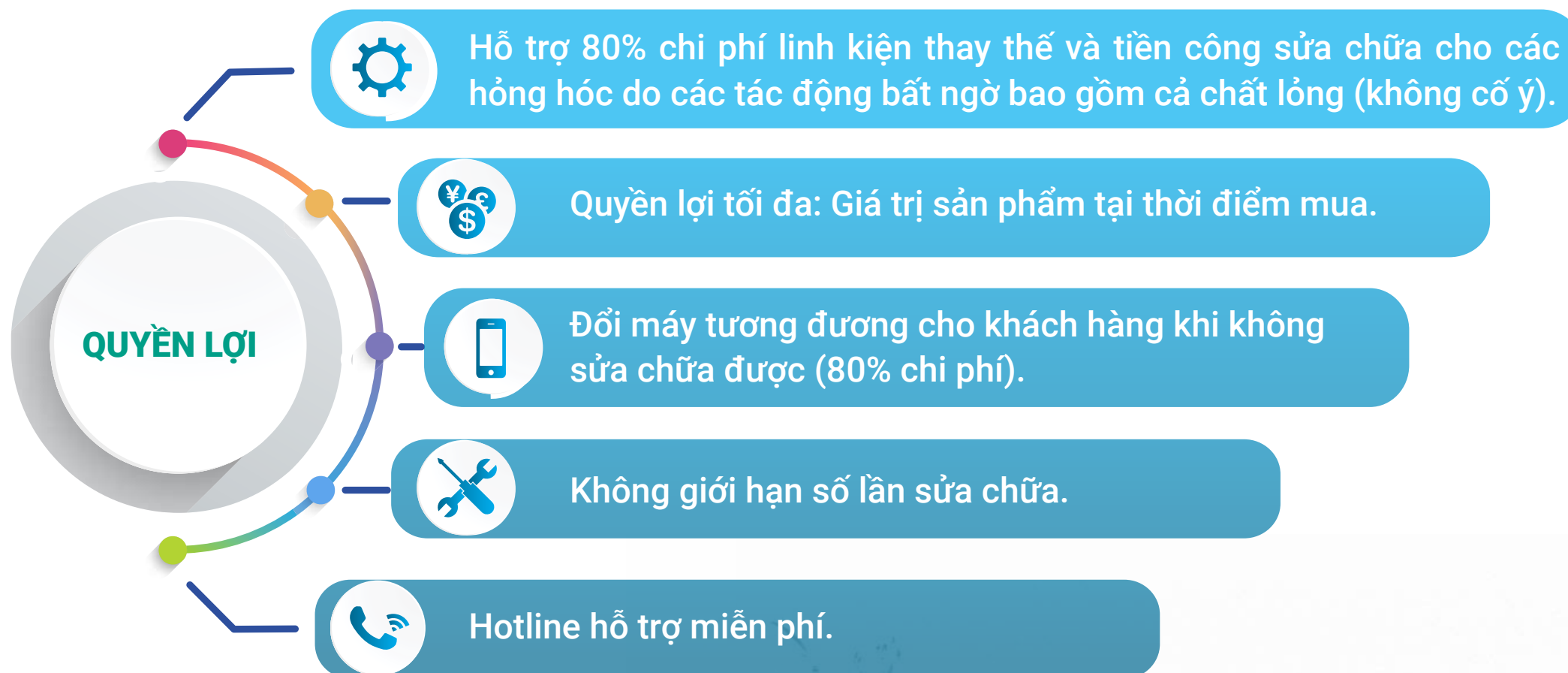
Sản phẩm sẽ được bảo hành trước các tác động bất ngờ (rơi vỡ, ngấm nước) xảy ra trong thời gian **12** tháng kể từ ngày mua.



THỜI GIAN BẢO HÀNH:

Khách hàng mang sản phẩm đến đơn vị sửa chữa được chỉ định kể từ khi xảy ra sự việc trong vòng:

2 ngày với lỗi ngấm nước
7 ngày với các lỗi khác



BẢO HÀNH RƠI VỢ/ NGẤM NƯỚC

01

BẢO HÀNH RƠI VỢ/ NGẤM NƯỚC LÀ GÌ?

Là dịch vụ bảo hành cho các sản phẩm di *động* (*điện* thoại, máy tính bảng) bán tại ISP Việt Nam, trong đó, ngay năm đầu tiên kể từ khi mua hàng, sản phẩm sẽ được bảo hành rơi vỡ, rơi nước do ngoại lực tác động ngẫu nhiên.

02

MÁY CỦA TÔI ĐƯỢC BẢO HÀNH 18 THÁNG, VẬY TÔI CÓ THỂ MUA BẢO HÀNH RƠI VỢ/ NGẤM NƯỚC ĐƯỢC KHÔNG?

Có. Khi anh/chị mua gói Bảo hành Rơi vỡ/ Ngấm nước 12 tháng đầu tiên, sản phẩm sẽ được hưởng quyền lợi bảo hành rơi vỡ, rơi nước do ngoại lực tác động ngẫu nhiên.

03

TÔI CÓ THỂ MUA BẢO HÀNH RƠI VỢ/ NGẤM NƯỚC CHO CẢ NĂM 2 KHÔNG?

Hiện tại, công ty mới áp dụng Bảo hành Bảo hành Rơi vỡ/ Ngấm nước 2 năm trong các chương trình ra mắt sản phẩm mới mà chưa bán lẻ ạ.

04

BẢO HÀNH RƠI VỢ/ NGẤM NƯỚC BẢO HÀNH NHỮNG GÌ?

Linh kiện thay thế

Tiền công sửa chữa

Trong trường hợp không sửa được, công ty sẽ tiến hành đổi mới theo qui định cho khách hàng.

Anh/ chị lưu ý, mức đồng chi trả áp dụng là 20%, tức là mỗi lần bảo hành, công ty sẽ chi trả 80% chi phí sửa chữa hoặc đổi mới máy cho khách hàng.

05

KHI BẢO HÀNH, MÁY CỦA TÔI CÓ PHẢI CHỊ MỨC MIỄN THUỜNG HAY KHẤU TRỪ GÌ KHÔNG?

Vâng, bên em sẽ thanh toán cho anh/chị cho tới 80% giá trị máy tại thời điểm mua ban đầu, anh/ chị sẽ phụ thanh toán 20% ạ.

06

ĐIỀU KIỆN ĐỂ MUA BẢO HÀNH RƠI VỢ/ NGẤM NƯỚC LÀ GÌ?

- Sản phẩm mới 100%, còn nguyên thời hạn bảo hành của hãng.
- Bảo hành Rơi vỡ/ Ngấm nước được mua cùng thời điểm mua sản phẩm
- Sản phẩm được sử dụng tại Việt Nam

07

GIÁ TRỊ SẢN PHẨM KHI MUA LÀ 5 TRIỆU VND, TRONG THỜI HẠN BẢO HÀNH RƠI VỢ/ NGẤM NƯỚC, LẦN ĐẦU SỬA HẾT 2 TRIỆU VND, LẦN 2 MÁY HỎNG NHƯNG KHÔNG SỬA ĐƯỢC, CÔNG TY SẼ LÀM GÌ?

Nếu lỗi đó không thể khắc phục được, công ty sẽ tiến hành thay thế sản phẩm mới cho anh/chị. Nếu giá trị máy mới tại thời điểm đổi là 4.5 triệu VND, chúng tôi sẽ chi trả 2 triệu VND (bằng giá trị máy tại thời điểm bảo hành trừ đi tổng chi phí sửa chữa và phí khấu trừ 20%) và anh/chị đồng chi trả số tiền là 500.000 VND.

08

NẾU TRONG NĂM ĐẦU TIÊN, MÁY CỦA TÔI RƠI VỢ, PHẢI ĐỔI MÁY MỚI, VẬY SAU ĐÓ, MÁY CỦA TÔI CÓ CÒN ĐƯỢC TIẾP TỤC BẢO HÀNH RƠI VỢ NỮA KHÔNG?

Khi anh/chị được đổi mới máy, tức là anh chị đã được hưởng quyền lợi tối đa của chương trình, theo qui định, hợp đồng sẽ tự động chấm dứt hiệu lực. Tuy nhiên, anh chị có thể mua thêm Bảo hành Rơi vỡ/ Ngấm nước cho máy mới được thay thế.

09

MÁY CỦA TÔI DÙNG BỊ BAY MÀU SƠN HOẶC TRẦY XƯỚC KHUNG VIỀN THÌ CÓ ĐƯỢC BẢO HÀNH KHÔNG?

Không, vì đây là phần bên ngoài mang tính chất trang trí và không ảnh hưởng đến vận hành bình thường của sản phẩm.

GÓI BẢO HÀNH I-CARE PREMIUM BẢO HÀNH TOÀN DIỆN



KHÁI NIỆM:

là dịch vụ bảo hành kết hợp các quyền lợi rất thiết thực với khách hàng trong đó có rơi vỡ màn hình trong năm thứ nhất, gia hạn bảo hành cho năm thứ 2 và bảo hành cả các lỗi về Pin năm thứ 2.



ÁP DỤNG:

Điện thoại iPhone mới.



QUYỀN LỢI:

01

Bảo hành rơi vỡ màn hình năm 1 (không bảo hành ngấm chất lỏng): mức khách hàng đồng chi trả 20%.

02

Gia hạn bảo hành năm 2 cho các lỗi cơ và điện.

03

Bảo hành Pin iPhone năm 2 cho các lỗi cơ và điện, bao gồm:

- Thay ngay 01 viên Pin chính hãng mới khi dung lượng còn lại dưới 80% so với dung lượng ban đầu.
- Bảo hành Pin của máy với các lỗi cơ, điện trong năm thứ 2, như Pin xuống cấp, Pin hỏng, không sạc được do nhà sản xuất.

04

Không giới hạn số lần sửa chữa với cả 3 quyền lợi trên.

05

Đổi ngay sản phẩm mới giá trị tương đương trong trường hợp không sửa chữa được.
Lưu ý: Giá trị bảo hành tối đa cho 1 lần hoặc tất cả các lần bảo hành không vượt quá giá mua sản phẩm điện thoại ban đầu, có tính đến yếu tố hao mòn và khấu hao.



BẢO HÀNH TOÀN DIỆN

01

QUYỀN LỢI CỦA GÓI PREMIUM BAO GỒM NHỮNG GÌ?

- Bảo hành rơi vỡ màn hình năm 1 (không bảo hành ngấm chất lỏng): Công ty hỗ trợ 80%, Khách hàng chi trả 20%;
- Sản phẩm được gia hạn bảo hành năm 2 cho các lỗi cơ và điện;
- Bảo hành pin năm 2 cho các lỗi cơ và điện, bảo hành pin năm 2 nếu dung lượng còn lại dưới 80% so với dung lượng pin ban đầu;
- Giá trị bảo hành tối đa cho 1 lần hoặc tất cả các lần bảo hành không vượt quá giá mua ban đầu của sản phẩm có tính đến yếu tố hao mòn và khấu hao.

02

GÓI PREMIUM CÓ BẢO HÀNH CHO PIN VÀ PHẦN MỀM KHÔNG?

Bảo hành Pin năm 2, phần mềm nằm trong điều khoản loại trừ của chương trình.

03

NẾU SẢN PHẨM MUA CÓ GIÁ 10 TRIỆU VNĐ, TRONG NĂM ĐẦU TIÊN TÔI THAY MÀN HÌNH 2 LẦN, MỖI LẦN 5 TRIỆU VNĐ THÌ SẢN PHẨM CỦA TÔI CÓ ĐƯỢC BẢO HÀNH CƠ ĐIỆN NĂM 2 KHÔNG?

Không, anh/chị đã sử dụng hạn mức tối đa bằng giá trị sản phẩm mua ban đầu.

04

ĐỐI VỚI CÁC LỖI NHỎ, TÔI CÓ THỂ TỰ SỬA ĐƯỢC KHÔNG?

Không, anh/chị hãy gọi theo hotline để được hỗ trợ. Gói Premium sẽ mất hiệu lực nếu bị can thiệp ngoài hệ thống bảo hành được chỉ định của Công ty.

05

VỀ TÔI CÂN NHẮC THÊM RỒI SẼ QUYẾT ĐỊNH MUA SAU CÓ ĐƯỢC KHÔNG?

Dịch vụ Premium chỉ được bán cùng với thời điểm mua sản phẩm.

06

TÔI MUA DỊCH VỤ PREMIUM NHƯNG TRONG NĂM ĐẦU TIÊN SẢN PHẨM BỊ RƠI VỢ, GÂY RA LỖI VẬN HÀNH CỦA MÀN HÌNH VÀ MỘT SỐ LINH KIỆN KHÁC. VẬY NĂM 2 TÔI CÓ ĐƯỢC BẢO HÀNH CƠ VÀ ĐIỆN KHÔNG?

Với lỗi rơi vỡ vô ý ảnh hưởng tới các linh kiện anh/chị được thay thế và sửa chữa màn hình theo quy định của gói dịch vụ Premium, đồng thời anh/chị thay thế và sửa chữa dịch vụ các linh kiện khác chính hãng thì vẫn đảm bảo quyền lợi bảo hành cơ và điện năm 2.

07

DỊCH VỤ PREMIUM CÓ THỂ CHUYỂN NHƯỢNG CHO NGƯỜI KHÁC ĐƯỢC KHÔNG?

Có. Để đảm bảo quyền lợi, khách hàng cần phải thông báo cho hotline 1800545454.

08

TÔI MUA DỊCH VỤ PREMIUM, NHƯNG SAU ĐÓ TÔI TRẢ LẠI SẢN PHẨM. LIỆU TÔI CÓ THỂ TRẢ LẠI GÓI BH MÀ TÔI ĐÃ MUA KHÔNG?

Nếu sản phẩm đủ điều kiện đổi trả theo chính sách của Nhà bán lẻ, Dịch vụ Premium mà anh/chị đã mua sẽ được hủy và anh/chị được nhận lại số tiền đã mua, trừ trường hợp sản phẩm đã hưởng quyền lợi bảo hành.

09

TỔNG GIÁ TRỊ MÀ TÔI ĐƯỢC NHẬN KHI MUA DỊCH VỤ PREMIUM LÀ BAO NHIÊU?

Chính là bằng giá trị của sản phẩm của anh/chị tại thời điểm mua (áp dụng cho sửa chữa).

10

KHÁCH HÀNG LÀ NGƯỜI MUA DỊCH VỤ NHƯNG KHÔNG PHẢI LÀ NGƯỜI SỬ DỤNG SẢN PHẨM, NẾU SẢN PHẨM BỊ HƯ HỎNG THÌ CÓ ĐƯỢC ÁP DỤNG QUYỀN LỢI BẢO HÀNH HAY KHÔNG?

Có, miễn là nguyên nhân hỏng hóc đáp ứng điều kiện bảo hành.

BẢO HÀNH CHUYỂN ĐỔI

I-UCARE



KHÁI NIỆM:

Trong vòng 24 tháng kể từ khi mua sản phẩm, và còn đủ điều kiện bảo hành của hãng: sản phẩm sẽ được cam kết mua lại với mức khấu hao cố định không phân biệt level.



ÁP DỤNG:

Điện thoại, máy tính bảng: Apple, Samsung, Oppo, Nokia, Xiaomi, Realme, Vivo.

QUYỀN LỢI		
Quyền Lợi 1	Quyền Lợi 2	Quyền Lợi 3
Bảo hành rơi vỡ màn hình năm 1 đến 2 triệu đồng (không áp dụng với trường hợp ngấm chất lỏng).	Gia hạn bảo hành cho năm thứ 2.	Sản phẩm sẽ được cam kết thu cũ theo mức khấu hao cố định.
CHI TIẾT QUYỀN LỢI 3		
Trường hợp còn mẫu		Trường hợp hết mẫu
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 10% 2% 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 3% Tính khấu hao: - 10% cho tháng đầu tiên - 2% cho tháng thứ 2 đến tháng thứ 12 - 3% từ tháng thứ 13 đến tháng thứ 24 Dựa trên giá sản phẩm đó tại thời điểm thu cũ, khách hàng mua sang SP khác và bù phần chênh lệch.		1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 15% 3% 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 3% Tính khấu hao: - 15% cho tháng đầu tiên - 3% cho tháng thứ 2 đến tháng thứ 12 - 3% từ tháng thứ 13 đến tháng thứ 24 Dựa trên giá của SP đó tại thời điểm mua ban đầu, khách hàng mua sang SP khác và bù phần chênh lệch.
Nếu đã sử dụng Quyền Lợi 1, 2, thì KHÔNG ĐƯỢC sử dụng Quyền Lợi 3.		

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

01

THÔNG BÁO THU CŨ MÁY KHÁCH HÀNG GIÁ 10 TRIỆU VNĐ, KHÁCH HÀNG MUA MÁY MỚI GIÁ 9 TRIỆU VNĐ THÌ CÓ ĐƯỢC HOÀN TIỀN 1 TRIỆU VNĐ KHÔNG?

Nếu có phần chênh lệch lên, Khách hàng sẽ bù thêm. Trong trường hợp khách hàng mua máy thấp hơn giá công ty thu cũ lại sẽ không được hoàn số tiền chênh lệch.

02

MÁY KHÁCH HÀNG CÓ MUA GÓI I-UCARE, NĂM ĐẦU TIÊN BỊ RƠI VỠ VÀ ĐÃ THAY LINH KIỆN CHÍNH HÃNG THÌ CÓ ĐƯỢC DUY TRÌ GÓI GIA HẠN NĂM 2 KHÔNG?

Máy đã rơi vỡ ở năm đầu tiên không đủ điều kiện để hưởng quyền lợi gói I-Ucare gồm thu cũ - đổi mới và gia hạn thêm 01 năm bảo hành

03

THÁNG ĐỂ TÍNH KHẤU HAO TRONG I-UCARE ĐƯỢC TÍNH NHƯ THẾ NÀO?

VD: Khách hàng mua máy ngày 9/5 sẽ tính đến ngày 8/6 là 01 tháng, đến 7/7 là 02 tháng và không tính từ 9/5 đến hết 31/5 là 1 tháng.

04

KHÁCH HÀNG MUA MÁY VÀ GÓI I-UCARE TẠI ISP VIỆT NAM NHƯNG MUỐN THU CŨ VÀ MUA MỚI SẢN PHẨM Ở CHUỖI KHÁC ĐƯỢC KHÔNG?

Trong trường hợp ISP Việt Nam không có mẫu sản phẩm mà Khách hàng mong muốn Công ty sẽ hỗ trợ Khách hàng mua sản phẩm mới bên ngoài ISP Việt Nam. Tuy nhiên, ISP Việt Nam là chuỗi bán lẻ có giá tốt nhất thị trường vì vậy Khách hàng nên ưu tiên lựa chọn.

05

KHÁCH HÀNG MANG MÁY TỚI ĐỂ THU CŨ - ĐỔI MỚI TẠI THỜI ĐIỂM GIÁ MÁY CAO, DO GỬI ĐI THẨM ĐỊNH LỖI 2-3 NGÀY, MÁY NÀY BỊ GIẢM GIÁ THÌ CÔNG TY SẼ THU CŨ LẠI THEO GIÁ NÀO?

Tại thời điểm Khách hàng mang máy tới Trung tâm bảo hành hoặc ISP Việt Nam Công ty sẽ báo giá thu cũ nếu sản phẩm của KH còn đủ điều kiện bảo hành hãng, Khách hàng đồng ý mức giá đó mới gửi máy đi Trung tâm bảo hành thẩm định. Sau đó, trong quá trình gửi máy thẩm định giá tăng hay giảm không tác động tới giá thu cũ đã thông báo tới Khách hàng.

06

NẾU ISP VIỆT NAM GỬI MÁY ĐẾN TRUNG TÂM BẢO HÀNH ĐỂ THẨM ĐỊNH LỖI NHƯNG MÁY KHÔNG ĐỦ ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH HÃNG CÔNG TY KHÔNG THU CŨ LẠI THÌ CHI PHÍ VẬN CHUYỂN BÊN NÀO CHỊU?

Công ty sẽ chịu toàn bộ chi phí vận chuyển và thẩm định sản phẩm.

07

NẾU KHÁCH HÀNG MUA 02 GÓI BẢO HÀNH: RƠI VỠ/ NGẤM NƯỚC VÀ I-UCARE NĂM ĐẦU TIÊN RƠI VỠ VÀ HƯỞNG QUYỀN LỢI RƠI VỠ/ NGẤM NƯỚC THÌ CÔNG TY CÓ THU CŨ LẠI KHÔNG?

Có, trong trường hợp này Khách hàng được hưởng đầy đủ quyền lợi của gói I-Ucare.

08

KHI ISP VIỆT NAM TIẾP NHẬN MÁY NGOẠI QUAN TỐT VÀ CHUYỂN TRUNG TÂM BẢO HÀNH THEO CHỈ ĐỊNH, TRUNG TÂM BẢO HÀNH NHẬN MÁY BÁO MÁY VỠ THÌ CÁC BẠN NHÂN VIÊN CỬA HÀNG CÓ PHẢI CHỊU TRÁCH NHIỆM KHÔNG? AI SẼ ĐỀN BÙ THIẾT HẠI VỀ MÁY CHO KHÁCH HÀNG?

ISP Việt Nam sẽ làm việc với các bên để tìm nguyên nhân máy khi Trung tâm bảo hành nhận máy bị vỡ. Khi các cửa hàng ISP Việt Nam hỗ trợ đúng theo quy trình sẽ không phải chịu trách nhiệm đền bù máy của Khách hàng.

09

CÁC ĐƠN VỊ THU MUA BÊN NGOÀI CÓ THỂ MUA LẠI ĐƯỢC TẤT CẢ CÁC LOẠI MÁY CŨ, CÔNG TY THU CŨ LẠI CÓ ĐIỀU KIỆN SỢ KHÔNG ƯU VIỆT KHÔNG?

Cam kết thu cũ lại máy với mức giá rất tốt, mức khấu hao ưu đãi và hỗ trợ gia hạn thêm thời gian bảo hành khi Khách hàng không sử dụng quyền lợi thu cũ. Công ty tự tin với gói I-Ucare này và không cạnh tranh với các đơn vị thu mua máy nhỏ lẻ bên ngoài.

QUY TRÌNH BẢO HÀNH

BƯỚC 1

Trong giờ hành chính: Khách hàng gọi đến hotline miễn phí 1800545454 / 0833028855 để khai báo sự cố
Ngoài giờ hành chính: Quét mã QR



BƯỚC 2

Khách hàng cung cấp thông tin theo form phiếu Yêu cầu bảo hành tại cửa hàng/ Trung tâm bảo hành.



BƯỚC 3

Khách hàng gửi máy bảo hành theo sự hướng dẫn của Tổng đài



BƯỚC 4

Trung tâm bảo hành tiếp nhận, kiểm tra và tiến hành bảo hành nếu máy đủ điều kiện bảo hành.



BƯỚC 5

Khách hàng sẽ được thông báo kết quả bảo hành và nhận máy.

* Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ cam kết đối với Hà Nội và Hồ Chí Minh:

- 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.

* Đối với gói Dịch vụ 1 đổi 1 và I-Ucare:

Trung tâm bảo hành tiếp nhận kiểm tra có kết quả sản phẩm đủ điều kiện bảo hành, ISP sẽ tiến hành đổi mới sản phẩm cho Khách hàng trong 24H làm việc

Khách hàng sẽ được hỗ trợ 1 chiều phí chuyển phát máy trong trường hợp khách hàng gửi máy bảo hành qua chuyển phát.

Giờ làm việc:

8:00-12:00 | 13:00-17:00 | Thứ 2 đến sáng Thứ 7 (trừ ngày lễ, Tết)

