

CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Chính sách bảo hành của Công ty TNHH Công nghệ số ITH được xây dựng nhằm bảo đảm quyền lợi của khách hàng, đồng thời quy định rõ phạm vi, điều kiện và phương thức tiếp nhận bảo hành đối với các sản phẩm do ITH cung cấp.

1. Thông tin doanh nghiệp

Tên doanh nghiệp: CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH

Địa chỉ: C40-TT13 Khu đô thị Văn Quán, phường Hà Đông, thành phố Hà Nội, Việt Nam

Mã số thuế: 0111611727

Hotline: 0964 644 550

Email: info@ith.vn

Người đại diện: Ông Nguyễn Xuân Hà

Chức vụ: Giám đốc

Số tài khoản: 81688866

Ngân hàng: Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam – Techcombank

2. Phạm vi áp dụng

Chính sách bảo hành được áp dụng đối với tất cả hàng hóa, thiết bị và sản phẩm do Công ty TNHH Công nghệ số ITH bán ra.

Thời hạn và phương thức bảo hành của từng sản phẩm được thực hiện theo chính sách của ITH và quy định bảo hành của nhà sản xuất hoặc hãng phân phối.

3. Chính sách đổi mới trong 07 ngày đầu

Trong vòng 07 ngày kể từ ngày khách hàng nhận được sản phẩm, nếu thiết bị phát sinh lỗi kỹ thuật do nhà sản xuất, ITH sẽ tiếp nhận kiểm tra và hỗ trợ đổi sản phẩm mới.

Việc đổi mới được thực hiện sau khi ITH hoặc đơn vị bảo hành có thẩm quyền xác nhận sản phẩm bị lỗi kỹ thuật thuộc trách nhiệm của nhà sản xuất và sản phẩm đáp ứng đầy đủ các điều kiện bảo hành được quy định tại chính sách này.

Sau thời gian 07 ngày, sản phẩm bị lỗi kỹ thuật do nhà sản xuất sẽ được chuyển sang hình thức bảo hành theo chế độ bảo hành của ITH và hãng sản xuất.

4. Chính sách bảo hành tận nơi

ITH áp dụng hình thức hỗ trợ bảo hành tận nơi sử dụng đối với khách hàng trong phạm vi nhất định, tính từ trụ sở của Công ty TNHH Công nghệ số ITH.

4.1. Khoảng cách dưới 20 km

Đối với địa điểm sử dụng sản phẩm nằm trong bán kính dưới 20 km tính từ trụ sở ITH, công ty sẽ bố trí nhân viên kỹ thuật đến kiểm tra và hỗ trợ bảo hành tận nơi.

Thời gian triển khai được ITH và khách hàng thống nhất căn cứ vào tình trạng sản phẩm, địa điểm bảo hành và lịch làm việc của bộ phận kỹ thuật.

4.2. Khoảng cách từ 20 km đến 50 km

Khách hàng có thể lựa chọn một trong hai phương án:

- ☐ Chủ động chuyển sản phẩm về trụ sở ITH hoặc trung tâm bảo hành của hãng gần nhất để được hỗ trợ;
- ☐ Yêu cầu kỹ thuật viên ITH đến tận nơi kiểm tra và bảo hành.

Trường hợp khách hàng yêu cầu kỹ thuật viên ITH đến tận nơi, mức phí hỗ trợ đi lại là:

100.000 đồng/lần triển khai.

Khoản phí trên là chi phí hỗ trợ đi lại của kỹ thuật viên và không phải là chi phí sửa chữa hoặc thay thế linh kiện đối với những trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành.

4.3. Khoảng cách trên 50 km

Đối với địa điểm cách trụ sở ITH trên 50 km, khách hàng chủ động chuyển sản phẩm về trụ sở ITH hoặc trung tâm bảo hành của hãng gần nhất.

Trường hợp khách hàng yêu cầu kỹ thuật viên ITH đến tận nơi kiểm tra, khách hàng hỗ trợ toàn bộ chi phí đi lại và ăn ở của kỹ thuật viên.

ITH sẽ căn cứ vào địa điểm, khoảng cách và thời gian dự kiến để thông báo chi phí cho khách hàng trước khi triển khai. Nhân viên kỹ thuật chỉ được bố trí đến kiểm tra sau khi khách hàng đồng ý với phương án và mức chi phí đã được thông báo.

5. Điều kiện được bảo hành

Sản phẩm được tiếp nhận bảo hành khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

- ☐ Sản phẩm do Công ty TNHH Công nghệ số ITH bán ra;
- ☐ Sản phẩm vẫn còn trong thời hạn bảo hành do ITH hoặc nhà sản xuất công bố;
- ☐ Số serial, tem bảo hành và các thông tin nhận diện trên sản phẩm còn nguyên vẹn, rõ ràng;

- ☐ Sản phẩm không có dấu hiệu tự ý tháo mở, sửa chữa hoặc thay đổi linh kiện;
- ☐ Sản phẩm không bị chập cháy, biến dạng, nứt vỡ hoặc hư hỏng do tác động từ bên ngoài;
- ☐ Sản phẩm không bị han gỉ, ẩm mốc, ngấm nước hoặc hư hỏng do điều kiện môi trường;
- ☐ Lỗi của sản phẩm được xác định là lỗi kỹ thuật thuộc trách nhiệm của nhà sản xuất;
- ☐ Sản phẩm đáp ứng các điều kiện bảo hành khác theo quy định của hãng sản xuất.

ITH hoặc trung tâm bảo hành có quyền kiểm tra tình trạng thực tế của sản phẩm trước khi xác nhận sản phẩm có đủ điều kiện bảo hành hay không.

6. Những trường hợp không thuộc phạm vi bảo hành

ITH có quyền từ chối bảo hành miễn phí trong các trường hợp sau:

- ☐ Sản phẩm đã hết thời hạn bảo hành;
- ☐ Sản phẩm không phải do ITH bán ra;
- ☐ Số serial hoặc tem bảo hành bị mất, rách, mờ, tẩy xóa hoặc không còn nguyên vẹn;
- ☐ Sản phẩm có dấu hiệu tự ý tháo mở, sửa chữa hoặc thay thế linh kiện;
- ☐ Sản phẩm bị chập cháy, rơi vỡ, móp méo, trầy xước hoặc hư hỏng do tác động bên ngoài;
- ☐ Sản phẩm bị ngấm nước, ẩm mốc, han gỉ hoặc hư hỏng do điều kiện môi trường;
- ☐ Sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng, vận hành hoặc bảo quản không đúng hướng dẫn;
- ☐ Lỗi phát sinh không thuộc trách nhiệm bảo hành của nhà sản xuất;
- ☐ Sản phẩm không đáp ứng các điều kiện bảo hành do ITH hoặc hãng sản xuất quy định.

Đối với những trường hợp không đủ điều kiện bảo hành miễn phí, ITH có thể tiếp nhận sản phẩm để kiểm tra và sửa chữa theo hình thức dịch vụ có thu phí.

7. Quy trình tiếp nhận bảo hành

Bước 1: Gửi yêu cầu bảo hành

Khách hàng liên hệ với ITH qua hotline 0964 644 550 hoặc email baohanh@ith.vn và cung cấp các thông tin cần thiết, bao gồm:

- ☐ Họ tên hoặc tên đơn vị mua hàng;
- ☐ Tên sản phẩm và model sản phẩm;
- ☐ Số serial của thiết bị;

- ☐ Thời gian mua hàng;
- ☐ Tình trạng lỗi đang gặp phải;
- ☐ Hình ảnh hoặc video mô tả lỗi nếu được yêu cầu.

Bước 2: Kiểm tra thông tin

ITH tiếp nhận thông tin, kiểm tra nguồn gốc sản phẩm, thời hạn bảo hành và tư vấn phương án xử lý ban đầu.

Bước 3: Tiếp nhận sản phẩm

Tùy theo khoảng cách và tình trạng thiết bị, ITH sẽ hướng dẫn khách hàng lựa chọn một trong các phương án:

- ☐ Kỹ thuật viên ITH đến kiểm tra tận nơi;
- ☐ Khách hàng chuyển sản phẩm về trụ sở ITH;
- ☐ Khách hàng chuyển sản phẩm đến trung tâm bảo hành của hãng gần nhất.

Bước 4: Kiểm tra và xác định tình trạng

Bộ phận kỹ thuật hoặc trung tâm bảo hành tiến hành kiểm tra để xác định nguyên nhân hư hỏng và điều kiện bảo hành của sản phẩm.

Bước 5: Thông báo phương án xử lý

ITH thông báo cho khách hàng về kết quả kiểm tra và phương án xử lý, bao gồm:

- ☐ Đổi mới sản phẩm nếu đủ điều kiện đổi trong 07 ngày đầu;
- ☐ Bảo hành, sửa chữa hoặc thay thế linh kiện theo chính sách của hãng;
- ☐ Chuyển sang dịch vụ sửa chữa có thu phí nếu sản phẩm không đủ điều kiện bảo hành.

Mọi khoản chi phí phát sinh ngoài phạm vi bảo hành sẽ được ITH thông báo trước. ITH chỉ triển khai sửa chữa có thu phí sau khi khách hàng đồng ý.

8. Sản phẩm không do ITH bán ra

Đối với hàng hóa hoặc thiết bị không phải do Công ty TNHH Công nghệ số ITH bán ra, sản phẩm không thuộc phạm vi áp dụng của chính sách bảo hành này.

Tuy nhiên, ITH có thể hỗ trợ khách hàng kiểm tra và sửa chữa theo hình thức dịch vụ có thu phí.

Sau khi kiểm tra sơ bộ, ITH sẽ thông báo tình trạng thiết bị, phương án xử lý và chi phí dự kiến. Việc sửa chữa chỉ được thực hiện sau khi khách hàng xác nhận đồng ý.

9. Thông tin liên hệ bảo hành

Mọi yêu cầu tư vấn, kiểm tra hoặc tiếp nhận bảo hành, khách hàng vui lòng liên hệ:

CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH

Địa chỉ: C40-TT13 Khu đô thị Văn Quán, phường Hà Đông, thành phố Hà Nội, Việt Nam

Hotline: 0964 644 550 | **Email:** baohanh@ith.vn

ITH cam kết tiếp nhận và xử lý yêu cầu bảo hành minh bạch, đúng quy trình, bảo đảm quyền lợi chính đáng của khách hàng và tuân thủ chính sách bảo hành của nhà sản xuất.