

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Văn bản số: QĐBH-MCO-01-2020

Chính thức áp dụng từ : 01/01/2020

TỔNG QUAN DỊCH VỤ BẢO HÀNH

Công ty TNHH Thương Mại Đầu Tư MCO (sau đây gọi tắt là MCO) là Đại lý chính thức của DELL; và HP Dịch Vụ Bảo Hành do MCO cung cấp, được dành cho tất cả các khách hàng đã mua sản phẩm từ MCO, bao gồm: Máy chủ (Server); Máy trạm (WorkStation); máy tính xách tay (laptop); máy tính để bàn (desktop); linh kiện; thiết bị ngoại vi; phần mềm và các sản phẩm khác.

Khi mua hàng hóa từ MCO, Khách Hàng đồng ý chịu ràng buộc bởi tất cả các điều khoản và điều kiện được đưa ra trong chính sách Dịch Vụ Bảo Hành của MCO.

Khách Hàng cũng đồng ý rằng việc gia hạn, chỉnh sửa, mở rộng Dịch Vụ Bảo Hành so với thỏa thuận ban đầu hoặc khi thỏa thuận ban đầu hết thời hạn, phải tuân theo các điều khoản và điều kiện tại thời điểm có yêu cầu bổ sung.

Tất cả hàng hóa, sản phẩm, thiết bị do MCO kinh doanh phân phối đều được bảo hành, bảo trì và sửa chữa tại:

TRUNG TÂM BẢO HÀNH MCO - Phòng Dịch vụ Kỹ thuật

Địa chỉ: 418/2E Nguyễn Kiệm, Phường 3, Quận Phú Nhuận, TP. HCM

Hotline: 0908 554848

Trụ sở chính: 418/2E Nguyễn Kiệm, Phường 3, Quận Phú Nhuận, TP. HCM.

Chi nhánh: 736/176 Lê Đức Thọ, Phường 15, Quận Gò Vấp, TP. HCM.

A. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG VỀ BẢO HÀNH TẠI MCO

Quý khách vui lòng kiểm tra kỹ sản phẩm trước khi nhận. Sản phẩm được giao hoàn toàn mới 100% và có dán **TEM BẢO HÀNH** của MCO. Trên tem có ghi rõ ngày tháng năm và thời hạn bảo hành theo đúng quy định bảo hành của Nhà Sản xuất và quy định bảo hành tại MCO.

Quý khách vui lòng từ chối nhận sản phẩm khi:

- Sản phẩm không được dán tem bảo hành, hoặc
- Tem bảo hành không có đầy đủ các thông tin: thời hạn bảo hành và ngày, tháng, năm hết hạn bảo hành, hoặc
- Nhân viên bán hàng tư vấn thông tin bảo hành khác với thông tin ghi trên tem bảo hành, hoặc
- Tem bảo hành không đúng với mẫu tem được niêm yết trong quy chế này.

Trong trường hợp sản phẩm vừa có tem bảo hành/ và phiếu bảo hành/ và thông tin bảo hành trong Biên Bản Giao Hàng; mà các thông tin này không trùng khớp nhau, thì thông tin ghi trên Tem Bảo Hành là thông tin được sử dụng để MCO tiến hành bảo hành sản phẩm.

I. ĐIỀU KIỆN TIẾP NHẬN BẢO HÀNH:

- Tất cả các thiết bị và linh kiện phải có tem bảo hành của MCO.
- Sản phẩm, thiết bị còn trong thời gian bảo hành, căn cứ vào Tem bảo hành.
- Lỗi thiết bị hoặc linh kiện được xác định là lỗi kỹ thuật từ phía Nhà Sản xuất và theo quy định của Nhà Sản xuất.
- Tem bảo hành/ tem niêm phong trên sản phẩm phải còn nguyên vẹn, không bị cạo sửa, tẩy xóa. Số serial trên phiếu bảo hành (nếu có) phải trùng số serial trên máy.
- Thiết bị phải còn nguyên vẹn, không bị biến dạng so với trạng thái ban đầu của nhà sản xuất.
- Motherboard khi bảo hành cần phải có nắp đậy socket CPU và chân socket phải còn nguyên vẹn, không bị cong, gãy.
- Đối với LCD (Desktop và Laptop) chỉ được bảo hành trong trường hợp có hơn 5 điểm chết. Trường hợp bảo hành thiết bị LCD của desktop, khách hàng phải đính kèm hóa đơn mua hàng.
- Đối với máy có bản quyền Windows đi kèm máy, trong trường hợp bảo hành ổ cứng, khách hàng sẽ được cài đặt lại hệ điều hành nếu khách hàng có đĩa cài đặt Windows và Driver đi kèm.

2. TỪ CHỐI BẢO HÀNH:

- Thiết bị, linh kiện đã hết thời hạn bảo hành.

- Thiết bị, linh kiện không có tem bảo hành của MCO, tem có dấu hiệu bị sửa đổi, tẩy xóa, không ghi thời gian bảo hành, tem sản phẩm bị rách, mờ (không thể đọc được) hay có dấu hiệu bị dán lại, số serial trên máy không trùng số serial trên phiếu bảo hành (nếu có).
- Thiết bị, linh kiện bị biến dạng, trầy xước, bể, mẻ, cong hoặc vênh do tác động của ngoại lực.
- Thiết bị, linh kiện có dấu hiệu cháy nổ, rỉ sét, nứt, sử dụng sai điện áp quy định.
- Thiết bị, linh kiện do côn trùng hoặc động vật xâm hại gây hư hỏng, đặt trong môi trường hoặc có điều kiện bảo quản không tốt oxy hóa, ẩm mốc...
- Thiết bị, linh kiện có dấu vết do người dùng tự ý tháo gỡ, sửa chữa.
- Motherboard không có nắp đậy socket và bị cong chân socket.
- Các sản phẩm bị lỗi do hệ điều hành, phần mềm, hoặc các ứng dụng được cài đặt trong thiết bị không phải từ MCO cung cấp.
- MCO Không chịu trách nhiệm về dữ liệu (data) có chứa trong thiết bị lưu trữ của khách hàng khi bảo hành thiết bị.
- Khách hàng tự ý sửa chữa hoặc sửa chữa tại nơi khác không phải là địa điểm bảo hành chính thức của MCO. Trong những trường hợp này, MCO có thể thỏa thuận, hỗ trợ thực hiện sửa chữa, thay thế thiết bị bị lỗi, hư hỏng nhưng toàn bộ chi phí sửa chữa sẽ do khách hàng chi trả.

3. CAM KẾT:

- Tất cả các sản phẩm được mua từ MCO nếu trong vòng 7 ngày đầu tiên bị lỗi kỹ thuật từ phía nhà sản xuất, sẽ được đổi mới ngay trong vòng 24 giờ làm việc. Trong trường hợp không có sản phẩm cùng loại để thay thế, MCO sẽ thỏa thuận với khách hàng để đổi sang sản phẩm khác thích hợp và có giá trị tương đương. Không áp dụng đối với các sản phẩm cố ý hoặc vô ý gây ra biến dạng vật lý, trầy xước, sử dụng không đúng theo khuyến cáo của nhà sản xuất, làm mất bao bì hoặc catalogue.
- MCO sẽ báo cho khách hàng lưu trữ (backup) dữ liệu và thông tin có trong thiết bị trước khi nhận bảo hành. Công ty chúng tôi hoàn toàn không chịu trách nhiệm về bản quyền hệ điều hành, phần mềm, dữ liệu, và các ứng dụng được cài đặt có trong thiết bị khi bảo hành.
- Khi mua các thiết bị hoặc linh kiện được hưởng bảo hành chính hãng, quý khách có thể nhận được phiếu bảo hành từ Hãng sản xuất, tùy theo quy chế bảo hành do Hãng sản xuất quy định. Trên phiếu bảo hành chính hãng ghi rõ các điều kiện bảo hành, địa chỉ bảo hành, quyền lợi của khách hàng. Khách hàng cần phải xuất trình phiếu bảo hành (nếu có) khi mang sản phẩm đến bảo hành trực tiếp tại MCO.
- Trường hợp các linh kiện, thiết bị không thể sửa chữa được mà hãng sản xuất không còn sản xuất nữa hoặc ngưng kinh doanh tại thị trường Việt Nam, quý khách sẽ được tư vấn, thỏa thuận đổi sang sản phẩm khác có giá trị tương đương hoặc cao hơn và đền bù tiền theo giá cả hiện hành trên thị trường. Thời hạn bảo hành đối với sản phẩm thay thế được tính tiếp tục chứ không bảo hành lại từ đầu.

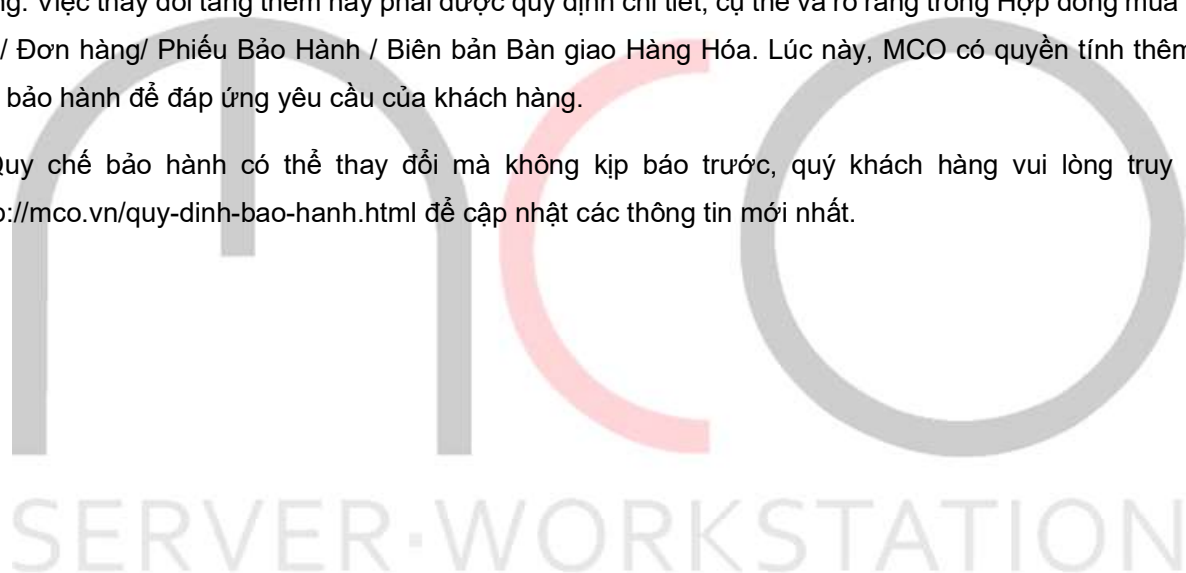
4. LƯU Ý QUAN TRỌNG:

4.1 Thời hạn bảo hành:

- Thời hạn bảo hành cụ thể của mỗi sản phẩm bán ra được MCO thể hiện rõ và chi tiết trên tem bảo hành dán trên sản phẩm.
- Thời hạn bảo hành của sản phẩm không nhất định phải thể hiện trong Hợp đồng mua bán/ PO/ Đơn hàng/ Phiếu Bảo Hành / Biên bản Bàn giao Hàng Hóa, mà tùy thuộc vào ý chí và mong muốn của các bên khi tiến hành ký kết các văn bản này.

4.2 Quy chế bảo hành:

- Quy chế bảo hành chung của MCO áp dụng cho tất cả sản phẩm và toàn bộ khách hàng mua hàng tại MCO.
- Quy chế bảo hành có thể thay đổi theo hướng tăng thêm các lợi ích và ưu đãi cho khách hàng mua hàng. Việc thay đổi tăng thêm này phải được quy định chi tiết, cụ thể và rõ ràng trong Hợp đồng mua bán/ PO/ Đơn hàng/ Phiếu Bảo Hành / Biên bản Bàn giao Hàng Hóa. Lúc này, MCO có quyền tính thêm chi phí bảo hành để đáp ứng yêu cầu của khách hàng.
- Quy chế bảo hành có thể thay đổi mà không kịp báo trước, quý khách hàng vui lòng truy cập: <http://mco.vn/quy-dinh-bao-hanh.html> để cập nhật các thông tin mới nhất.



B. CÁC ĐỊNH NGHĨA VỀ SẢN PHẨM

1. MÁY CHỦ:

Rack Server / Tower Server / Storage Systems / Blade Systems / Twin Systems / Workstation

2. LINH KIỆN:

Mainboard / CPU / RAM / HDD / SSD / GPU / Card Raid - Card Network – Card Riser / Heatsink-Fan / Nguồn (PWS).

3. THIẾT BỊ NGOẠI VI:

Switch / Firewall / Monitor / Keyboard-Mouse / DVD Drive / Printer..

4. PHẦN MỀM:

Bản quyền phần mềm, Key hoặc code kích hoạt phần mềm.



SERVER-WORKSTATION

C. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CHI TIẾT

I. BẢO HÀNH THEO TEM BẢO HÀNH CỦA MCO

Tất cả các sản phẩm do MCO cung cấp và có dán Tem bảo hành của MCO, thì sẽ được bảo hành theo thời hạn bảo hành ghi trên Tem bảo hành

Trong trường hợp thông tin bảo hành sản phẩm thể hiện trên Tem bảo hành, BBGH hoặc Phiếu bảo hành... có sự khác biệt nhau, thì thời gian bảo hành thể hiện trên Tem bảo hành là căn cứ cuối cùng để xác định thời gian bảo hành.

Quy chế bảo hành của từng loại sản phẩm, như sau:

I.1 MÁY CHỦ (SERVER/SYSTEM), MÁY TRẠM (WORKSTATION):

1. Thời hạn bảo hành: **36 tháng**

2. Quy chế bảo hành của máy chủ, máy trạm:

a. MCO ưu đãi bảo hành và cam kết hỗ trợ bảo hành On-site Service 8/5 (hỗ trợ 8 giờ/ngày, 5 ngày/tuần) tại nơi đặt thiết bị của khách hàng, theo như các thỏa thuận ban đầu của các bên.

b. Kỹ thuật viên sẽ hỗ trợ từ xa qua điện thoại và email sau khi tiếp nhận yêu cầu thực hiện bảo hành từ phía khách hàng sau 2-4 giờ làm việc.

c. Sau 4-6 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu bảo hành, nếu không khắc phục được triệt để các vấn đề phát sinh gây ra lỗi bởi phần cứng máy chủ. Kỹ thuật viên sẽ hẹn và đến vị trí đặt máy chủ của khách hàng, tiến hành kiểm tra và bảo hành trong vòng 2 - 4 ngày làm việc tùy thuộc vào vị trí địa lý nơi đặt thiết bị.

d. MCO cam kết thông báo nguyên nhân lỗi thiết bị đến khách hàng trong vòng 2 ngày làm việc và thời gian sửa chữa là không quá 10 ngày làm việc. Trường hợp MCO không thể sửa chữa, thiết bị sẽ được gửi về hãng sản xuất để bảo hành trong thời gian là 6-8 tuần được tính kể từ khi Kỹ thuật viên thông báo đến khách hàng.

- **Lưu ý: Quý khách hàng xin lưu ý:**

+ Nếu vị trí đặt thiết bị tại thời điểm cần bảo hành thay đổi và không đúng như cam kết trên hợp đồng, MCO có quyền hủy ưu đãi này dành cho khách hàng và yêu cầu Quý khách hàng gửi thiết bị về trung tâm bảo hành MCO để bảo hành sản phẩm. Chi phí phát sinh cho việc gửi/ trả bảo hành sẽ do bên yêu cầu bảo hành chi trả.

+ Trong trường hợp quý khách không thể chuyển thiết bị đến Trung tâm bảo hành MCO và yêu cầu bảo hành tại nơi đặt thiết bị, quý khách sẽ phải trả chi phí kiểm tra và sửa chữa thiết bị. Chi phí này sẽ được thông báo trước đến khách hàng bằng văn bản.

I.2 MÁY TÍNH XÁCH TAY (LAPTOP) VÀ MÁY TÍNH ĐỂ BÀN (DESKTOP):

1. Thời hạn bảo hành: **12 tháng – 36 tháng, tùy chủng loại, ghi rõ trên tem bảo hành**

2. Quy chế bảo hành của máy tính xách tay và máy tính để bàn:

a. Kỹ thuật viên sẽ hỗ trợ từ xa qua điện thoại, team view và email sau khi tiếp nhận yêu cầu thực hiện bảo hành từ phía khách hàng sau 2-6 giờ làm việc.

b. Sau 8 giờ làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu bảo hành, nếu không khắc phục được triệt để các vấn đề phát sinh gây ra lỗi bởi phần cứng máy tính, kỹ thuật viên sẽ hẹn và đến vị trí đặt máy của khách hàng, tiến hành kiểm tra và bảo hành trong vòng 2 - 4 ngày làm việc tùy thuộc vào lỗi hư hỏng và vị trí địa lý nơi đặt thiết bị.

c. Khi khách hàng có nhu cầu mang sản phẩm (laptop, desktop) đến trung tâm bảo hành của MCO/ hoặc trong trường hợp MCO tiến hành kiểm tra tại địa điểm của quý khách mà không khắc phục được sự cố,

MCO sẽ tiếp nhận thiết bị từ khách hàng và mang thiết bị về trung tâm bảo hành. Với trường hợp sản phẩm (laptop, desktop) được tiếp nhận và bảo hành tại trung tâm bảo hành của MCO, MCO cam kết thông báo nguyên nhân lỗi thiết bị đến khách hàng trong vòng 2 ngày làm việc và thời gian sửa chữa là không quá 10 ngày làm việc. Trường hợp MCO không thể sửa chữa, thiết bị sẽ được gửi về hãng sản xuất để bảo hành trong thời gian là 6-8 tuần được tính kể từ khi Kỹ thuật viên thông báo đến khách hàng.

- **Lưu ý: Quý khách hàng xin lưu ý:**

+ Nếu vị trí đặt thiết bị tại thời điểm cần bảo hành thay đổi và không đúng như cam kết trên hợp đồng, MCO có quyền hủy ưu đãi này dành cho khách hàng và yêu cầu Quý khách hàng gửi thiết bị về trung tâm bảo hành MCO để bảo hành sản phẩm. Chi phí phát sinh cho việc gửi/ trả bảo hành sẽ do bên yêu cầu bảo hành chi trả.

+ Trong trường hợp quý khách không thể chuyển thiết bị đến Trung tâm bảo hành MCO và yêu cầu bảo hành tại nơi đặt thiết bị, quý khách sẽ phải trả chi phí kiểm tra và sửa chữa thiết bị. Chi phí này sẽ được thông báo trước đến khách hàng bằng văn bản.

I.3 THIẾT BỊ NGOẠI VI VÀ THIẾT BỊ KHÁC:

1. Thời hạn bảo hành: **12 tháng - 24 tháng, tùy chủng loại, ghi rõ trên tem bảo hành.**

2. Quy chế bảo hành thiết bị ngoại vi và thiết bị khác:

a. Tất cả các thiết bị khác và linh kiện được bảo hành tại Trung tâm bảo hành MCO.

b. MCO cam kết thông báo nguyên nhân gây lỗi cho thiết bị đến khách hàng trong vòng 2 ngày làm việc và thời gian sửa chữa là không quá 10 ngày làm việc. Trường hợp MCO không thể sửa chữa, thiết bị sẽ được gửi về hãng sản xuất để bảo hành trong thời gian là 6-8 tuần được tính kể từ khi Kỹ thuật viên thông báo đến khách hàng.

I.4 LINH KIỆN:

1. Thời hạn bảo hành: **12- 24 tháng, tùy chủng loại, ghi rõ trên tem bảo hành.**

2. Quy chế bảo hành linh kiện:

a. Thời gian bảo hành cho linh kiện là 12 tháng đến 24 tháng theo hình thức 1 đổi 1, hoặc sửa chữa, nâng cấp, bảo trì sản phẩm trong suốt thời hạn bảo hành nếu phát sinh lỗi từ Nhà sản xuất.

b. Thời gian đổi mới linh kiện là từ 1 - 2 tuần cho các linh kiện phổ biến hoặc MCO có sẵn trong kho tại thời điểm cần bảo hành. Các linh kiện đặc biệt, không phổ biến hoặc không có sẵn, MCO cam kết đổi mới cho quý khách hàng trong vòng 4 – 6 tuần kể từ ngày nhận linh kiện lỗi.

I.5 PHẦN MỀM VÀ CÁC SẢN PHẨM KHÁC:

1. Thời hạn bảo hành: **12 tháng**

2. Quy chế bảo hành phần mềm và các sản phẩm khác:

a. Thời gian bảo hành cho phần mềm và các sản phẩm khác là 12 tháng theo hình thức 1 đổi 1 trong suốt thời hạn bảo hành nếu phát sinh lỗi từ Nhà cung cấp.

b. Trong trường hợp MCO kiểm tra và không phát hiện ra lỗi, MCO sẽ thông báo cho nhà cung cấp gốc để tiến hành bảo hành cho quý khách trong thời gian từ 6-8 tuần được tính kể từ khi kỹ thuật viên thông báo đến khách hàng.

II. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH THEO TEM BẢO HÀNH CỦA HÃNG SẢN XUẤT

II.1 QUY ĐỊNH CHUNG VỀ BẢO HÀNH THEO TEM CỦA NHÀ SẢN XUẤT

1. Tất cả các sản phẩm do MCO cung cấp và có dán Tem bảo hành chính hãng (tem của nhà sản xuất), thì sẽ được MCO bảo hành theo thời hạn bảo hành của nhà sản xuất được ghi trên Tem bảo hành/ hoặc BBGH/ hoặc Phiếu bảo hành.

2. Trong trường hợp thông tin bảo hành sản phẩm thể hiện trên Tem bảo hành, BBGH hoặc Phiếu bảo hành... có sự khác biệt nhau, thì thời gian bảo hành thể hiện trên Tem bảo hành là căn cứ cuối cùng để xác định thời gian bảo hành.

3. Thời gian bảo hành của sản phẩm có dán Tem bảo hành chính hãng được căn cứ vào thời gian bảo hành do hãng sản xuất công bố và được ghi rõ trên Tem bảo hành hoặc BBGH hoặc Phiếu bảo hành.

4. Trong vai trò là Đại lý bán hàng chính thức của các hãng DELL/ HP; MCO cam kết cung cấp dịch vụ bảo hành theo tiêu chuẩn chính hãng; với các điều kiện và mức độ cung cấp dịch vụ theo đúng yêu cầu đã cam kết với hãng sản xuất.

5. Các sản phẩm có Tem bảo hành chính hãng khi bảo hành tại MCO vẫn phải tuân theo quy định chung về bảo hành của MCO đã thông báo tại mục A của chính sách bảo hành này.

II.2 CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH CHÍNH HÃNG CỦA CÁC HÀNG SẢN XUẤT

1. Các sản phẩm có tem bảo hành chính hãng của Dell, tham khảo tại:

https://www.dell.com/downloads/ap/services/Dell_ProSupport_vn.pdf

2. Các sản phẩm có tem bảo hành chính hãng của HP, tham khảo tại:

https://www8.hp.com/vn/en/privacy/privacy_warranty.html#3

II. 3 QUY TRÌNH BẢO HÀNH SẢN PHẨM CÓ TEM BẢO HÀNH CHÍNH HÃNG TẠI MCO.

1. Khi cần bảo hành, quý khách liên lạc trung tâm bảo hành MCO và cung cấp số seri của sản phẩm cần bảo hành
2. Kỹ thuật viên của MCO sẽ kiểm tra thời hạn bảo hành và nắm các thông tin về vấn đề cần bảo hành, đồng thời tư vấn các phương pháp sửa chữa tạm thời. Trong trường hợp tư vấn không thành công, Kỹ thuật viên MCO thông báo đến nhà sản xuất tình trạng cần bảo hành.
3. Nhà sản xuất sẽ liên hệ với khách hàng để tiến hành việc bảo hành.
4. Quý khách có thể liên hệ trực tiếp nhà sản xuất để yêu cầu được bảo hành theo đúng tiêu chuẩn bảo hành của sản phẩm.
5. Trường hợp quý khách không đồng ý với phương án bảo hành của nhà sản xuất, quý khách có thể liên hệ lại Trung Tâm Bảo hành của MCO, kỹ thuật viên Mco sẽ cùng thương thảo với nhà sản xuất về phương án bảo hành phù hợp hơn / hoặc quý khách có thể chuyển sang chế độ bảo hành với Tem bảo hành của MCO.

D. CÔNG BỐ CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Chính sách bảo hành này được niêm yết công khai tại: <http://mco.vn/quy-dinh-bao-hanh.html> và được trích lục đưa vào các văn bản do MCO phát hành.

Toàn thể nhân viên của MCO có trách nhiệm thông tin đến quý khách hàng chính sách này nhằm đảm bảo quyền lợi của khách hàng.

Chính sách bảo hành do MCO quy định dựa trên các quy định của các hãng sản xuất sản phẩm mà MCO là đại lý chính thức, theo tinh thần học hỏi phát huy và không đi ngược lại các quy định, dịch vụ của các hãng sản xuất này.

Trên tinh thần cầu thị lắng nghe ý kiến đóng góp, quý khách hàng xin gửi các góp ý về quy chế cũng như thái độ của nhân viên bảo hành về hộp thư info@mco.vn , chúng tôi sẽ hồi đáp và có các ưu đãi thích hợp cho những đóng góp có giá trị.

MẪU TEM BẢO HÀNH CÔNG BỐ CỦA MCO



Thay mặt CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI ĐẦU TƯ MCO

Giám Đốc

NGUYỄN THÙY NGÂN (đã ký)

