

QUY ĐỊNH BẢO HÀNH

Áp dụng từ ngày 1 tháng 5 năm 2023

1. Trách Nhiệm – Phạm Vi Bảo Hành.

- 1.1. Trung tâm bảo hành công ty Nhà An Toàn là nơi được ủy quyền chính thức về thực hiện dịch vụ bảo hành cho các sản phẩm chính hãng tại Việt Nam như: Hikvision, Ezviz, Hilook, Ruijie, Aolin, Ease security, v.v.
- 1.2. Nhà An Toàn sẽ có trách nhiệm sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm lỗi nằm trong điều kiện bảo hành và các dịch vụ tính phí khác đối với các sản phẩm nằm ngoài điều kiện bảo hành theo quy định riêng của Nhà An Toàn. Đảm bảo đầy đủ quyền lợi của khách hàng khi mua các sản phẩm từ Nhà An Toàn.
- 1.3. Nhà An Toàn sẽ được miễn trừ trách nhiệm đối với bất kỳ hư hỏng, trục trặc nào đối với các thiết bị của Nhà An Toàn do kết nối với bên thứ 3 gây ra, hoặc bất kỳ hư hỏng, trục trặc của các thiết bị bên thứ 3 do việc hư hỏng của các thiết bị của Nhà An Toàn gây ra.

2. Xác Định Sản Phẩm Chính Hãng Do NHÀ AN TOÀN Phân Phối:

- 2.1. Tất cả các sản phẩm do Nhà An Toàn phân phối sẽ được xác định dựa trên thông tin số Series (Serial Number) trên tem ngoài vỏ hộp hoặc dán trên thân sản phẩm hoặc tem bảo hành riêng của Nhà An Toàn. (Ngoại trừ thẻ nhớ Micro SD và Nguồn/ phụ kiện kèm theo được xác định dựa theo số Series của sản phẩm chính hoặc được dán tem bảo hành tùy theo dòng sản phẩm).
- 2.2. Quý khách hàng có thể dùng thông tin số Series trên để tra cứu thời hạn bảo hành và thông tin sản phẩm do chính Nhà An Toàn phân phối thông qua website: <https://nhaantoan.com/kiem-tra-bao-hanh> hoặc <https://hikvision.vn/kiem-tra-bao-hanh>

3. Điều Khoản Giới Hạn Bảo Hành.

Khi tình trạng của sản phẩm nằm trong bất cứ trường hợp nào dưới đây đều nằm **ngoài** chính sách bảo hành miễn phí của Nhà An Toàn. Tuy nhiên khách hàng có thể lựa chọn dịch vụ sửa chữa ngoài bảo hành, trong các trường hợp cụ thể sẽ được Nhà An Toàn thông báo lại cho khách hàng:

- 3.1. Sản phẩm bị sử dụng sai mục đích, môi trường sử dụng không đảm bảo hoặc lạm dụng do không tuân thủ hướng dẫn sử dụng, lắp đặt sản phẩm.
- 3.2. Các hư hỏng do tai nạn, thiên tai, hư hỏng do con người gây ra, can thiệp vào phần mềm, phần cứng bên trong sản phẩm khi chưa được cho phép.
- 3.3. Hư hỏng do tự ý thay đổi linh kiện hoặc sử dụng phụ kiện, lắp đặt, gắn thêm, mở rộng, sửa chữa, tháo rời làm thay đổi nguyên trạng của sản phẩm.
- 3.4. Hư hỏng do nhiễu điện từ/điện từ, nguồn điện không ổn định hoặc sử dụng sai nguồn điện, điện áp, v.v.
- 3.5. Hư hỏng do bảo quản, xử lý sai trong quá trình vận chuyển đến Nhà An Toàn để sửa chữa.
- 3.6. Tem bảo hành/ Tem niêm phong hoặc nhãn thông tin Series bị mất, thay đổi, hư hỏng, không còn nguyên vẹn hoặc không rõ ràng đều dẫn đến việc vô hiệu quyền lợi bảo hành của sản phẩm.
- 3.7. Quá thời hạn bảo hành của sản phẩm theo quy định.

- 3.8. Nhà An Toàn không bảo hành và sẽ không chịu trách nhiệm về việc mất dữ liệu/phần mềm trong các sản phẩm lỗi gửi về Nhà An Toàn bảo hành.

4. Thời Hạn – Chính Sách Bảo Hành.

- 4.1. Thời gian bảo hành bắt đầu được tính từ ngày Nhà An Toàn xuất phiếu bán hàng cho Khách Hàng. Trung tâm bảo hành sẽ dựa vào số Series / Tem bảo hành của sản phẩm để kiểm tra thông tin mua hàng và thời hạn bảo hành của sản phẩm, hoặc quý khách có thể tự kiểm tra thời hạn bảo hành theo Mục 2.2.
- 4.2. Thời hạn bảo hành của một số sản phẩm và dự án đặt biệt sẽ được thỏa thuận riêng giữa Nhà An Toàn và khách hàng, đồng thời sẽ được ghi chú cụ thể trong báo giá và hợp đồng mua bán.
- 4.3. Thời hạn và chính sách bảo hành của từng dòng sản phẩm khác nhau được quy định cụ thể theo Mục 4.5. (Thông tin về thời hạn bảo hành và chính sách bảo hành của các dòng sản phẩm có thể thay đổi và cập nhật theo từng thời điểm khác nhau).
- 4.4. Thời gian xử lý đối với các sản phẩm gửi bảo hành tính từ thời điểm phòng bảo hành Nhà An Toàn nhận được dự kiến là trong 3 đến 5 ngày làm việc trong các trường hợp thông thường, không tính thời gian vận chuyển. (Tỳ theo lỗi và tình trạng tồn kho vật tư , linh kiện , nếu có thời gian phát sinh phòng bảo hành sẽ thông báo cụ thể đến khách hàng).
- 4.5. Dưới đây là bảng quy định về thời gian bảo hành mặc định và chính sách bảo hành của các dòng sản phẩm mà Nhà An Toàn phân phối:

*** Chính sách bảo hành: (Các chính sách dưới đây được áp dụng riêng biệt cho từng loại sản phẩm khác nhau. Quý khách vui lòng tra theo bảng thời gian bảo hành với dòng sản phẩm và chính sách bảo hành tương ứng).

- [1] Đổi sản phẩm mới trong thời gian bảo hành, trong một số trường hợp không còn tồn kho thì sản phẩm sẽ được thay mainboard mới hoặc đổi sang một sản phẩm tương đương.
- [2] Đổi mới trong thời gian 10 ngày đầu tính từ thời điểm Nhà An Toàn xuất hàng khi sản phẩm lỗi NSX, với điều kiện sản phẩm phải đảm bảo tình trạng mới 100% và đầy đủ vỏ hộp, phụ kiện đúng theo thông tin xuất hàng của Nhà An Toàn.
- [3] Kiểm tra, sửa chữa bảo hành.
- [4] Đối với các sản phẩm thuộc tình trạng nằm **ngoài** điều kiện bảo hành ở Mục 3, khách hàng có thể lựa chọn dịch vụ tính phí như: thay mainboard , sửa chữa, v.v.
- Tùy thuộc vào tồn kho linh kiện, loại mainboard, số lượng mainboard cần thay thế, số lỗi cần sửa chữa, phòng bảo hành sẽ căn cứ vào đơn giá theo quy định từng Hãng và thông báo cụ thể cho khách hàng theo từng trường hợp.
 - Sau khi thực hiện dịch vụ tính phí nêu trên, sản phẩm sẽ được gia hạn thêm 6 tháng hoặc tiếp tục thời hạn bảo hành hiện có của sản phẩm, lấy thời gian bảo hành nào dài hơn.

*** Thời gian bảo hành:

Nhãn Hàng	Phân Loại	Thời gian bảo hành mặc định (Tháng)	Chính Sách Bảo Hành
HIKVISION	Camera Analog	24	[1]/[4]
	Camera IP	24	IPC 1XXX & 2XXX [1]/[4] ; [2]/[3]/[4]
	DVR/ NVR	24	[2]/[3]/[4]
	Access Control/ Intercom/ Alarm/ Switch	24	[2]/[3]/[4]
	Monitor	24	[2]/[3]/[4]
	Dash Cameras	24	[2]/[3]/[4]
	Wireless Bridge/ Wireless Router	24	[1]
	SSD/ MicroSD	36	[1]
	Phụ Kiện	12	[1]
Hilook	TVI & IPC	24	(1st year) [1]/[4] ; (2nd year) [3]/[4]
	DVR / NVR	24	[3]/[4]
	PTZ	24	[3]/[4]
	Network Keyboard	24	[3]/[4]
	Switch	24	[3]/[4]
EZVIZ	Camera	24	[1]/[3]/[4]
	Smart Home	24	[2]/[3]/[4]
AOLIN / EASE Security	Trung tâm / Cảm Biến Báo Động	12	[2]/[3]/[4]
	Phụ Kiện (pin, ac quy...)	3	[1]
Thẻ Nhớ (Micro SD)	Sandisk microSD (32/64/128/256GB)	36	[1]
	Teamgroup microSD (32/64/128/256GB)	36	[1]
RUIJIE	Reyee Product	Theo chính sách Hãng Ruijie, tham khảo: https://www.ruijienetworks.com/support/servicepolicy/Service-Support-Summary/	
	Ruijie Product		
HDD	Western	Theo chính sách Hãng, BH trực tiếp tại TTBH Western: * <u>TP. HCM</u> : Số 16, Trần Đình Xu, P. Cô Giang, Q.1. - ĐT: 028-22469397 * <u>TP. HN</u> : Phòng 402, Tầng 4, Tòa Nhà Sun Office, Số 38, Ngõ 133, Phố Thái Hà, P.Trung Liệt, Q. Đống Đa. - ĐT: 024-3259 5311	
	Seagate	Theo chính sách Hãng, BH trực tiếp tại TTBH Seagate: https://www.seagate.com/as/en/support/vietnam/	

5. Chính Sách Gửi - Nhận - Trả Hàng Bảo Hành.

- 5.1. Khi gửi hàng bảo hành khách hàng cần điền đầy đủ thông tin vào Form mẫu của Nhà An Toàn và gửi kèm hàng (Tải từ website: <https://nhaantoan.com/kiem-tra-bao-hanh> hoặc <https://hikvision.vn/kiem-tra-bao-hanh>).
- 5.2. Việc không khai báo Form trên có thể dẫn đến thiếu sót hàng hóa trong quá trình vận chuyển, làm chậm tiến trình xử lý hoặc bị từ chối xử lý bảo hành sản phẩm đó vì Nhà An Toàn không biết lỗi chính xác của từng sản phẩm.

- 5.3. Nếu khách ở Hà Nội và Hồ Chí Minh, Đà Nẵng: Yêu cầu giao và nhận hàng bảo hành tại công ty của Nhà An Toàn.(Khách hàng được quyền yêu cầu mở ra và xem ngay tình trạng khi mang hàng đến.)
- 5.4. Nếu khách ở tỉnh khác: yêu cầu gửi hàng và thông báo cho bộ phận kho – vận của Nhà An Toàn tới nhận:(**HN: 024.37623200 Ext 997.--- HCM: 028.38685689 Ext 260.--- ĐN: 023.67300206 Ext 301**)
- 5.5. Nhà An Toàn miễn phí khi đi nhận và giao trả tại bến xe (Ra nhận tại bến xe và trả lại ra bến xe) đối với hàng mua ở Nhà An Toàn và còn thời hạn bảo hành. Cước phí nhà xe sẽ do khách hàng chi trả 2 chiều).
- 5.6. Nhà An Toàn sẽ trả chi phí 1 chiều gửi trả hàng bảo hành nếu khách hàng chuyển qua đường bưu điện đến Nhà An Toàn (Khách hàng chịu phí gửi đi) và chỉ áp dụng đối với các sản phẩm còn trong thời gian bảo hành.
- 5.7. Đối với các sản phẩm **không** mua từ Nhà An Toàn, nếu khách hàng chuyển và nhận kèm với hàng hóa mua từ Nhà An Toàn sẽ được miễn phí vận chuyển theo quy định như hàng mua từ Nhà An Toàn ở các mục 5.3-5.6. Nếu khách hàng chuyển riêng hàng không mua từ Nhà An Toàn, khách hàng phải chịu chi phí chuyển đến Nhà An Toàn và chi phí gửi trả (2 chiều) hoặc tự mang đến bảo hành và tự đến lấy hàng.

» Mọi ý kiến đóng góp cho chúng tôi ngày càng hoàn thiện hơn vui lòng gửi vào email:

info@nhaantoan.com

Ngày 01 tháng 5 năm 2023

Công ty CP Nhà An Toàn