

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH & QUY TRÌNH DỊCH VỤ HẬU MÃI CHÍNH THỨC ROKID TẠI VIỆT NAM

I. Quy định chung về bảo hành

- 1. Chính sách bảo hành này áp dụng cho các sản phẩm ROKID Glasses được phân phối thông qua kênh chính thức và kênh được ủy quyền của ROKID tại Việt Nam.*
- 2. Dịch vụ bảo hành nêu trong chính sách này bao gồm việc kiểm tra, sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm, được cung cấp thông qua hệ thống dịch vụ hậu mãi chính thức của ROKID tại Việt Nam, với điều kiện đáp ứng đầy đủ các quy định trong chính sách này.*
- 3. Chính sách bảo hành chỉ áp dụng cho người mua ban đầu, không áp dụng cho sản phẩm đã qua mua bán, chuyển nhượng hoặc giao dịch dưới bất kỳ hình thức nào khác.*

1. Warranty Period (Thời hạn bảo hành)

Sản phẩm kính Rokid được bảo hành trong vòng: **12 tháng** cho toàn bộ thiết bị.

Cách tính thời gian bảo hành : Thời gian bảo hành được tính từ ngày sản phẩm được kích hoạt lần đầu tiên

Lưu ý :

- Trong trường hợp không xác minh được dữ liệu kích hoạt hợp lệ, ROKID Vietnam có quyền xác định thời điểm bắt đầu bảo hành dựa trên dữ liệu hệ thống hoặc thông tin xuất kho.
- Thời điểm bắt đầu bảo hành sẽ không vượt quá chu kỳ lưu thông hợp lý của sản phẩm nhằm tránh việc kéo dài thời hạn bảo hành do chưa kích hoạt trong thời gian dài.

2. Warranty Coverage (Phạm vi bảo hành)

Chính sách bảo hành bao gồm:

1. Lỗi hiệu năng phần cứng (bao gồm nhưng không giới hạn: bo mạch chính, màn hình hiển thị, mô-đun camera và các linh kiện chính khác);
2. Pin xuất hiện hiện tượng suy giảm dung lượng bất thường trong thời gian bảo hành, không bao gồm hao mòn tự nhiên;
3. Lỗi xuất xưởng gây ra tình trạng không thể khởi động, treo máy hoặc lỗi chức năng nghiêm trọng;
4. Lỗi phát sinh từ hệ điều hành hoặc firmware chính thức do ROKID cung cấp.

Trong trường hợp đủ điều kiện bảo hành, sản phẩm sẽ được:

- Sửa chữa miễn phí hoặc
- Thay thế linh kiện tương đương
- Đổi sản phẩm mới (theo điều kiện tại mục 4)

Quy định bảo hành pin

1. Pin là một bộ phận cấu thành của thiết bị và được bảo hành 12 tháng cùng với toàn bộ sản phẩm;
2. Hiện tượng suy giảm dung lượng pin do quá trình sử dụng tự nhiên không được coi là lỗi chất lượng;
3. Việc xác định pin có thuộc trường hợp lỗi chất lượng hay không sẽ căn cứ vào kết quả kiểm tra chính thức của ROKID Vietnam.

3. Warranty Conditions (Điều kiện bảo hành)

Sản phẩm được bảo hành miễn phí khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

- Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành
- Có hóa đơn mua hàng hoặc thông tin đơn hàng hợp lệ
- Số Serial trên sản phẩm còn nguyên vẹn và trùng khớp
- Lỗi phát sinh được xác định là lỗi kỹ thuật từ nhà sản xuất
- Sản phẩm chưa từng bị can thiệp sửa chữa bởi bên thứ ba

4. Replacement Policy (Chính sách đổi mới)

Sản phẩm sẽ được hỗ trợ đổi mới nếu:

- Phát sinh lỗi kỹ thuật từ nhà sản xuất trong vòng **07 ngày** kể từ ngày nhận hàng
- Sản phẩm còn đầy đủ phụ kiện và hộp

Sau thời gian 07 ngày:

- Sản phẩm sẽ được ưu tiên sửa chữa hoặc thay thế linh kiện tương đương
- Không áp dụng đổi mới 100%

5. Non-Warranty Cases (Trường hợp không bảo hành)

Chính sách bảo hành không áp dụng đổi mới với các trường hợp sau:

1. Hư hỏng do yếu tố con người gây ra, bao gồm nhưng không giới hạn: rơi vỡ, va đập, ép lực, vào nước, ăn mòn
2. Màn hình nứt vỡ, vỏ ngoài hư hỏng do tác động ngoại lực
3. Sản phẩm đã bị tháo lắp, sửa chữa hoặc cải tạo bởi đơn vị không được ROKID ủy quyền

4. Hư hỏng do sử dụng phụ kiện không chính hãng hoặc thiết bị ngoại vi không phù hợp với tiêu chuẩn của sản phẩm
5. Can thiệp phần mềm trái phép như bẻ khóa, Root, cài đặt hệ điều hành hoặc firmware không chính thức.
6. Cháy nổ do sử dụng sai nguồn điện

Lưu ý:

- Các dấu hiệu hao mòn ngoại quan hợp lý phát sinh trong quá trình sử dụng thông thường không được coi là căn cứ duy nhất để từ chối bảo hành, tuy nhiên không ảnh hưởng đến việc đánh giá độc lập lỗi chất lượng của sản phẩm.

6. Warranty Process (Quy trình bảo hành)

Bước 1: Mọi yêu cầu bảo hành phải được liên hệ trước thông qua kênh chăm sóc khách hàng chính thức hoặc cửa hàng được ủy quyền, và thực hiện gửi sản phẩm kiểm tra theo hướng dẫn

Liên hệ bộ phận CSKH hoặc cửa hàng được ủy quyền và cung cấp:

- Video mô tả lỗi
- Số Serial sản phẩm
- Hóa đơn mua hàng

Bước 2: Gửi sản phẩm về trung tâm bảo hành theo hướng dẫn

Khách hàng có thể lựa chọn một trong các hình thức sau:

- Trực tiếp mang sản phẩm đến điểm kiểm tra chính thức;
- Gửi sản phẩm qua dịch vụ chuyển phát;
- Thông qua cửa hàng được ủy quyền để tiếp nhận và chuyển tiếp.

Bước 3: Kiểm tra kỹ thuật (1 – 3 ngày làm việc không tính thời gian vận chuyển)

Bước 4: Thông báo kết quả và phương án xử lý

Sau khi được ROKID Vietnam kiểm tra và xác nhận thuộc phạm vi bảo hành, khách hàng sẽ được cung cấp một trong các hình thức dịch vụ sau:

- Sửa chữa sản phẩm
- Thay thế bằng sản phẩm cùng mẫu mã.

7. Service Timeline (Thời gian xử lý)

Hạng mục	Thời gian
Tiếp nhận yêu cầu	24 giờ
Kiểm tra kỹ thuật	1 – 3 ngày
Sửa chữa	7 – 10 ngày
Tổng thời gian	8 – 13 ngày (không tính thời gian vận chuyển)

Trong một số trường hợp đặc biệt (lỗi kỹ thuật phức tạp hoặc cần thay thế linh kiện chính hãng), sản phẩm có thể được gửi về trung tâm bảo hành của Rokid tại Trung Quốc để xử lý.

Thời gian xử lý dự kiến: **30 -60 ngày làm việc** (không bao gồm thời gian vận chuyển và thông quan).

Lưu ý :

Thời gian bảo hành không được gia hạn trong thời gian sản phẩm đang được xử lý.

8. Additional Notes (Lưu ý)

- Phụ kiện tặng kèm không thuộc phạm vi bảo hành
- Thời gian xử lý không bao gồm thời gian vận chuyển

Bảo hành sau sửa chữa hoặc thay thế

1. Sản phẩm sau khi được sửa chữa hoặc thay thế sẽ tiếp tục áp dụng thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm ban đầu;
2. Việc sửa chữa hoặc thay thế không làm phát sinh thời hạn bảo hành mới và không gia hạn thời gian bảo hành.

Giới hạn trách nhiệm và tuyên bố miễn trừ

1. Chính sách bảo hành này chỉ giới hạn trong phạm vi sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm;
2. ROKID Vietnam không chịu trách nhiệm đối với các thiệt hại gián tiếp, bao gồm nhưng không giới hạn:
 - Mất dữ liệu
 - Thiệt hại kinh doanh

- Mất thu nhập hoặc thời gian lao động
- Thiệt hại đối với bên thứ ba

3. Khách hàng có trách nhiệm sao lưu dữ liệu cá nhân trước khi gửi sản phẩm bảo hành.

Giải quyết tranh chấp và luật áp dụng

1. Mọi tranh chấp phát sinh từ chính sách bảo hành này sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải
2. Trường hợp không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được giải quyết theo pháp luật Việt Nam và thuộc thẩm quyền của Tòa án có thẩm quyền tại Việt Nam.

Quy định về chi phí

Đối với các trường hợp thuộc phạm vi bảo hành:

ROKID Vietnam chịu trách nhiệm chi trả chi phí vận chuyển hợp lý và cần thiết;

Đối với các trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành:

ROKID Vietnam sẽ cung cấp báo giá sửa chữa:

Việc sửa chữa chỉ được thực hiện sau khi khách hàng xác nhận đồng ý bằng văn bản hoặc hình thức hợp lệ khác

Khách hàng có quyền từ chối sửa chữa và nhận lại sản phẩm