

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH SẢN PHẨM DỊCH VỤ TINGEE

Chính sách này chỉ áp dụng cho sản phẩm mang thương hiệu Tinge

1. Luật bảo về người tiêu dùng

Bảo hành này cung cấp cho bạn các quyền hợp pháp cụ thể. Đồng thời, bạn có thể có các quyền khác không giống nhau tùy theo từng tỉnh thành. Trừ trường hợp được luật pháp cho phép, tinge không loại trừ, giới hạn hoặc đình chỉ các quyền khác mà bạn có thể có, kể cả những quyền có thể phát sinh do không tuân thủ hợp đồng bán hàng. Để hiểu đầy đủ về các quyền của mình, bạn nên tham khảo quy định của tỉnh thành mà bạn cư trú.

2. Các giới hạn bảo hành phụ thuộc vào luật bảo vệ người tiêu dùng

Trong phạm vi luật pháp cho phép, bảo hành này và các biện pháp khắc phục đã quy định sẽ không bao gồm, đồng thời sẽ thay thế mọi bảo hành, biện pháp khắc phục và điều kiện khác, cho dù bằng lời nói, bằng văn bản, theo luật định, được nêu rõ ràng hoặc ngầm định. Trong phạm vi luật pháp cho phép, tinge từ chối mọi bảo hành theo luật định và ngầm định, bao gồm nhưng không giới hạn ở các bảo hành về khả năng bán được và sự phù hợp cho một mục đích cụ thể, cũng như các bảo hành đối với lỗi ẩn tỳ hoặc nội tỳ. Trong trường hợp không thể từ chối trách nhiệm đối với các bảo hành nêu trên, tinge sẽ giới hạn thời hạn và biện pháp khắc phục của các bảo hành đó trong phạm vi thời hạn của bảo hành rõ ràng này, cũng như trong phạm vi các dịch vụ sửa chữa hoặc thay thế được mô tả ở bên dưới (theo sự lựa chọn của tinge).

3. Quy định về chính sách bảo hành

Tinge bảo hành sản phẩm phần cứng mang thương hiệu Tinge và các phụ kiện mang thương hiệu Tinge có trong bao bì gốc ("Sản phẩm Tinge") đối với lỗi về vật liệu và gia công khi người mua là người dùng cuối, sử dụng ở điều kiện bình thường theo đúng chỉ dẫn mà Tinge đã công bố, trong thời hạn SÁU (06) THÁNG kể từ ngày mua lẻ lúc đầu ("Thời hạn bảo hành"). Các chỉ dẫn đã được ban hành của Tinge bao gồm, nhưng không giới hạn ở các thông tin có trong các thông số kỹ thuật, sách hướng dẫn sử dụng và thông tin liên lạc về dịch vụ.

Xin lưu ý: Tất cả yêu cầu dịch vụ được đưa ra theo Bảo hành giới hạn sáu tháng của Tinge sẽ chịu sự điều chỉnh của các điều khoản được quy định trong tài liệu bảo hành này.

4. Nội dung không nằm trong phạm vi Bảo hành

Bảo hành này không áp dụng đối với bất kỳ sản phẩm phần cứng nào không mang thương hiệu Tinge hoặc bất kỳ phần mềm nào, ngay cả trong trường hợp được đóng gói hoặc bán cùng với phần cứng của Tinge. Các công ty sản xuất, cung cấp hoặc phát hành không phải là Tinge có thể cung cấp bảo hành của riêng họ cho bạn, vui lòng liên hệ các công ty này để biết thêm thông tin. Các phần mềm được Tinge phân phối có mang hoặc

không mang thương hiệu Tingeer (bao gồm, nhưng không giới hạn ở phần mềm hệ thống) không thuộc phạm vi Bảo hành này. Vui lòng tham khảo thỏa thuận cấp phép đi kèm phần mềm để biết chi tiết về các quyền của bạn đối với việc sử dụng phần mềm đó. Tingeer không bảo đảm rằng hoạt động của Sản phẩm Tingeer sẽ không bị gián đoạn hoặc không có lỗi. Tingeer không chịu trách nhiệm đối với những hư hại phát sinh do không tuân thủ đúng theo các hướng dẫn có liên quan đến việc sử dụng Sản phẩm Tingeer.

Bảo hành này không áp dụng cho:

- (a) các linh kiện tiêu hao, chẳng hạn như pin hoặc lớp bảo vệ sẽ hao mòn theo thời gian, trừ trường hợp sự cố xảy ra do lỗi về vật liệu hoặc gia công;
- (b) hư hại bề ngoài, bao gồm nhưng không giới hạn ở vết xước, vết lõm và nhựa vỡ trên các cổng, trừ trường hợp sự cố xảy ra do lỗi về vật liệu hoặc gia công;
- (c) hư hỏng do sử dụng cùng với thành phần hoặc sản phẩm của bên thứ ba không đáp ứng thông số kỹ thuật của Sản phẩm Tingeer (thông số kỹ thuật của Sản phẩm Tingeer có tại mô tả cho từng sản phẩm);
- (d) hư hỏng do tai nạn, lạm dụng, sử dụng sai cách, hỏa hoạn, tiếp xúc với chất lỏng, động đất hoặc nguyên nhân bên ngoài khác;
- (e) hư hỏng do sử dụng Sản phẩm Tingeer không tuân theo chỉ dẫn mà Tingeer đã công bố;
- (f) hư hỏng do hoạt động bảo dưỡng (bao gồm cả việc nâng cấp và mở rộng) được tiến hành bởi bất kỳ ai không phải là đại diện của Tingeer hoặc Nhà cung cấp dịch vụ ủy quyền của Tingeer;
- (g) Sản phẩm Tingeer đã qua sửa đổi để thay đổi chức năng hoặc tính năng mà không có sự cho phép bằng văn bản của Tingeer ;
- (h) hư hỏng do quá trình ăn mòn và phá hủy thông thường hoặc do quá trình thoái hóa thông thường của Sản phẩm Tingeer;
- (i) nếu bất kỳ số sê-ri nào đã bị loại bỏ hoặc xóa khỏi Sản phẩm Tingeer; hoặc
- (j) nếu Tingeer nhận được thông tin từ cơ quan công quyền hữu quan cho thấy sản phẩm đã bị lấy cắp hoặc nếu bạn không thể vô hiệu hóa mật khẩu đã bật hoặc biện pháp bảo mật khác được thiết kế để ngăn chặn hành vi truy cập trái phép vào Sản phẩm Tingeer, đồng thời, bạn không thể chứng minh theo bất cứ cách nào rằng mình là người được quyền dùng sản phẩm đó (ví dụ: bằng cách xuất trình bằng chứng mua).

5. Trách nhiệm của Khách hàng

Trước khi bảo dưỡng theo bảo hành, Tingeer hoặc các bên đại diện của Tingeer có thể yêu cầu bạn cung cấp chi tiết về bằng chứng mua, trả lời các câu hỏi nhằm hỗ trợ chẩn đoán sự cố tiềm ẩn và tuân theo quy trình của Tingeer để được bảo dưỡng theo bảo hành. Trước khi giao Sản phẩm Tingeer của bạn cho dịch vụ bảo hành, bạn nên duy trì một bản sao lưu riêng các nội dung trong phương tiện lưu trữ của Sản phẩm Tingeer đó, gỡ bỏ tất cả các thông tin cá nhân mà bạn muốn bảo vệ và tắt tất cả các mật khẩu bảo vệ.

Trong quá trình bảo dưỡng theo bảo hành, các nội dung trong phương tiện lưu trữ có thể sẽ bị xóa và định dạng lại. Tingeer và các đại diện của Tingeer không chịu trách

nhiệm đối với bất kỳ mất mát nào đối với các chương trình phần mềm, dữ liệu hoặc thông tin nào khác lưu trữ trong phương tiện lưu trữ hoặc bất kỳ phần nào khác của sản phẩm Tinglee được cung cấp dịch vụ bảo hành.

Sau khi nhận bảo dưỡng theo bảo hành, Sản phẩm Tinglee hoặc thiết bị thay thế sẽ được trả lại cho bạn trong tình trạng được định cấu hình giống như Sản phẩm Tinglee mà bạn mua lúc đầu, tùy theo các bản cập nhật được áp dụng. Tinglee có thể cài đặt các bản cập nhật phần mềm hệ thống trong quá trình bảo dưỡng theo bảo hành và Sản phẩm Tinglee sẽ không thể quay trở về phiên bản phần mềm hệ thống trước đó. Các ứng dụng của bên thứ ba được cài đặt trên Sản phẩm Tinglee có thể không tương thích hoặc không hoạt động được với Sản phẩm Tinglee do việc cập nhật phần mềm hệ thống. Bạn sẽ chịu trách nhiệm cài đặt lại mọi chương trình phần mềm, dữ liệu và thông tin khác. Bảo hành này không bao gồm việc phục hồi và cài đặt lại các chương trình phần mềm, dữ liệu và thông tin khác nêu trên.

6. Phương án bảo hành từ Tinglee

Nếu trong Thời hạn bảo hành mà bạn gửi yêu cầu dịch vụ tới Tinglee theo bảo hành này, thì tùy theo sự lựa chọn của mình, Tinglee sẽ:

- (i) sửa chữa Sản phẩm Tinglee bằng cách sử dụng các linh kiện chính hãng mới hoặc đã qua sử dụng của Tinglee (đã được kiểm tra và đáp ứng các yêu cầu về chức năng của Tinglee),
- (ii) thay thế Sản phẩm Tinglee bằng sản phẩm cùng kiểu máy (hoặc nếu bạn đồng ý thì sẽ thay thế bằng sản phẩm có cùng tính năng hoặc có tính năng về cơ bản là tương tự với sản phẩm ban đầu – ví dụ: một kiểu máy khác có cùng tính năng hoặc cùng kiểu máy nhưng khác màu) còn mới hoặc làm từ linh kiện chính hãng mới và/hoặc đã qua sử dụng của Tinglee (đã được kiểm tra và đáp ứng các yêu cầu về chức năng của Tinglee), hoặc
- (iii) nhận lại Sản phẩm Tinglee và hoàn lại tiền theo giá bạn đã mua.

Tinglee có thể yêu cầu bạn thay thế Sản phẩm Tinglee hoặc một số linh kiện mà người dùng có thể tự lắp đặt. Sản phẩm Tinglee hoặc linh kiện thay thế, kể cả linh kiện mà người dùng có thể tự lắp đặt đã được lắp đặt đúng theo các hướng dẫn do Tinglee cung cấp, sẽ được tiếp tục thời hạn còn lại của Bảo hành này hoặc được bảo hành chín mươi (90) ngày kể từ ngày thay thế hay sửa chữa, tùy theo thời hạn nào dài hơn. Khi Sản phẩm Tinglee hoặc linh kiện được thay thế, hoặc khi trả lại tiền mua, thì mọi hạng mục thay thế sẽ trở thành tài sản của bạn và hạng mục bị thay thế hoặc được trả lại tiền sẽ trở thành tài sản của Tinglee.

Tinglee cung cấp tiêu chuẩn bảo hành trong vòng tối đa 15 ngày kể từ ngày HENO nhận được thiết bị đủ điều kiện bảo hành. Trong trường hợp nhận định hoặc thực tế thực hiện, quá trình bảo hành có thể diễn ra trên 15 ngày, bạn được quyền lựa chọn áp dụng chính sách 1 đổi 1 và nhận thiết bị khác tương đương. Xin lưu ý: bạn có thể lựa chọn đổi lấy sản phẩm mới 100% đi kèm khoản phí dịch vụ bổ sung theo chính sách về đổi trả sản phẩm của chúng tôi từng thời kỳ.

7. Quy trình & hướng dẫn bảo hành

Trước khi bạn yêu cầu bảo dưỡng theo bảo hành, vui lòng truy cập và xem kỹ các tài nguyên hỗ trợ trực tuyến hoặc dịch vụ hỗ trợ từ xa của Tinge. Nếu Sản phẩm Tinge vẫn không hoạt động bình thường sau khi bạn đã tận dụng các tài nguyên này, vui lòng liên hệ với đại diện của Tinge hoặc Đối tác chính thức của Tinge, tùy trường hợp áp dụng, theo thông tin được cung cấp ở bên dưới. Đại diện của Tinge sẽ giúp bạn xác định liệu Sản phẩm Tinge của bạn có cần bảo dưỡng hay không và, nếu có, sẽ thông báo cho bạn biết cách thức bảo dưỡng của Tinge. Khi liên hệ với Tinge qua điện thoại, các khoản phí khác có thể được áp dụng tùy thuộc vào địa điểm của bạn.

Các lựa chọn dịch vụ bảo hành, Tinge sẽ cung cấp dịch vụ bảo hành thông qua một hoặc một số các lựa chọn sau:

(i) Dịch vụ bảo hành tại Tinge: Bạn có thể mang Sản phẩm Tinge đến địa điểm bảo hành theo hướng dẫn. Việc bảo dưỡng sẽ được thực hiện tại địa điểm đó. Sau khi được thông báo rằng đã hoàn thành dịch vụ, bạn phải nhanh chóng đến lấy lại Sản phẩm Tinge tại địa điểm bảo hành, trừ trường hợp Tinge thông báo với bạn rằng Sản phẩm Tinge sẽ được gửi trực tiếp đến địa chỉ của bạn.

(ii) Dịch vụ bảo hành qua đường bưu điện: Nếu Tinge xác định rằng Sản phẩm Tinge đủ điều kiện bảo hành qua đường bưu điện, Tinge sẽ gửi cho bạn hướng dẫn về cách hợp lý để đóng gói và xử lý sản phẩm Tinge, tùy trường hợp áp dụng, sao cho bạn có thể vận chuyển Sản phẩm Tinge tới địa điểm bảo hành. Sau khi việc bảo dưỡng hoàn thành, địa điểm bảo hành sẽ gửi lại Sản phẩm Tinge cho bạn. Việc thanh toán phí vận chuyển sẽ được thực hiện từ mỗi bên cho việc gửi đến trung tâm bảo hành (đối với bạn) và việc gửi đi từ trung tâm bảo hành (đối với Tinge) nếu bạn tuân theo tất cả hướng dẫn liên quan đến phương thức đóng gói và vận chuyển Sản phẩm Tinge.

(iii) Phương án Tự bảo dưỡng linh kiện: Phương án Tự bảo dưỡng linh kiện cho phép bạn tự bảo dưỡng Sản phẩm Tinge của chính mình. Trong trường hợp có thể áp dụng phương án tự bảo dưỡng linh kiện, quy trình sau đây sẽ áp dụng:

- (a) Trường hợp bảo dưỡng mà Tinge yêu cầu trả lại Sản phẩm Tinge hoặc linh kiện được thay thế. Để bảo đảm, Tinge có thể yêu cầu bạn đặt cọc một khoản tương đương giá bán lẻ của Sản phẩm Tinge hoặc linh kiện thay thế và các khoản chi phí vận chuyển được áp dụng. Nếu không thực hiện đặt cọc, bạn sẽ không dùng được phương án Tự bảo dưỡng linh kiện và Tinge sẽ đề xuất các phương án bảo dưỡng thay thế. Tinge sẽ vận chuyển Sản phẩm Tinge hoặc linh kiện thay thế đến cho bạn cùng với hướng dẫn lắp đặt, tùy trường hợp áp dụng, và mọi yêu cầu về việc trả lại Sản phẩm Tinge hoặc linh kiện được thay thế. Nếu bạn làm theo hướng dẫn, Tinge sẽ hoàn trả phần đặt cọc ban đầu. Như vậy, bạn sẽ không phải trả phí cho Sản phẩm Tinge hoặc linh kiện, cũng như các khoản phí vận chuyển đến và đi từ địa điểm của bạn. Nếu bạn không trả lại Sản phẩm Tinge hoặc linh kiện được thay thế theo đúng chỉ dẫn hoặc trả lại Sản phẩm Tinge hoặc linh kiện được thay thế không được hưởng dịch vụ bảo hành, thì Tinge sẽ khấu trừ khoản tiền đặt cọc của bạn.

- (b) Trường hợp bảo dưỡng mà Tinglee không yêu cầu trả lại Sản phẩm Tinglee hoặc linh kiện được thay thế. Tinglee sẽ vận chuyển miễn phí cho bạn Sản phẩm Tinglee hoặc linh kiện thay thế kèm theo hướng dẫn lắp đặt, tùy trường hợp áp dụng, và mọi yêu cầu về việc thải bỏ Sản phẩm Tinglee hoặc linh kiện được thay thế.
- (c) Tinglee không chịu trách nhiệm về bất kỳ khoản chi phí nhân công nào mà bạn phải chi trả liên quan đến phương án Tự bảo dưỡng linh kiện. Nếu bạn cần trợ giúp thêm, xin vui lòng liên hệ với Tinglee theo thông tin liên hệ chính thức của Tinglee.

Tinglee có quyền thay đổi phương thức bảo dưỡng theo bảo hành mà Tinglee có thể cung cấp cho bạn, cũng như các tiêu chí để Sản phẩm Tinglee đủ điều kiện được bảo dưỡng theo một phương thức cụ thể. Bảo dưỡng sẽ được giới hạn ở các tùy chọn có sẵn tại khu vực nơi yêu cầu bảo dưỡng. Các phương án bảo dưỡng, tính sẵn có của các linh kiện và thời gian phản hồi có thể khác nhau tùy theo từng khu vực. Tinglee có thể sử dụng linh kiện thay thế hoặc Sản phẩm Tinglee có xuất xứ từ một quốc gia khác với quốc gia xuất xứ của Sản phẩm Tinglee hay linh kiện gốc để bảo dưỡng.

8. Giới hạn trách nhiệm

Ngoại trừ theo như đã được quy định trong bảo hành này và trong chừng mực tối đa được pháp luật cho phép, Tinglee không có trách nhiệm đối với các thiệt hại trực tiếp, đặc biệt, ngẫu nhiên hoặc có tính chất hệ quả phát sinh từ bất cứ hành vi vi phạm nào đối với bảo hành hoặc điều kiện, hoặc theo bất kỳ nguyên tắc pháp lý nào khác, kể cả, nhưng không giới hạn ở tổn thất về sử dụng; tổn thất về thu nhập; tổn thất về lợi nhuận trên thực tế hoặc lợi nhuận dự tính (kể cả tổn thất về lợi nhuận từ các hợp đồng); tổn thất về việc sử dụng tiền; tổn thất về các khoản tiết kiệm dự tính; tổn thất về kinh doanh; tổn thất về cơ hội; tổn thất về uy tín; tổn thất về danh tiếng; tổn thất, thiệt hại, tổn hại hoặc hư hỏng các dữ liệu; hoặc bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào có tính chất gián tiếp hoặc hệ quả cho dù bị gây ra như thế nào, kể cả việc thay thế thiết bị và tài sản, bất kỳ các khoản chi phí nào để phục hồi, lập trình lại hoặc tạo lại bất kỳ chương trình hoặc dữ liệu nào đã được lưu giữ trong hoặc đã được sử dụng với sản phẩm tinglee hoặc bất kỳ việc không duy trì sự bảo mật các thông tin lưu giữ trong sản phẩm tinglee.

Giới hạn nêu trên không áp dụng cho các khiếu nại về trường hợp tử vong hoặc thương tích cá nhân hay bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào theo luật định đối với trường hợp bỏ sót và/hoặc các hành động sơ ý nghiêm trọng và cố ý. Tinglee từ chối bất kỳ tuyên bố nào nêu rằng Tinglee có thể sửa chữa bất kỳ sản phẩm tinglee nào theo bảo hành này hoặc thay thế sản phẩm tinglee mà không gây ra rủi ro cho hoặc làm mất mát các thông tin lưu trữ trong sản phẩm tinglee.

9. Quy định chung

Không đại lý, bên đại diện hoặc nhân viên nào của Tinglee được phép thực hiện bất kỳ hành vi điều chỉnh, mở rộng hay bổ sung nào đối với Bảo hành này. Nếu bất kỳ điều khoản nào không hợp pháp hoặc không thể thực thi thì tính hợp pháp hoặc tính chất có thể thực thi của các điều khoản còn lại sẽ không bị ảnh hưởng hay bị suy giảm. Bảo hành này chịu sự điều chỉnh và được hiểu theo luật pháp của Việt Nam. Tinglee hoặc người kế thừa quyền sở hữu của Tinglee là bên bảo hành theo Bảo hành này.

Ngày hiệu lực: 01 tháng 01 năm 2024

Công ty Cổ phần Công nghệ HENO

Giấy phép kinh doanh số 0109823770 ngày 18/11/2021.

Địa chỉ: Tầng 9, Khối C, Tòa nhà Hồ Gươm Plaza, Số 102 Trần Phú, Phường Mộ Lao, Quận Hà Đông, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: 0247.1088.968 | Email: contact@tingee.vn