



CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH MÁY TÍNH
THƯƠNG HIỆU FPT

Mã hiệu: 02-QD/BH/HDCV/FTG
Lần ban hành/sửa đổi: 1/1
Ngày hiệu lực: 18/10/2012

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH MÁY TÍNH THƯƠNG HIỆU FPT

---oOo---

I. Cam kết Bảo hành:

1.1. Cam kết chung đối với tất cả các sản phẩm máy tính thương hiệu FPT:

- Tất cả các sản phẩm máy tính thương hiệu FPT (máy bộ và linh kiện) hư hỏng do lỗi của nhà sản xuất (phần cứng), nếu đảm bảo đủ các điều kiện bảo hành, FPT sẽ sửa chữa và bảo hành hoàn toàn miễn phí. Đối với các hư hỏng không thể sửa chữa, FPT sẽ đổi cho khách hàng một sản phẩm mới có tính năng và tiêu chuẩn kỹ thuật tương đương, khách hàng không phải thanh toán bất kỳ khoản chi phí sửa chữa nào.
- Trách nhiệm tối đa của FPT cho bất kỳ một sản phẩm hư hỏng nào, sẽ không vượt quá giá của sản phẩm đó tại thời điểm khách hàng mua.

1.2. Cam kết Bảo hành đối với máy bộ :

+ Tại các trung tâm bảo hành Tp. Hồ Chí Minh, Hà Nội, Đà Nẵng và Cần Thơ:

- Đảm bảo các máy tính hư hỏng trong vòng 12 tháng đầu tiên kể từ ngày mua hàng, khi mang đến trung tâm bảo hành máy tính thương hiệu FPT, nếu đáp ứng đúng và đủ các điều kiện bảo hành như quy định, sẽ được bảo hành trong vòng 8 giờ làm việc và tối đa không quá 24 giờ làm việc (các lỗi nặng hoặc thiếu linh kiện thay thế).
- Từ tháng thứ 13 đến hết thời gian bảo hành với FPT, áp dụng chế độ bảo hành 24 giờ làm việc với các hư hỏng thông thường và không quá 40 giờ làm việc với các hư hỏng đặc biệt.
- Trong trường hợp không thể thực hiện đúng theo cam kết về thời gian, FPT sẽ cho khách hàng mượn tạm một thiết bị để sử dụng trong khi chờ sửa chữa.

- Đối với màn hình LCD hoặc LED đi cùng với máy bộ FPT: Tiêu chuẩn chất lượng được chấp nhận của của chúng tôi là 05 (năm) điểm chết trên toàn màn hình. Trong vòng 30 ngày kể từ ngày khách hàng mua, nếu tổng số điểm chết (kể cả điểm chết sáng và điểm chết tối..) trên toàn màn hình lớn hơn 05 điểm (năm), chúng tôi sẽ đổi cho khách hàng màn hình khác theo đúng tiêu chuẩn chất lượng về điểm chết của màn hình FPT.

Các địa phương còn lại:

- Đảm bảo các máy tính mang đến trung tâm bảo hành ủy quyền của FPT, sẽ được giải quyết trong vòng 24 giờ làm việc và tối đa không quá 40 giờ với các trường hợp đặc biệt.

1.3. Cam kết bảo hành đặc biệt:

- Đối với các trường hợp có cam kết bảo hành riêng bằng hợp đồng, văn bản..., trung tâm bảo hành máy tính FPT sẽ bảo hành đúng theo thông tin đã cam kết.

II. Hình thức quản lý bảo hành sản phẩm:

- Tất cả các máy tính thương hiệu FPT đều được quản lý bảo hành theo số serial được dán trên thân máy (dãy số phía sau máy) và phiếu bảo hành theo máy.
- Số serial máy là dãy số đại diện cho tất cả các thiết bị cấu thành của máy (bao gồm cả màn hình và số phiếu bảo hành máy).

- Khách hàng có thể tra cứu cấu hình và lý lịch máy trên website: <http://fsm.fptproducts.vn>

III. Điều kiện bảo hành:

3.1. Khách hàng được hưởng chế độ bảo hành nếu thiết bị thỏa mãn các điều kiện sau:

- Thiết bị còn trong thời hạn Bảo hành của FPT.
- Liên 2 của phiếu bảo hành đã được gửi về trung tâm bảo hành của FPT theo địa chỉ ghi sẵn trên Phiếu Bảo hành.
- Phần “Phiếu Bảo hành do khách hàng giữ” còn nguyên vẹn, thông tin ghi trên đó phải rõ ràng, không có dấu vết tẩy xóa hoặc sửa chữa.
- Số serial trên máy phải trùng với số serial máy ghi trên Phiếu bảo hành.
- Trường hợp khách hàng tháo rời linh kiện bên trong máy mang đến bảo hành, phải mang theo phiếu bảo hành của máy (hoặc phải cung cấp số serial của máy).

3.2. Từ chối bảo hành nếu vi phạm một trong những trường hợp sau:

- Do sử dụng sai hướng dẫn hoặc lắp đặt không đúng quy cách.
- Phiếu bảo hành không hợp lệ: không có thông tin sản phẩm, rách, tẩy xóa, sửa thông tin...
- Số serial và part number của sản phẩm không đúng với lý lịch máy.
- Tem bảo hành hoặc barcode trên linh kiện bị rách mất thông tin, tẩy xóa hoặc giả mạo.
- Sản phẩm bị thiệt hại về mặt vật lý (như bị nứt, gãy, thiếu, sút mẻ, cháy, nổ, ướt, cong,...)
- Sản phẩm được đóng gói và vận chuyển không đúng theo hướng dẫn của FPT.
- Sản phẩm không được sửa chữa theo đúng quy định hoặc đã sửa chữa ở các Trung Tâm bảo hành không được FPT ủy quyền.

IV. Thời gian bảo hành:

- Thời gian bảo hành dưới đây được áp dụng cho các sản phẩm máy tính thương hiệu FPT. Thời gian bảo hành được tính từ ngày sản phẩm được xuất xưởng (theo số serial của máy).
- Trong trường hợp FPT và khách hàng có thỏa thuận riêng thì thời gian Bảo hành sẽ được thực hiện theo đúng thỏa thuận và cam kết đã được ký giữa hai bên.

Tên sản phẩm	Thời gian bảo hành(*)	Ghi chú
Máy chủ (Server)	03 năm (36 tháng)	Bao gồm màn hình
Máy tính để bàn (PC)	02 năm (24 tháng)	Bao gồm màn hình
Máy tính xách tay (Laptop)	01 năm (12 tháng)	Bao gồm Adaptor

Trung tâm bảo hành máy tính thương hiệu FPT

GIÁM ĐỐC

(đã ký)

LÊ TẤN TRUNG