SAMSUNG
Care+

Điều khoản Dịch vụ Bảo hành Mở rộng Thiết bị Di động Samsung Care+
Terms of Service of Samsung Care+ Mobile Device Breakage and Breakdown

Chúng tôi hân hạnh chào đón Quý khách hàng đến với Điều khoản Dịch vụ Bảo hành Mở rộng Thiết bị Di động Samsung Care+ (sau đây gọi là "**Sản phẩm**"), cung cấp các dịch vụ sửa chữa được nêu chi tiết trong tài liệu này ("**Dịch vụ**") do **Công ty TNHH Samsung Electronics Việt Nam Thái Nguyên – Chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh** ("**Samsung**") cung cấp cho Quý khách.
We are pleased to welcome you to Samsung Care+ Mobile Device Breakage and Breakdown ("**Product**"), which offers certain repair services as detailed herein ("**Services**") provided to you by **Samsung Electronics Vietnam Thai Nguyen Co., Ltd – Ho Chi Minh Branch** ("**Samsung**").

Phần sau đặt ra Điều khoản Dịch vụ của Sản phẩm, trong đó mô tả và quy định các điều khoản chi phối và điều chỉnh mối quan hệ pháp lý giữa Samsung với tư cách là nhà cung cấp Dịch vụ và Quý khách hàng với tư cách là người sử dụng Dịch vụ (**"Quý khách hàng"** hoặc "**Khách hàng**"). Quý khách hàng cần đọc kỹ các Điều khoản Dịch vụ một cách cẩn thận.
The following sets out the Terms of Service of the Product, that describes and stipulates the provisions which govern and regulate the legal relationship between Samsung as provider of the Services and you as user of the Services ("**You**" or "**Customer**"). You are advised to read the Terms of Service carefully.

Tóm tắt thông tin của Quý khách hàng:
Summary of Your Details:

Số Hợp đồng: **Contract No.**	: < Số Hợp đồng/ Contract No >
Tên khách hàng **Customer's Name**	:
Địa chỉ email của Khách hàng **Customer's Email Address**	:
Số điện thoại di động của Khách hàng **Customer's Mobile Phone Number**	:
Mẫu Thiết bị Di động **Mobile Device Model**	:
Số IMEI/ Sê-ri **IMEI/ Serial Number**	:
Giá niêm yết Thiết bị Di động (VNĐ) (đã bao gồm VAT) **Mobile Device RRP (VND) (inclusive of VAT)**	:
Ngày mua Thiết bị Di động **Mobile Device Purchase Date**	: < Ngày mua Thiết bị Di động >
Ngày Bắt đầu Thời hạn Hợp đồng- Hư hỏng do Rơi vỡ vào nước **Contract Period Start Date For Breakage**	: < SC+ Purchase Date>
Ngày Kết thúc Thời hạn Hợp đồng- Hư hỏng do Rơi vỡ vào nước **Contract Period End Date For Breakage**	[**Đối với sản phẩm trả trước]**: <6/12/24 tháng từ ngày bắt đầu dịch vụ Rơi vỡ vào nước> **For Upfront Products**: <6/12/24 months from Start Date For Breakage> [**Đối với Sản phẩm Gói tháng]:** Với điều kiện Quý Khách thực hiện đầy đủ việc thanh toán các khoản phí áp dụng cho Sản phẩm, quyền lợi Rơi Vỡ Vào Nước sẽ được tiếp tục gia hạn theo từng tháng, với thời hạn tối đa là 36 tháng, trừ trường hợp được Quý Khách hoặc Samsung hủy bỏ trước thời hạn.

	For Monthly Products: Subject to Your payment of the applicable Product fees, Breakage coverage will continue on a month-to-month basis for a maximum period of 36 months from the Start Date for Breakage service above, unless otherwise cancelled by You or Samsung.
Ngày Bắt đầu Thời hạn Hợp đồng- Hỏng hóc do lỗi linh kiện **Contract Period Start Date For Breakdown**	: <1 năm từ ngày đăng ký gói SC+ > : <1 year from SC+ enrollment date >
Ngày Kết thúc Thời hạn Hợp đồng- Hỏng hóc do lỗi linh kiện **Contract Period End Date For Breakdown**	**[Đối với Sản phẩm trả trước]:** <1 hoặc 12 tháng kể từ ngày bắt đầu của dịch vụ **Hỏng hóc do lỗi linh kiện** > **For Upfront Products:** <1/12 months from Start Date for Breakdown> **[Đối với Sản phẩm Gói tháng]**: Với điều kiện Quý khách thanh toán đầy đủ các khoản phí Sản phẩm áp dụng, quyền lợi cho dịch vụ Gia hạn bảo hành sẽ được duy trì theo từng tháng với thời hạn tối đa là 24 tháng, trừ khi Quý khách hủy dịch vụ dưới 12 tháng sử dụng, Quý khách sẽ được hưởng 1 tháng Gia hạn bảo hành trong tháng thứ 13. **For Monthly Products:** Subject to Your payment of the applicable Product fees, Breakdown coverage will continue on a month-to-month basis for a maximum period of 24 months from the Start Date for Breakdown service above, unless otherwise cancelled by You or Samsung. If you subscribe for less than twelve (12) months, you will be entitled to 1 month of Breakdown coverage on month 13.
Giá trị Sửa chữa Tối đa (VNĐ) – Hư hỏng do Rơi vỡ vào nước **Maximum Repair Value (VND) For Breakage**	[**Đối với Sản phẩm trả trước, gói 6 tháng hoặc 12 tháng**]: tối đa <1 lần giá niêm yết của thiết bị di động > VNĐ hoặc 1 thiết bị thay thế (trong trường hợp chi phí sửa chữa bằng hoặc lớn hơn 85% giá niêm yết của thiết bị). **For Upfront 6/12 Months Products:** Up to VND <1X Mobile Device RRP> in total and subject to maximum one (1) Replacement Device in case of the repair cost is equal or exceeds 85% of the device RRP. [**Đối với Sản phẩm trả trước 24 tháng]:** tối đa <2 lần giá niêm yết của thiết bị di động > VNĐ hoặc (2) thiết bị thay thế trong trường hợp chi phí sửa chữa bằng hoặc lớn hơn 85% giá niêm yết của thiết bị trong thời gian 24 tháng. **For Upfront 24 Months:** Up to VND <2X Mobile Device RRP> in total and subject to maximum two (2) Replacement Devices in case of the repair cost is equal or exceeds 85% of the device RRP during the 24 months contract period.

	Đối với Sản phẩm Gói tháng]: tối đa <1 lần giá niêm yết của thiết bị di động > VNĐ mỗi 12 tháng hoặc (1) thiết bị thay thế mỗi 12 tháng trong trường hợp chi phí sửa chữa bằng hoặc lớn hơn 85% giá niêm yết của thiết bị trong 12 tháng. **For Monthly Products:** Up to VND <1X Mobile Device RRP> in total per 12-months rolling period and subject to maximum one (1) Replacement Device in case of the repair cost is equal or exceeds 85% of the device RRP per 12-months rolling period.
Giá trị Sửa chữa Tối đa (VNĐ) – Hỏng hóc do lỗi linh kiện **Maximum Repair Value (VND) For Breakdown**	: Không giới hạn, tuy nhiên tối đa một (1) Thiết bị Thay thế trong mỗi chu kỳ 12 tháng liên tiếp. : Unlimited and subject to maximum one (1) Replacement Device per 12-months rolling period
Phí dịch vụ sửa chữa (VNĐ) (đã bao gồm VAT) **Repair Service Fee (VND) (inclusive of VAT)**	: <Không áp dụng, trừ (Galaxy Z Fold) 2.590.000 hoặc (Galaxy Z Flip) 1.489.000> : <Waived/ VNĐ>
Phí dịch vụ thay mới (VNĐ) (đã bao gồm VAT) **Replacement Service Fee (VND) (inclusive of VAT)**	: <25% giá trị niêm yết > : <25% of RRP VNĐ>
Phạm vi địa lý **Territorial Limits**	Phạm vi áp dụng: Toàn cầu cho hư hỏng do rơi vỡ và vào nước. Mặc dù phạm vi áp dụng Toàn cầu, dịch vụ Samsung Care+ có thể không khả dụng ở một số quốc gia và không khả dụng ở những vùng bị cấm theo pháp luật địa phương. Territorial: Worldwide for Breakage. Notwithstanding the Territorial Scope being worldwide, this Samsung Care+ Service may not be available in certain countries or nations and is not available where prohibited by law.

Quý Khách hàng không thể sử dụng Dịch vụ nếu (a) chưa đủ tuổi hợp pháp để giao kết hợp đồng có giá trị ràng buộc với Samsung hoặc (b) là người bị cấm tiếp nhận Dịch vụ theo quy định của pháp luật.
You cannot use the Services if You are a: (a) person who is not of legal age to form a legally binding contract with Samsung; or (b) person who is barred from legally receiving the Services under the law.

Bằng việc tiếp cận với các Điều khoản Dịch vụ này, Quý Khách hàng tại đây thừa nhận rằng Quý Khách hàng đã tự nguyện đồng ý chịu sự ràng buộc theo các Điều khoản Dịch vụ .
By accessing the Terms of Service, You hereby affirm that You have voluntarily given Your consent to be bound by the Terms of Service.

1. Chấp nhận Điều khoản Dịch vụ
Acceptance to the Terms of Service

1.1 Trước khi Quý Khách hàng được phép sử dụng Dịch vụ, Quý Khách hàng phải chấp nhận Điều khoản Dịch vụ. Việc Quý Khách hàng chấp nhận các Điều khoản Dịch vụ sẽ được ghi nhận vào thời điểm mua Dịch vụ và sẽ cấu thành hợp đồng có giá trị ràng buộc giữa Quý Khách hàng và Samsung.
Before You are permitted to use the Services, You are required to accept the Terms of Service. Your

acceptance to the Terms of Service will be captured at the time of Your purchase of the Product, and shall create a legally binding written contract between You and Samsung.

1.2 Quý Khách hàng cũng chấp nhận các Điều khoản Dịch vụ và bất kỳ bản chỉnh sửa và/hoặc thay đổi nào (nếu có) khi Quý Khách hàng sử dụng Dịch vụ hoặc tiếp tục sử dụng Dịch vụ. Trong trường hợp này, Quý Khách hàng được xem là đã hiểu rằng Quý Khách hàng bị ràng buộc về pháp lý bởi các Điều khoản Dịch vụ, và Samsung sẽ đối xử với Quý Khách hàng theo hướng Quý Khách hàng bị ràng buộc bởi các Điều khoản Dịch vụ (hoặc bản chỉnh sửa của Điều khoản Dịch vụ, nếu có) kể từ thời điểm Quý Khách hàng bắt đầu sử dụng Dịch vụ. Quý Khách hàng cũng được xem như đã tự nguyện đồng ý để Samsung, các tổ chức liên kết hoặc bên cung cấp dịch vụ thứ ba của họ được quyền liên hệ với Quý Khách hàng thông qua hộp thư, thư điện tử, điện thoại hoặc tin nhắn SMS về bất kỳ vấn đề gì liên quan đến Dịch Vụ.
You also accept the Terms of Service and its amendments and/or changes (if any) when You use the Services or continue to use the Services. In this case, You are deemed to understand that You are legally bound by, and Samsung will treat You as bound by, the Terms of Service (or its amendments, if any) upon Your use of the Services. You are also deemed to have willingly given Your consent to be contacted by Samsung, its affiliates and their third party service providers via email, phone or SMS for any matters related to the Services hereunder.

1.3 Để nhận dịch vụ hay sự hỗ trợ theo các Điều khoản Dịch vụ này, Quý Khách hàng đồng ý (i) cung cấp Số Điện thoại Liên lạc và trình hóa đơn mua hàng hoặc tin nhắn SMS xác nhận của Samsung, (ii) cung cấp thông tin cần thiết để chẩn đoán hay bảo dưỡng Thiết bị, (iii) cung cấp thông tin về các dấu hiệu và nguyên nhân gây ra vấn đề ở Thiết bị, (iv) sao lưu dự phòng phần mềm và dữ liệu chứa trên Thiết bị; và (v) làm theo hướng dẫn của Samsung hay đối tác (bên cung cấp dịch vụ) hay trung tâm sửa chữa được ủy quyền của Samsung.
To receive the Services or support You requested under the Product, You agree to: (i) provide Your contract number and present the purchase invoice or email/SMS confirmation from Samsung; (ii) provide the information needed to diagnose or service the Mobile Device; (iii) provide information about the symptoms and causes of the issues with the Mobile Device; (iv) back up software and data residing on the Mobile Device; and (v) follow any instructions given by Samsung or its partners (service providers) or authorized repair centers.

2. Quyền được hưởng dịch vụ
Entitlement to Services

2.1 Trong Thời hạn Hợp đồng (như được định nghĩa dưới đây), Sản phẩm này sẽ cung cấp cho Quý khách hàng Dịch vụ với các chi tiết được nêu dưới đây (“**Giới hạn Yêu cầu Dịch vụ**”):
During the Contract Period (as defined hereinbelow), the Product will provide You with the Services which details are as set out below (“**Service Request Limit**”):

(a) Trong suốt Thời hạn Hợp đồng Ngày Bắt đầu thời gian của quyền lợi Rơi vỡ vào nước (như đã nêu trong phần “Tóm tắt thông tin của Quý khách hàng” bên trên) cho đến Ngày Kết thúc Thời hạn Hợp đồng Đối với quyền lợi Rơi vỡ vào nước (như đã nêu trong phần “Tóm tắt thông tin của Quý khách hàng” bên trên), Quý khách hàng có quyền yêu cầu dịch vụ không giới hạn đối với bất kỳ Hư hỏng nào (như được định nghĩa bên dưới) xảy ra với Thiết bị di động của Quý khách hàng cho đến Giá trị sửa chữa tối đa – Rơi vỡ vào nước (như đã nêu trong phần 'Tóm tắt thông tin của Quý khách hàng' bên trên).

During the Contract Period Start Date For Breakage (as stated in the ‘Summary of Your Details’ section above) until the Contract Period End Date For Breakage (as stated in the ‘Summary of Your Details’ section above), You are entitled to service requests for any Breakage (as defined below) occurred to Your Mobile Device up to the Maximum Repair Value For Breakage (as stated in the ‘Summary of Your Details’ section above).

(b) Trong suốt Thời gian của Hợp đồng, Ngày bắt đầu Đối với Gia hạn bảo hành (như đã nêu trong phần “Tóm tắt thông tin của Quý khách hàng” bên trên) cho đến Ngày kết thúc Thời

hạn Hợp đồng đối với Gia hạn bảo hành (như đã nêu trong phần “Tóm tắt thông tin của Quý khách hàng” bên trên), Quý khách hàng có quyền yêu cầu dịch vụ đối với bất kỳ Sự cố Gia hạn bảo hành nào (như được định nghĩa bên dưới) xảy ra với Thiết bị Di động của Quý khách hàng cho đến Giá trị Sửa chữa Tối đa – Gia hạn bảo hành (như đã nêu trong phần 'Tóm tắt thông tin của Quý khách hàng' ở trên).

During the Contract Period Start Date For Breakdown (as stated in the ‘Summary of Your Details’ section above) until the Contract Period End Date For Breakdown (as stated in the ‘Summary of Your Details’ section above), You are entitled to service requests for any Breakdown (as defined below) occurred to Your Mobile Device up to the Maximum Repair Value For Breakdown (as stated in the ‘Summary of Your Details’ section above).

2.2 Thời hạn Hợp đồng sẽ không được gia hạn trong bất kỳ trường hợp nào, ngoại trừ đối với Sản phẩm Gói Tháng như đã quy định trong các Điều khoản và Điều kiện này.
The Contract Period shall not be extended or renewed in any circumstances except for Monthly Product as stipulated in these Terms and Conditions.

2.3 Đối với Sản phẩm Gói tháng: các khoản thanh toán theo tháng sẽ được thu trước từ Quý khách, vào hoặc xung quanh một ngày của mỗi tháng, trừ khi và cho đến khi Hợp đồng được Quý khách hoặc Samsung hủy bỏ. Khoản thanh toán hàng tháng đầu tiên sẽ được thu tại thời điểm hợp đồng có hiệu lực, hoặc ngay sau khi thời gian khuyến mãi áp dụng kết thúc, tùy theo thời điểm nào đến sau.
For Monthly Product, monthly payments shall be collected from You in advance, on or around the same day of each month, unless and until the Contract is cancelled by You or Samsung. The first monthly payment shall be collected at the commencement of the Contract, or upon the expiry of any applicable promotional period, whichever is later.

2.4 Trường hợp khoản thanh toán hàng tháng không được nhận, Samsung sẽ thông báo cho Quý khách qua email và có thể thực hiện thu lại khoản thanh toán này. Nếu khoản thanh toán không được thu trong vòng ba (03) ngày kể từ ngày lập hóa đơn, Samsung sẽ hủy Hợp đồng, và Dịch vụ sẽ chấm dứt vào thời điểm kết thúc tháng cuối cùng mà Quý Khách đã thanh toán.
If a monthly payment is not received, Samsung will notify You by email and may attempt to collect the payment again. If payment cannot be collected within three (3) days from the billing date, Samsung will cancel the Contract, and the Service will end at the end of the last paid month.

2.5 Quý khách được yêu cầu thanh toán Phí dịch vụ như được quy định trong phần 'Tóm tắt thông tin của Quý khách hàng’ ở trên, khi Thiết bị được sửa chữa do hư hỏng rơi vỡ và vào nước hoặc thiết bị mới (như mô tả bên dưới) được chuyển đổi trong trường hợp giá trị sửa chữa từ hoặc cao hơn 85% giá niêm yết thiết bị (như được định nghĩa bên dưới).
You are required to pay the Service Fee as stipulated in the ‘Summary of Your Details’ section above, where a repair for Breakage has been carried out, or where a Replacement Device (as described below) has been provided to You in cases where the total repair cost exceeds 85% of the Device RRP (as defined below).

2.6 Liên quan đến Dịch vụ, Quý khách hàng sẽ được hưởng những dịch vụ sau đây :
In relation to the Services, You shall enjoy the following:

(a) Đăng ký yêu cầu dịch vụ dễ dàng;
Easy service request registration;
(b) Tổng đài song ngữ hoạt động liên tục bảy (7) ngày một tuần và cổng thông tin yêu cầu sửa chữa chuyên dụng;
Seven (7) days a week bilingual call centers and dedicated service request portal;
(c) Dịch vụ giao và nhận miễn phí tại Việt Nam (tùy thuộc vào từng điều khoản và điều kiện khác và cho tới khi hoặc trừ khi có thông báo khác); và

Free pick up & delivery service in Vietnam (subject to applicable terms and conditions and until and unless otherwise notified by Samsung); and

(d) Bảo hành Chín mươi (90) ngày theo lịch sau khi sửa chữa.
Ninety (90) calendar days after-repair warranty.

2.7 Nếu Quý khách hàng có yêu cầu dịch vụ, Quý khách hàng có thể đăng ký trên cổng thông tin trực tuyến, https://vn.careplus.co, hoặc liên hệ với chúng tôi theo số 1900-633-398, bảy (7) ngày một tuần từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. (Giờ Việt Nam) từ Thứ Hai đến Chủ Nhật, kể cả ngày nghỉ lễ (không tính Lễ Tết).
If You have a service request, You may register on the online portal, https://vn.careplus.co, or contact us at 1900-633-398, seven (7) days a week between 8.00 a.m. and 8.00 p.m. (Vietnam time) from Monday to Sunday, including public holidays (excluding Tet holidays).

2.8 Trong trường hợp Quý khách hàng muốn yêu cầu (các) dịch vụ sửa chữa khác với những gì được cung cấp trong Sản phẩm này, Samsung sẽ áp dụng phí sửa chữa theo bảng giá niêm yết do Samsung xác định. Các chi tiết liên quan đến mọi Hư hỏng hoặc Sự cố và số tiền phí sửa chữa sẽ do Samsung đánh giá và xác định, và quyết định đó sẽ là quyết định cuối cùng. Quý khách hàng sẽ được thông báo về chi phí sửa chữa trước khi Samsung thực hiện sửa chữa.
In the event that You wish to request for repair service(s) other than what is made available under the Product, Samsung will charge You additional repair fee at applicable market rates, as determined by Samsung. The details relating to any Breakage or Breakdown and the amount of repair fee shall be assessed and determined by Samsung, and such determination shall be final and conclusive. You will be informed of the amount of repair costs prior to Samsung performing the repair.

3. Định nghĩa và Điều kiện của Dịch vụ
Definitions and Conditions of Services

3.1 Định nghĩa:
Definitions:

3.1.1 ***Vượt quá khả năng sửa chữa kinh tế:*** nghĩa là tình trạng của Thiết bị khi chi phí sửa chữa ước tính bằng hoặc lớn hơn 85% Giá niêm yết của Thiết bị.
Beyond Economic Repairs/BER: means the state of the Device where it is estimated that the repair cost is equal to or greater than 85% of the Device's RRP.

3.1.2 **Hư hỏng do Rơi vỡ vào nước**: có nghĩa là bất kỳ hư hỏng nào có thể nhìn thấy được hoặc không nhìn thấy được hoặc Hư hỏng do nước / chất lỏng (không cần phải nhìn thấy) xảy ra đối với Thiết bị di động, bởi các tác động đột ngột, không biết trước và ngoài ý muốn, bao gồm làm rơi, va đập, cháy hoặc tiếp xúc với chất lỏng – gây ra hư hỏng - ảnh hưởng đến khả năng hoạt động của thiết bị.
Breakage: means any visible or non-visible breakage or Water/Liquid Breakage (which need not be visible) occurred to the Mobile Device, by sudden, unforeseeable and external means, including dropping, impact, fire and liquid contact, that cause breakage to the Device, which adversely affects the functionality of the Device.

3.1.3 **Hỏng hóc do lỗi linh kiện**: *nghĩa là lỗi cơ khí hoặc điện tử từ bên trong, gây ra việc hỏng hoặc cháy thực tế của một bộ phận khiến Thiết bị không thể hoạt động đúng như nhà sản xuất dự định, sau khi kết thúc Thời hạn bảo hành của Nhà sản xuất*.
Breakdown: means an internal mechanical or electronic defect resulting in the failure of the Device to operate as intended by the manufacturer, after the expiry of the Manufacturer's Warranty Period.

3.1.4 **Thời hạn Hợp đồng**: Đối với các Hư hỏng do Rơi vỡ vào nước,được tính trọn từ Ngày Bắt đầu của Hợp đồng đối với quyền lợi Rơi vỡ vào nước cho đến hết Ngày Kết thúc quyền lợi Rơi vỡ vào nước; đối với quyền lợi Gia hạn bảo hành, được tính trọn từ Ngày Bắt đầu của

Thời hạn Hợp đồng cho quyền lợi Gia hạn bảo hành cho đến hết Ngày kết thúc của Thời hạn Hợp đồng cho quyền lợi Gia hạn bảo hành.
Contract Period: In respect of Breakage, means the period commencing from the Contract Period Start Date For Breakage until the Contract Period End Date For Breakage; in respect of Breakdown, means the period commencing from the Contract Period Start Date For Breakdown until the Contract Period End Date For Breakdown.

3.1.5 **Khách hàng**: nghĩa là người có tên trong Điều khoản Dịch vụ được cá nhân hóa do Samsung ban hành cho Quý khách hàng qua thư điện tử và / hoặc tin nhắn sau khi mua Sản phẩm**.**
Customer: means the person named in the personalized Terms of Service issued by Samsung to You by email and/or SMS after purchase of the Product.

3.1.6 **Thiết bị/Thiết bị di động**: có nghĩa là điện thoại thông minh, máy tính bảng và / hoặc đồng hồ thông minh của Samsung chỉ được sử dụng cho mục đích cá nhân và không được sử dụng cho các mục đích thương mại, cho thuê hoặc tạo ra lợi nhuận.
Device/Mobile Device: means Samsung smartphones, tablets and/ or smartwatches which should be for personal use only and not to be used for commercial, rental, or profit generating purposes.

3.1.7 **Không thể sử dụng được khi nhận:** khi Thiết bị Di động hoặc Thiết bị Thay thế (tùy theo điều kiện nào được áp dụng), ngay khi sử dụng lần đầu tiên ra khỏi hộp, được phát hiện là hoàn toàn không hoạt động.
Dead on Arrival/DOA: where a Mobile Device or Replacement Device (whichever is applicable), upon first use out of the box, is found to be completely inoperative.

3.1.8 **Bảo hành của Nhà sản xuất**: nghĩa là bảo hành ban đầu do Công ty TNHH Samsung Electronics Việt Nam Thái Nguyên hoặc Công ty TNHH Samsung Electronics Việt Nam đưa ra đối với Thiết bị Di động.
Manufacturer's Warranty: means the original warranty given by Samsung Electronics Vietnam Thai Nguyen Company Limited or Samsung Electronics Vietnam Company Limited in respect of a Mobile Device.

3.1.9 **Thời hạn Bảo hành của Nhà sản xuất**: nghĩa là khoảng thời gian không bị gián đoạn trong phạm vi Bảo hành của Nhà sản xuất như được nêu trên chứng chỉ hoặc ấn phẩm Chính thức về Bảo hành của Nhà sản xuất.
Manufacturer's Warranty Period: means the uninterrupted period of the Manufacturer's Warranty cover as stated on the original official Manufacturer's Warranty certificate or publication.

3.1.10 **Giá niêm yết của Thiết bị Di động**: nghĩa là giá bán lẻ được đề xuất dành cho Thiết bị Di động (bao gồm các khoản thuế hiện hành) vào ngày ra mắt Thiết bị và có thể không là mức tiền Quý khách hàng đã thanh toán khi mua Thiết bị Di động.
Mobile Device RRP: means the recommended retail price of the Mobile Device (including applicable taxes) on the launch date of the Mobile Device and may not reflect the price You paid in purchasing the Mobile Device.

3.1.11 **Sử dụng Thông thường**: nghĩa là sử dụng Thiết bị Di động theo hướng dẫn của Samsung về việc sử dụng Thiết bị Di động bao gồm nhưng không giới hạn ở việc bảo trì và bảo dưỡng Thiết bị Di động thường xuyên, sử dụng các thiết bị bảo vệ được chỉ định như bộ ổn định điện áp.
Normal Use: means use of the Mobile Device in accordance with the Samsung guidelines for Mobile Device usage including but not limited to regular maintenance and upkeep of the Mobile Device, usage of specified protection devices such as voltage stabilizers.

3.1.12 **Phí dịch vụ**: nghĩa là phí quản lý, bao gồm các loại thuế hiện hành, mà Quý khách phải trả tại thời điểm đăng ký yêu cầu dịch vụ với Samsung, khi Thiết bị được sửa chữa hoặc Thiết

bị thay mới (như mô tả ở bên dưới).
Service Fee: means administration fee, including applicable taxes, payable by You at the time of registering a service request with Samsung, where a Repair due to Breakage has been made or a Replacement Device (as described below) is to be provided to You.

3.1.13 **Cổng mua hàng trực tuyến:** Quý khách hàng có thể mua dịch vụ Samsung Care+ riêng lẻ thông qua trang điện tử sau khi đã mua Thiết bị Di động của Samsung: https://shop.samsung.com/vn/samsung-care-standalone
Standalone Portal: The e-store located at shop.samsung.com/vn/samsung-care-standalone through which customers may purchase Samsung Care+ after acquiring a Samsung device.

3.1.14 **Hư hỏng do nước/chất lỏng**: nghĩa là bất kỳ hư hỏng nào xảy ra đối với Thiết bị di động trong Thời gian hợp đồng, do nước hoặc chất lỏng khác không tự chủ thấm vào bên trong Thiết bị di động, bao gồm nhưng không giới hạn do nước mưa.
Water/Liquid Breakage: means any breakage occurred to the Mobile Device during the Contract Period, by an involuntary seepage of water or other fluids inside the Mobile Device, including but not limited to rainwater.

3.1.15 **Quý khách / Của Quý khách hàng**: nghĩa là Khách hàng được đề cập trong Điều khoản Dịch vụ này .
You/Your: means the Customer mentioned in the Terms of Service.

3.2 Điều kiện của Dịch vụ :
Conditions of the Services:

Các dịch vụ do Quý khách hàng yêu cầu trong Thời gian Hợp đồng phải tuân theo các điều kiện sau:
Services requested by You during the Contract Period are subject to the following conditions:

3.2.1 Các chi tiết liên quan đến bất kỳ (các) sửa chữa nào và giá trị của bất kỳ (các) sửa chữa nào do Samsung thực hiện đều tùy thuộc vào quyết định riêng của Samsung, và quyết định đó sẽ là quyết định cuối cùng.
The details relating to any repair(s) and value of any repair(s) performed by Samsung is subject to Samsung's sole discretion and determination, and such determination shall be final and conclusive.

3.2.2 Bất kỳ (các) sửa chữa nào sẽ chỉ được thực hiện bởi trung tâm dịch vụ được Samsung ủy quyền .
Any repair(s) shall be performed exclusively by Samsung authorized service centers.

3.2.3 Thiết bị di động phải :
The Mobile Device must:

(a) được mua mới tại Việt Nam;
have been purchased new in Vietnam;
(b) được sản xuất / phân phối tại Việt Nam hoặc nhập khẩu hợp pháp vào Việt Nam ;
have been manufactured/distributed in Vietnam or legally imported into Vietnam;
(c) được bán bởi đại lý / nhà phân phối được ủy quyền của Samsung được chứng minh bởi hóa đơn và Bảo hành của nhà sản xuất;
have been sold by Samsung's authorized dealer/distributor supported by an invoice and Manufacturer's Warranty;
(d) luôn được Sử dụng Bình thường;
have been in Normal Use at all times;
(e) không được có sửa đổi hoặc thay đổi; và
have not been modified at any time; and
(f) chỉ được sử dụng cho mục đích sử dụng cá nhân và không cho mục đích thương mại, cho thuê hoặc tạo ra lợi nhuận.
have been used for personal use only and not for commercial, rental, or profit generating

purposes.

3.2.4 Bất kỳ sửa chữa nào trước đây đối với Thiết bị Di động phải được thực hiện bởi trung tâm dịch vụ được Samsung ủy quyền tại Việt Nam hoặc bên ngoài lãnh thổ Việt Nam.
Any previous repair to the Mobile Device must have been performed by the Samsung authorized service center in Vietnam or outside Vietnam.

3.2.5 Bảo hành của Nhà sản xuất phải còn hiệu lực trong suốt thời gian hiệu lực và không bị vô hiệu hoặc bị ảnh hưởng bởi bất kỳ hành động nào của Quý khách hàng .
The Manufacturer's Warranty must remain valid throughout its validity period and not rendered void or affected by any action by You.

3.2.6 Không ảnh hưởng đến Điều khoản dịch vụ, khi thực hiện các Dịch vụ, Samsung sẽ có quyền chọn thực hiện những điều sau theo quyết định riêng và tuyệt đối của mình :
Without prejudice to the Terms of Service, in performing the Services, Samsung shall have the option to do the following in its sole and absolute discretion:

(a) Trong trường hợp chi phí sửa chữa bằng hoặc lớn hơn 85% giá niêm yết của Thiết bị Di động, Samsung có quyền thay thế Thiết bị di động bằng **"Thiết bị Thay thế"** là thiết bị tương tự, kiểu tương tự hoặc tương đương, dựa trên các tính năng và chức năng (bất kể máy mới hay đã được tân trang lại). Thiết bị Di động sẽ trở thành tài sản của Samsung khi Samsung cung cấp Thiết bị Thay thế cho Quý khách hàng. Với điều kiện:
In the case of the repair cost is equal or exceeding 85% of the device RRP, Samsung may, at its discretion, replace the Mobile Device with a Replacement Device that is a like-for-like unit, or a similar or equivalent model, based on features and functionality (whether new or refurbished) (the "**Replacement Device**"). Upon provision of the Replacement Device to You, the original Mobile Device shall become the property of Samsung. This is provided always that:

(i) Thiết bị Thay thế có thể có giá trị bán lẻ thấp hơn Thiết bị Di động; và
The Replacement Device may be of lower retail value than the Mobile Device; and

(ii) Quý khách hàng phải chịu trách nhiệm sao lưu và khôi phục dữ liệu Quý khách hàng có thể có từ Thiết bị Di động sang Thiết bị Thay thế (nếu cần) và Samsung sẽ không chịu trách nhiệm về mất mát và / hoặc hư hỏng đối với dữ liệu hoặc bất kỳ phần mềm nào đã được cài đặt trước đó trong Thiết bị di động. Đối với Thiết bị di động có nội dung đa phương tiện, Samsung có thể xóa nội dung đa phương tiện đó hoặc định dạng lại Thiết bị di động và do đó, nội dung đa phương tiện có thể không thể khôi phục được. Samsung cũng có thể cài đặt lại hoặc cập nhật chương trình điều hành của Samsung, do đó mọi ứng dụng của bên thứ ba được cài đặt trên Thiết bị di động có thể không tương thích hoặc không hoạt động với Thiết bị di động do quá trình cài đặt lại hoặc cập nhật. Quý khách hàng sẽ chịu trách nhiệm cài đặt lại tất cả các chương trình phần mềm, dữ liệu và mật khẩu khác sau khi sửa chữa.
You shall be responsible to backup and restore any data You may have from the Mobile Device to the Replacement Device (as necessary) and Samsung shall not be responsible for any loss and/or damage to data or any software that was previously installed in the Mobile Device. For Mobile Device with media therein, Samsung may delete the contents of such media or re-format the Mobile Device and therefore, the media may not be recoverable or restorable. Samsung may also re-install or update Samsung operating program thus any third-party applications installed on the Mobile Device may not be compatible or work with the Mobile Device as a result of the re-installation or update. You will be responsible for reinstalling all other software programs, data, and passwords after the repair.

(b) Samsung có quyền thuê ngoài, ủy quyền, chuyển nhượng hoặc giao thầu phụ việc thực hiện (các) dịch vụ sửa chữa, bất kỳ phần nào trong đó hoặc bất kỳ (các) dịch vụ hỗ trợ nào khác trong Sản phẩm này.
Samsung has the right to outsource, delegate, assign or sub-contract the performance of repair service(s), any part thereof or any other supporting service(s) under the Product.

(c) Tất cả các thiết bị thuộc Phiên bản Đặc Biệt đều có số lượng giới hạn. Trong trường hợp thay thế linh kiện cho các thiết bị thuộc Phiên bản Đặc Biệt, sẽ sử dụng các linh kiện tiêu chuẩn. Đối với trường hợp chi phí sửa chữa Phiên bản Đặc Biệt lớn hơn giá niêm yết của thiết bị, nếu Samsung cung cấp một **"Thiết bị Thay thế"** là thiết bị tiêu chuẩn dựa trên chức năng và tính năng, thì Phiên bản Đặc Biệt sẽ thuộc quyền sở hữu của Samsung và/hoặc đối tác của Samsung.
All Special Edition Models are limited devices. When replacing components of a limited device, standard edition parts may be used. In the case of Beyond Economic Repair (BER) of a limited device, if Samsung provides a replacement mobile device with a standard edition model based on features and functionality ("Replacement Mobile Device"), the special edition Mobile Device (the spoilt unit) shall become the property of Samsung and/or Samsung's partner.

3.2.7 Sản phẩm này được gắn với Thiết bị di động và được lưu lại và ngoại trừ trường hợp được mô tả tại Điều 3.2.8 bên dưới, không thể chuyển giao hoặc chuyển nhượng cho thiết bị khác vì bất kì lý do gì, ngoại trừ trường hợp Thiết bị di động được nhận từ Samsung trong điều khoản Thiết bị Không thể sử dụng được khi nhận, trong trường hợp đó, Sản phẩm này sẽ tiếp tục áp dụng cho Thiết bị thay thế (như mô tả trong điều 3.2.6 ở trên). Vui lòng thông báo cho Samsung về bất kỳ trường hợp Không thể sử dụng được khi nhận nào xảy ra với Thiết bị Di động của Quý khách hàng theo quy trình và phương pháp yêu cầu dịch vụ như được quy định trong điều khoản 8 dưới đây.
The Product is attached to the Mobile Device and is not assignable or transferable to another device or another customer except as expressly permitted under Clause 3.2.8 below, and except where the Mobile Device received from Samsung is deemed DOA, in which case, the Product shall continue to apply to the Replacement Device (as described in clause 3.2.6 above). Please inform Samsung regarding any DOA occurred to Your Mobile Device in accordance with the service request process and method as specified in clause 8 below.

~~3.2.8~~ Quyền chuyển nhượng:
Bất kể các quy định nêu trên, Hợp đồng Dịch vụ này có thể được Quý khách chuyển nhượng cho chủ sở hữu tiếp theo của Thiết bị di động, với các điều kiện đáp ứng các yêu cầu sau:

- Chỉ được phép chuyển nhượng đối với Sản phẩm thanh toán một lần. Sản phẩm thanh toán hàng tháng không được phép chuyển nhượng.
- Hợp đồng Dịch vụ chỉ tiếp tục áp dụng cho Thiết bị di động được nêu trong Hợp đồng Dịch vụ này và không thể chuyển sang thiết bị khác.
- Mọi quyền lợi, bao gồm các giới hạn số lần yêu cầu bồi thường (nếu có), giá trị sửa chữa tối đa và Thời hạn Hợp đồng, sẽ được giữ nguyên và tiếp tục theo Hợp đồng ban đầu và không được thiết lập lại hoặc gia hạn khi chuyển nhượng.
- Mỗi Hợp đồng Dịch vụ chỉ được phép chuyển nhượng một lần.
- Việc chuyển nhượng chỉ áp dụng đối với các Hợp đồng Dịch vụ được mua từ ngày tính năng chuyển nhượng hợp đồng chính thức được triển khai trở đi.
- Việc chuyển nhượng chỉ có hiệu lực sau khi được Samsung phê duyệt và xác nhận.

Để yêu cầu chuyển quyền sở hữu, Quý khách phải gửi yêu cầu chuyển quyền sở hữu qua email đến địa chỉ cs.vn@careplus.co và cung cấp đầy đủ thông tin của chủ sở hữu tiếp theo, bao gồm họ tên, địa chỉ email và số điện thoại.
Quý khách cũng có thể được yêu cầu cung cấp các tài liệu chứng minh quyền sở hữu Thiết bị di động, chẳng hạn như bằng chứng mua hàng.
Samsung sẽ xem xét thông tin được cung cấp và, nếu yêu cầu đáp ứng các điều kiện áp dụng, sẽ tiến hành xử lý việc chuyển nhượng.

Việc chuyển nhượng chỉ có hiệu lực sau khi Samsung xác nhận. Cho đến khi có xác nhận này, Quý khách vẫn được xem là Khách hàng và tất cả các quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng Dịch vụ này vẫn thuộc về Quý khách.

Transfer of Service Contract

Notwithstanding the above, this Service Contract may be transferred by You to a subsequent owner of the Mobile Device, subject to the following conditions:

- Transfer is permitted only for upfront payment Products. Monthly payment Products are not eligible for transfer.
- The Service Contract shall continue to apply only to the Mobile Device specified in this Service Contract and cannot be transferred to another device.
- All benefits, including any applicable claim limits, maximum repair value, and Contract Period, shall continue from the original Service Contract and shall not be reset or renewed upon transfer.
- Each Service Contract may only be transferred once.
- Transfer is permitted only for Service Contracts purchased on or after the launch date of the policy transfer feature.
- The transfer shall only be effective upon approval and confirmation by Samsung.

To request a transfer, You must submit a transfer request by email to cs.vn@careplus.co, and provide all required information of the subsequent owner, including full name, email address, and phone number.

You may also be required to submit supporting documentation to verify ownership of the Mobile Device, such as proof of purchase.

Samsung will review the information provided and, if the request meets the applicable requirements, process the transfer.

The transfer shall take effect only upon confirmation by Samsung. Until such confirmation is provided, You shall remain the Customer and all rights and obligations under this Service Contract shall remain with You.

3.2.9 Đối với các sản phẩm thanh toán trả trước, Sản phẩm có thể được hủy trong vòng 30 ngày kể từ ngày mua (ngoại trừ trường hợp Mua từ Cổng thông tin bán hàng riêng lẻ) và khách hàng có quyền được Samsung hoàn tiền đầy đủ nếu Thiết bị di động ở tình trạng tốt và không có yêu cầu sửa chữa hoặc thay thế nào đã hoặc đang được thực hiện.

In respect of Upfront Payment Products, the Product can be cancelled within thirty (30) days from Purchase date (except for Purchase from the Standalone Portal) and You are entitled to get full refund from Samsung if the Mobile Device is in good condition and no repair or replacement has been requested and processed.

3.2.10 Đối với Sản phẩm Gói tháng, Sản phẩm có thể được hủy trong vòng bảy (07) ngày kể từ Ngày Mua (ngoại trừ trường hợp Mua từ Cổng thông tin bán hàng riêng lẻ), và Khách hàng sẽ được Samsung hoàn trả toàn bộ khoản tiền đã thanh toán, với điều kiện Thiết bị Di động vẫn đang trong tình trạng tốt và chưa có bất kỳ yêu cầu sửa chữa nào được gửi hoặc xử lý. Việc hủy bỏ do Khách hàng thực hiện hoặc việc chấm dứt từ phía Samsung tiến hành sau bảy (07) ngày kể từ Ngày Mua sẽ có hiệu lực vào thời điểm kết thúc tháng thanh toán liên quan. Samsung sẽ không hoàn lại mọi khoản thanh toán đã thực hiện chỉ nhằm chi trả cho Dịch vụ đã được cung cấp trước đó, tính đến ngày hủy bỏ hoặc chấm dứt gói tháng có hiệu lực. Ngoài ra, Quý khách cũng sẽ không nhận được phần hoàn tiền liên quan tới những tháng hưởng ưu đãi miễn phí/tặng theo chương trình khuyến mãi.

In respect of Monthly Products, the Product may be cancelled within seven (7) days from the Purchase Date (except for Purchase from the Standalone Portal), and You shall be entitled to a full refund from Samsung, provided that the Mobile Device is in good condition and no repair or replacement request has been submitted or processed. Any cancellation by You or termination initiated by Samsung after seven (7) days from the Purchase Date shall take effect at the end of the relevant billing month. No refund shall be granted, as any payment made covers the Services provided up to the effective date of cancellation or termination. For the avoidance of doubt, there shall be no refund provided for any cancellation by You within the promotional free-of-charge month.

3.2.11 Trường hợp Khách hàng hủy Sản phẩm Gói tháng sau khi kết thúc thời hạn hủy bảy (07 ngày) và tại bất kỳ thời điểm nào từ Tháng thứ nhất đến Tháng thứ 12 (bao gồm cả hai mốc này), Khách hàng vẫn được hưởng thêm một (01) tháng dịch vụ gia hạn bảo hành vào Tháng 13.
Where You cancel a Monthly Product after the seven (7) days cancellation period and at any time from Month 1 to Month 12 (inclusive), You shall remain entitled to receive one (1) month of Breakdown service in Month 13.

3.2.12 Trường hợp Sản phẩm Gói tháng bị hủy sau Tháng thứ 12, Khách hàng vẫn được tiếp tục hưởng các dịch vụ Hỏng hóc do lỗi linh kiện và Hư hỏng do Rơi vỡ vào nước cho đến thời điểm kết thúc chu kì thanh toán tháng theo hiệu lực của lệnh hủy gói.
Where a Monthly Product is cancelled after Month 12, You shall remain entitled to receive Breakdown and Breakage services until the end of the paid month when the cancellation takes effect.

3.3 Trường hợp không bao gồm trong Dịch vụ :
What is not included:

3.3.1 Điều khoản dịch vụ này dành cho hoạt động sửa chữa liên quan đến Hỏng hóc do lỗi linh kiện và/hoặc Hư hỏng do Rơi vỡ và vào nước xảy ra với Thiết bị Di động của Quý khách hàng dựa trên các điều khoản được nêu trong Điều khoản Dịch vụ này .
The Product provides repair Services for any Breakage and/or Breakdown occurred to Your Mobile Device based on the terms set out in the Terms of Service.

3.3.2 Trong Thời hạn hợp đồng, Sản phẩm này không bao gồm các dịch vụ sau ("**Loại trừ hư hỏng do rơi vỡ vào nước và hỏng hóc do lỗi linh kiện**"):
During the Contract Period, the Product does not include the following services ("**Breakage and Breakdown Exclusions”**):

(a) Bồi hoàn (các) chi phí sửa chữa mà Quý khách hàng phải chịu từ (các) dịch vụ sửa chữa do bên thứ ba không chính hãng thực hiện.
Reimbursement of repair cost(s) incurred by You from repair service(s) performed by an unauthorized third party.

(b) (Các) phát sinh sửa chữa và hư hỏng do vi phạm điều kiện Bảo hành của Nhà sản xuất, lạm dụng Thiết bị Di động, sơ suất, sử dụng bất hợp pháp và / hoặc sử dụng Thiết bị Di động ngoài điều khoản Sử dụng Thông thường
Repair(s) necessitated due to, and Breakdown caused by, violating Manufacturer’s Warranty, abuse of Mobile Device, negligence, illegal usage and/or use of the Mobile Device other than Normal Use.

(c) Hao mòn tự nhiên hoặc xuống cấp dần dần theo thời gian của Thiết bị Di động.
Regular wear and tear or gradual deterioration of the Mobile Device.

(d) Khôi phục hoặc hỗ trợ liên quan đến dữ liệu được lưu trữ trong Thiết bị di động (ví dụ: phần mềm, đa phương tiện, v.v.).
Restoration of or support for data stored in the Mobile Device (e.g., software, music etc.).

(e) Các hư hỏng hoặc lỗi được áp dụng Bảo hành Chính hãng hoặc thuộc phạm vi bảo hành riêng sau sửa chữa theo Điều khoản Dịch vụ sẽ được xử lý theo chế độ Bảo hành đó.
Breakage or Breakdown implicitly or explicitly covered by Manufacturer’s Warranty or after-repair warranty under the Terms of Service.

(f) Mọi thay thế vật tư tiêu hao hoặc phụ kiện đi kèm Thiết bị gồm pin thiết bị, bộ sạc, tai nghe, bút S-Pen, tấm bảo vệ màn hình, dây cáp và dây phụ trợ nối ngoài, các tùy chọn bổ sung cho thiết bị và các phần cứng lắp thêm sau khi mua Thiết bị.
Replacement of any consumable items or accessories used in or with the Device, such as batteries, chargers, headphones, S-Pens, screen protectors, external cables and cords, add-on options incorporated to the Device, and hardware that has been added after the purchase of the Original Device.

(g) Hư hỏng mang tính thẩm mỹ đối với Thiết bị di động, như hư hỏng lớp sơn, lớp phủ , vết lõm hoặc vết xước của Thiết bị di động.
Cosmetic damage to the Mobile Device, such as damage to paintwork, Mobile Device finish, dents or scratches.

(h) Bất kỳ lỗi nào thuộc Yêu cầu thu hồi từ Samsung.
Any defects that are subject to Samsung's recall.

(i) Bất kỳ trường hợp nào không đáp ứng các điều kiện trong khoản 3.2 ở trên.
Any circumstances where the conditions in clause 3.2 above are not met.

(j) Sự cố do sự kiện bất khả kháng (bao gồm hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, bão, cuồng phong hoặc các thảm họa thiên nhiên khác), chiến tranh, hoặc các hình thái tương tự chiến tranh (bất kể chiến tranh có tuyên bố hay không), hành động của kẻ thù nước ngoài, thù địch, nội chiến, nổi loạn, nổi dậy, hỗn loạn dân sự, quân đội chiếm đoạt quyền lực, chiếm giữ, bắt giữ, tịch thu, bắt giữ, hạn chế và/hoặc giam giữ theo lệnh của Chính phủ hoặc bất kì Cơ quan có thẩm quyền nào.
Breakage arising from force majeure (including fire, flood, earthquake, storm, hurricane, or other natural disaster), war, war like operations (whether war declared or not), act of foreign enemy, hostilities, civil war, rebellion, insurrection, civil commotion, military usurped power, seizure, capture, confiscation, arrest, restraints and/or detainment by order of any government or any other authority.

(k) Mọi trường hợp mất Thiết bị hoặc không tìm được thân máy, hoặc bất kỳ thiệt hại gián tiếp hay thiệt hại phát sinh mà Quý khách hàng gặp phải do việc mất Thiết bị.
Any form of physical loss or untraceability of the Mobile Device, or any form of consequential or incidental loss suffered by You in respect of the Mobile Device.

(l) Sự cố do phản ứng hạt nhân, bức xạ hạt nhân hoặc nhiễm phóng xạ từ bất kỳ nguồn nào.
Breakage arising from nuclear reaction, nuclear radiation or radioactive contamination from any source whatsoever.

(m) Sự cố do quá tải, thí nghiệm hoặc thử nghiệm yêu cầu áp đặt những điều kiện bất thường.
Breakage arising from overload, experiments or tests requiring the imposition of abnormal conditions.

(n) Các khuyết điểm, lỗi, vết nứt hoặc gãy một phần hình thành dần theo thời gian ở bất kỳ bộ phận nào, mặc dù trong tương lai có thể cần sửa chữa hoặc thay thế các bộ phận mới bị ảnh hưởng .
Gradually developing flaws, defects, cracks or partial fractures in any part, although repair or renewal of the parts affected may be necessary in the future.

(o) Các bộ phận bị suy giảm hoặc mòn dần hoặc hao tổn, hoen ố hoặc trầy xước trên Thiết bị Di động do ngoại lực hoặc phát sinh tự nhiên từ việc Sử dụng Thông thường hoặc do tiếp xúc với môi trường.
Deterioration of or wearing away or wearing out of any part, marring or scratching of

the Mobile Device caused by external force or naturally resulting from Normal Use or exposure.

(p) Bất kỳ loại sự cố điện hoặc cơ bao gồm sự cố điện hoặc đoản mạch.
Breakage arising from electrical or mechanical breakdown including electrical failure or short-circuit.

(q) Thiệt hại phát sinh từ tấn công bằng phần mềm/vi rút trái phép, lỗi phần mềm.
Breakage arising from attack by unauthorized software/virus, software faults.

(r) Sự cố phát sinh do hành động cố ý đối với Thiết bị Di động, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc cài đặt sai hoặc thiết lập không chính xác.
Breakage arising out of any intentional act towards the Mobile Device including but not limited to incorrect installation or incorrect set-up.

(s) Thiệt hại đối với dữ liệu điện tử và/hoặc phần mềm/hệ điều hành của Thiết bị Di động, phương tiện lưu trữ, dữ liệu/hồ sơ hoặc các dữ liệu vô hình tương tự và hư hỏng đối với SIM/thẻ nhớ của Thiết bị Di động không phải do lỗi sản xuất gây ra.
Breakage to any electronic data and/or Mobile Device software/operating system, storage media, data/records or similar intangible items and breakage to the SIM card/memory card of the Mobile Device not caused by manufacturing defect.

(t) Hư hỏng do rò rỉ bên trong pin hoặc hư hỏng pin mà nguyên nhân trực tiếp không phải do Hư hỏng do rơi vỡ và vào nước của Thiết bị Di động gây nên.
Breakage arising from internal leakage of the battery or damage to the battery not arising from Breakage of the Mobile Device.

(u) Bất kỳ sự cố nào của Thiết bị Di động do các sự cố liên quan đến cơ sở hạ tầng mạng, đăng ký mạng của Quý khách hàng hoặc các sự cố dịch vụ tương tự .
Any failure of the Mobile Device to operate as a result of problems with respect to the network infrastructure, Your network subscription or similar service issues.

(v) Lỗi hàng loạt do cùng một nguyên nhân hoặc cùng một linh kiện gây ra và ảnh hưởng đến hơn năm phần trăm (5%) số Thiết bị (chỉ áp dụng với trường hợp quyền lợi Hỏng hóc do lỗi linh kiện)
Epidemic failure for faults from a common cause or component exceeding five percent (5%) of covered devices (in respect of Breakdown only)

(w) Đối với các yêu cầu sửa chữa quá 30 ngày kể từ ngày xảy ra sự cố, Samsung Care+ sẽ từ chối yêu cầu sửa chữa của Quý Khách
In case where your request for repair service is beyond thirty (30) days from the Incident Date, Samsung will decline your service request

(x) Bất kỳ yêu cầu nào mà số sê-ri hoặc số IMEI của Thiết bị không thể xác định được hoặc đã bị thay đổi.
Any request where the Device serial or IMEI number cannot be identified or has been altered.

(y) Bất kỳ yêu cầu nào liên quan đến hành vi gây hư hỏng một cách cố ý (phá hoại có chủ đích) do chính Khách hàng, thành viên gia đình của Khách hàng (bao gồm: ông nội, bà nội, ông ngoại, bà ngoại, cha mẹ ruột, cha mẹ nuôi hợp pháp, cha/mẹ kế, cha/mẹ của vợ/chồng, vợ/chồng, con ruột, con nuôi hợp pháp, anh/chị/em ruột) hoặc người dùng được Khách hàng ủy quyền gây ra.
Any request for damage which was intentionally caused by the Customer, his/her immediate family (including paternal grandfather, paternal grandmother, maternal grandfather, maternal grandmother, biological parent, legally adoptive parents, step-

parent, parent-in-law, spouse, biological child, legally adopted child, biological brother/sister) or an authorised user of the Customer.

(z) Hư hỏng gây ra do bộ chuyển đổi điện áp và/hoặc việc dùng điện áp không phù hợp đối với Thiết bị.
Failure caused by a voltage converter and/or applying incorrect voltage to the Device.

(aa) Lỗi thiết kế, lỗi sản xuất hoặc các lỗi khác liên quan đến an toàn của Thiết bị.
Breakage caused by design, manufacturing, or other faults in relation to the Device safety.

(bb) Bất kỳ Thiết bị nào là hàng giả hoặc chứa linh kiện giả.
Any Device(s) that is counterfeit or has counterfeit parts.

(cc) Sơ suất nghiêm trọng của Khách hàng, thành viên gia đình của Khách hàng hoặc người dùng được Khách hàng ủy quyền đối với Thiết bị dẫn đến việc phát sinh Yêu cầu Dịch vụ.
Gross negligence of the Device by the Customer, his/her immediate family or an authorised user of the Customer resulting in a service request.

3.3.3 Từ Ngày Bắt đầu Thời hạn Hợp đồng cho Hỏng hóc do lỗi linh kiện đến Ngày Kết thúc Thời hạn Hợp đồng cho Hỏng hóc do lỗi linh kiện, hợp đồng này không cung cấp các dịch vụ sau:
This Contract does not provide for the following services from the Contract Period Start Date For Breakdown until the Contract Period End Date For Breakdown:

(a) Tất cả các trường hợp Ngoại trừ Hư hỏng do rơi vỡ vào nước và hỏng hóc do lỗi linh kiện được bảo hành bởi Bảo hành của nhà sản xuất và
All Breakage and Breakdown Exclusions except for Breakdown covered by the Manufacturer's Warranty; and

(b) Sự cố gây ra bởi hoặc do hoạt động của vi-rút phần mềm hoặc bất kỳ sự cố nào từ phần mềm.
Breakdown caused by or attributed to the operation of a software virus or any other software-based malfunction.

4. Thời hạn hợp đồng
Contract Period

Điều khoản Dịch vụ này sẽ có hiệu lực vào Ngày bắt đầu Thời hạn Hợp đồng đối với Hư hỏng do Rơi vỡ Vào nước và sẽ vẫn có hiệu lực Theo Thời hạn Hợp Đồng (như được định nghĩa trong Điều 3.1.4 ở trên) trừ khi bị chấm dứt theo Điều khoản Dịch vụ này.
This Terms of Service shall come into effect on the Contract Period Start Date For Breakage and will remain valid in accordance with the Contract Period (as defined in Clause 3.1.4 above), unless otherwise terminated in accordance with this Terms of Service.

5. Cam kết và giới hạn trách nhiệm
Warranties and Limitation of Liability

5.1 SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ ĐƯỢC CUNG CẤP "NGUYÊN TRẠNG" VÀ "THEO ĐIỀU KIỆN SẴN CÓ". SAMSUNG KHÔNG ĐƯA RA CÁC CAM KẾT HOẶC BẢO ĐẢM DƯỚI MỌI HÌNH THỨC BẤT KỂ RÕ RÀNG HAY NGỤ Ý, LIÊN QUAN ĐẾN SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ VƯỢT NGOÀI PHẠM VI ĐIỀU KHOẢN DỊCH VỤ NÀY.
THE PRODUCT AND SERVICES ARE PROVIDED "AS IS" AND "AS AVAILABLE". SAMSUNG MAKES NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES OR GUARANTEES OF ANY KIND OF

NATURE, WHETHER EXPRESS OR IMPLIED, REGARDING THE PRODUCT AND SERVICES BEYOND THE SCOPE OF THIS TERMS OF SERVICE.

5.2 Trong mọi trường hợp, Samsung sẽ không chịu trách nhiệm đối với thiệt hại/tổn thất nào, bao gồm thiệt hại chung, hệ quả, thiệt hại ngẫu nhiên, thiệt hại gián tiếp, thiệt hại đặc định, tổn thất lợi nhuận hoặc cơ hội, thiệt hại mang tính cảnh cáo hay trừng phạt hoặc bất kỳ thiệt hại/tổn thất nào khác phát sinh từ việc Samsung thực hiện hoặc không thực hiện nghĩa vụ theo Điều khoản dịch vụ này.
In no event shall Samsung be liable for any general, consequential, incidental, indirect, special, loss of profit or opportunity, exemplary, punitive special or other damages/loss whatsoever resulting from Samsung's performance or failure to perform under this Terms of Service.

5.3 Samsung không đảm bảo rằng: (i) khi hãng sửa chữa hoặc thay thế Thiết bị Di động của Quý khách hàng không có rủi ro hoặc mất mát liên quan đến phần mềm, hệ điều hành hoặc dữ liệu trong thiết bị; hoặc (ii) Thiết bị di động của Quý khách hàng vận hành sẽ không có lỗi sau khi sửa chữa.
Samsung does not warrant that: (i) it will be able to repair or replace Your Mobile Device without risk to or loss of the software, program or data therein; or (ii) the operation of Your Mobile Device will be free from error after the repair.

5.4 Trừ khi được quy định rõ ràng trong Điều khoản Dịch vụ này :
Except where expressly provided in this Terms of Service:

(a) Trong mọi trường hợp, trách nhiệm của Samsung sẽ không vượt quá số tiền mà Quý khách hàng đã thanh toán cho Sản phẩm này; và
In no event shall Samsung's liability exceed the amount paid by You in respect of this Product; and

(b) Giới hạn thiệt hại và các giải pháp khắc phục mà Samsung cung cấp được quy định tại văn bản này sẽ là biện pháp khắc phục duy nhất và không thể thay thế dành cho Quý khách hàng.
Samsung's limitation of damage and the remedies provided herein shall be Your sole and exclusive remedy.

5.5 Giới hạn về quy định trách nhiệm này sẽ có hiệu lực trong mọi trường hợp .
This limitation on liability provision shall survive in any event and all circumstances.

5.6 Quý khách hàng đồng ý bồi thường, bảo vệ và giữ cho Samsung, các nhà thầu, nhân viên và đại lý của Samsung không bị ảnh hưởng với bất kỳ khiếu nại, tổn thất, thiệt hại, trách nhiệm pháp lý nào (bao gồm cả án phí và chi phí pháp lý) phát sinh từ việc Quý khách hàng sử dụng Sản phẩm và Dịch vụ theo Hợp đồng này, việc Quý khách hàng vi phạm các quyền của bất kỳ bên thứ ba hoặc bất kỳ vi phạm nào đối với Hợp đồng này.
You agree to indemnify, defend, and hold harmless Samsung, its contractors, employees, and agents from any claims, losses, damages, liabilities (including legal fees and expenses) arising out of Your use of the Product and the Services hereunder, Your violation of the rights of any third party, or any breach of this Contract.

6. Trường hợp bất khả kháng
Force Majeure

6.1 Samsung sẽ không chịu trách nhiệm hoặc có nghĩa vụ với bất kỳ sự chậm trễ hay không thực hiện thực hiện bất kỳ nghĩa vụ nào của mình theo Điều khoản Dịch vụ này nếu chậm trễ hoặc không thực hiện đó do các sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát của Samsung ("**Sự kiện bất khả kháng**") gây ra, cụ thể (không giới hạn) gồm:
Samsung shall not be liable or responsible for any failure to perform, or delay in performance of any of its obligations under this Terms of Service where such failure or delay is caused by events outside of Samsung's control ("**Force Majeure Event**"), in particular (without limitation to):

(a) tính khả dụng của các mạng viễn thông công cộng hoặc riêng tư; hoặc

availability of public or private telecommunication networks; or

(b) các đạo luật, nghị định, luật pháp, thông tư hoặc các biện pháp hạn chế của chính phủ; hoặc
acts, decrees, legislation, regulations or restrictions of any government; or

(c) đình công, bãi khóa hoặc các hoạt động phản kháng tập thể khác, náo loạn dân sự, bạo loạn, xâm lược, tấn công khủng bố hoặc đe dọa tấn công khủng bố, chiến tranh (dù có tuyên bố hay không); hoặc
strikes, lock-outs or other industrial action, civil commotion, riot, invasion, terrorist attacks or threats of terrorist attacks, war (whether declared or not); or

(d) bất kỳ thiên tai như thời tiết khắc nghiệt bất thường, lũ lụt, sét, bão, cháy, nổ, động đất, sụt lún, hư hại kiến trúc hoặc dịch bệnh .
any natural disaster such as abnormally inclement weather, flood, lightning, storm, fire, explosion, earthquake, subsidence, structural damage or epidemic.

6.2 Trong trường hợp xảy ra (các) Sự kiện Bất khả kháng trong quá trình Samsung xử lý yêu cầu sửa chữa của Quý khách hàng, Samsung sẽ gia hạn thời gian thực hiện nghĩa vụ của mình bằng thời gian diễn ra của Sự kiện Bất khả kháng.
In the event of occurrence of any Force Majeure Event(s) during Samsung's processing of Your service request, Samsung shall have an extension of time for the performance of its obligation for the same duration of the Force Majeure Event.

6.3 Samsung sẽ nỗ lực trong phạm vi hợp lý để chấm dứt Sự kiện bất khả kháng nằm giúp các nghĩa vụ của Samsung theo Điều khoản dịch vụ này có thể được thực hiện, bất chấp sự xuất hiện hoặc tiếp diễn của Sự kiện bất khả kháng. Để làm rõ, trong mọi trường hợp, điều khoản này xác lập bất kỳ quyền nào cho Quý khách hoặc được Quý khách sử dụng để khiếu nại Samsung nếu Samsung không thể chấm dứt hoặc giải quyết được Sự kiện Bất khả kháng.
Samsung endeavours to use its reasonable efforts to bring the Force Majeure Event to an end or resolve the same so that Samsung's obligations under this Terms of Service may be performed notwithstanding the occurrence or subsistence of the Force Majeure Event. For the avoidance of doubt, in no event shall this provision give rise to any rights to You or be enforced by You against Samsung should Samsung fail to end or resolve the Force Majeure Event.

7. Chấm dứt
Termination

Sản phẩm này sẽ bị chấm dứt ngay lập tức và tự động khi xảy ra bất kỳ (các) sự kiện nào sau đây. Trong trường hợp đó, Samsung sẽ không hoàn lại tiền cho Quý khách hàng .
This Product shall be immediately and automatically terminated upon the occurrence of any of the following event(s). In such case, no refund shall be payable by Samsung to You.

7.1 Hành vi gian lận, tìm cách gian lận hoặc không khai báo bất kỳ thay đổi nào đối với Thiết bị Di động ảnh hưởng đến Điều khoản dịch vụ này; hoặc
Fraud, attempted fraud, or non-disclosure of any changes to the Mobile Device that affect this Terms of Service; or

7.2 Khi số IMEI của Thiết bị Di động bị xóa, phá hủy hoặc thay đổi khỏi Thiết bị Di động; hoặc
Where the serial number or IMEI number of the Mobile Device is removed, obliterated or altered from the Mobile Device; or

7.3 Nếu việc sửa chữa đã được tiến hành bởi các trung tâm sửa chữa không được ủy quyền hoặc cá nhân tại bất kỳ thời điểm nào trong hoặc trước Thời hạn Hợp đồng; hoặc
If repair(s) has/have been conducted by unauthorized repair centers or person at any point during or before the Contract Period; or

7.4 Hết thời hạn hợp đồng.
Expiration of the Contract Period.

8. Quy trình yêu cầu dịch vụ
Service Request Process

8.1 Quý khách hàng phải thông báo cho Samsung ngay lập tức về Hư hỏng và/hoặc Sự cố của Thiết bị Di động và gửi yêu cầu dịch vụ trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày xảy ra Hư hỏng và/hoặc Sự cố nói trên và/hoặc trước Ngày kết thúc Hợp đồng(tùy theo ngày nào sớm hơn). Nếu không, Samsung có quyền từ chối yêu cầu dịch vụ.
You must notify Samsung immediately of any Breakage and/or Breakdown of the Mobile Device and to lodge a service request within thirty (30) calendar days from the date when the said Breakage and/or Breakdown occurred, or before the Contract Period End Date (whichever is earlier). Otherwise, Samsung reserves the right to reject the service request.

8.2 Quý khách hàng có thể gửi yêu cầu dịch vụ bằng cách truy cập cổng thông tin trực tuyến tại https://vn.careplus.co, hoặc liên hệ với chúng tôi theo số 1900-633-398, bảy (7) ngày một tuần từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối. (Giờ Việt Nam) từ Thứ Hai đến Chủ Nhật, kể cả ngày nghỉ lễ (không tính Lễ Tết).
You may lodge a service request by visiting the online portal at https://vn.careplus.co, or contact us at 1900-633-398, seven (7) days a week between 8.00 a.m. and 8.00 p.m. (Vietnam time) from Monday to Sunday, including public holidays (excluding Tet holidays).

8.3 Sau khi Quý khách hàng hoàn tất yêu cầu dịch vụ, Samsung sẽ thông báo cho Quý khách hàng Phí dịch vụ Quý khách phải trả, nếu không, Samsung có quyền từ chối yêu cầu dịch vụ của Quý khách hàng và/hoặc chấm dứt dịch vụ này.
Following Your lodgment of service request, Samsung will inform You of the Service Fee that You must pay, failing which Samsung reserves the right to reject Your service request and/or terminate the Product.

8.4 Sau khi Quý khách hàng thanh toán Phí dịch vụ:
Following Your payment of the Service Fee:

(a) Samsung sẽ xếp lịch nhận Thiết bị Di động và sắp xếp Thiết bị Di động được sửa chữa và giao cho Quý khách hàng sau khi việc sửa chữa hoàn tất; hoặc
Samsung may schedule pick up of the Mobile Device and arrange the Mobile Device to be repaired or to be replaced (as relevant) and to be delivered to You once the repair or replacement is completed; or

(b) Khi thuận tiện, Quý khách hàng có thể đến trung tâm sửa chữa được Samsung ủy quyền gần nhất (theo thông báo của Samsung).
You may, at Your convenience, walk-in to the nearest Samsung authorized repair center (as informed by Samsung).

8.5 Trong trường hợp thiết bị Không thể sử dụng được khi nhận, vui lòng thông báo cho Samsung trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn và thông tin chi tiết về Thiết bị Thay thế trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày Quý khách hàng nhận được Thiết bị Thay thế thông qua bất kỳ phương thức nào đã nêu trong điều 8.2 ở trên. Samsung sẽ cập nhật mẫu thiết bị di động và số IMEI tương ứng.
In the case of DOA, please inform Samsung within thirty (30) days from the date of the invoice and the details of the Replacement Device within thirty (30) days from the date of Your receipt of the Replacement Device through any of the method stated in clause 8.2 above. Samsung will update the Mobile Device model and IMEI number accordingly.

9. Đồng ý xử lý dữ liệu
Data Processing Consent

9.1 Với việc Sản phẩm này, Quý khách hàng đồng ý rằng Quý khách hàng đã đọc, hiểu và đồng ý rằng dữ liệu cá nhân của Quý khách hàng (bất kể được nêu trong phần 'Tóm tắt Thông tin của Quý khách hàng' ở trên hoặc lấy ở nơi khác) sẽ được ghi lại, lưu trữ hoặc xử lý theo Chính sách Bảo mật của Samsung được đăng tải tại https://www.samsung.com/vn/info/privacy. Samsung sẽ bảo vệ dữ liệu của Quý khách hàng trước các truy cập hoặc tiết lộ trái phép cũng như hành vi tiêu hủy bất hợp pháp theo Chính sách bảo mật của chúng tôi. Samsung có thể cập nhật Chính sách Bảo mật theo từng thời điểm, do đó, Quý khách hàng cần tham khảo Chính sách Bảo mật theo định kỳ.
By purchasing this Product, You hereby agree that You have read, understood and agreed that Your personal data will be recorded, stored or processed in accordance to Samsung's Privacy Policy available at https://www.samsung.com/vn/info/privacy. Samsung shall protect Your data against unauthorized access or disclosure as well as unlawful destruction in accordance with its Privacy Policy. Samsung may update its Privacy Policy from time to time, hence You are advised to periodically review the Privacy Policy.

9.2 Quý khách hàng đồng ý rằng Samsung có thể thay mặt Quý khách hàng thu thập, sử dụng và xử lý dữ liệu khi Samsung cung cấp Dịch vụ. Điều này có thể bao gồm việc chuyển dữ liệu của Quý khách hàng ở Việt Nam hay ở nước ngoài cho các công ty liên kết của Samsung, công ty bảo hiểm hoặc các nhà cung cấp dịch vụ theo Chính sách Bảo mật của Samsung.
You agree that Samsung may collect, use and process data on Your behalf when Samsung provides the Services. This may include transferring Your data whether within Vietnam or overseas to Samsung's affiliated companies, the insurer or service providers in accordance with its privacy policy.

10. Luật điều chỉnh và Quyền tài phán
Governing Law and Jurisdiction

Việc hiểu, giải thích và ý nghĩa của các quy định tại Điều khoản Dịch vụ này sẽ được xác định theo pháp luật Việt Nam và sẽ được giải quyết chỉ tại tòa án tại Việt Nam. Quý Khách hàng xác nhận và đồng ý tuân thủ bất kỳ và tất cả các luật và quy định hiện hành khi sử dụng Dịch vụ.
The construction, interpretation and meaning of the provisions of the Terms of Service shall be determined in accordance with the laws of Vietnam and shall be resolved exclusively by the courts of Vietnam. You acknowledge and agree to comply with any and all applicable laws and regulations in using the Services.

11. Khiếu nại
Grievance

Trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại nào, Quý Khách hàng có thể liên hệ với chúng tôi theo số 1900-633-398, bảy (7) ngày một tuần từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối của Việt Nam từ thứ Hai đến Chủ nhật, kể cả ngày lễ (trừ ngày Tết).
In case of any grievance, You may contact us at 1900-633-398, seven (7) days a week, between 8.00 a.m. and 8.00 p.m. (Vietnam time), from Monday to Sunday including public holidays (excluding Tet holidays).

12. Ngôn ngữ
Language

Điều khoản Dịch vụ này được lập bằng Tiếng Việt và Tiếng Anh. Trong trường hợp có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa bản Tiếng Việt và bản Tiếng Anh của Điều khoản Dịch vụ và trong phạm vi được pháp luật hiện hành cho phép, bản Tiếng Việt được ưu tiên sử dụng so với bản Tiếng Anh.
This Terms of Service is made in English and Vietnamese. In the event of any conflict between the English version and the Vietnamese version, to the extent permissible by applicable law, the Vietnamese version shall take precedence over the English version.

13. Điều khoản chung
General provisions

Samsung sẽ chỉ dựa vào Điều khoản Dịch vụ bằng văn bản. Bất kỳ cam đoan, tuyên bố hoặc thỏa

thuận nào được lập hoặc ký kết ở nơi khác, dù trực tiếp hay gián tiếp, bằng văn bản hoặc bằng lời nói hoặc thông qua quảng cáo đều không mang tính ràng buộc đối với Samsung trừ khi được xác nhận rõ ràng bằng văn bản thông qua thư điện tử và/hoặc tin nhắn SMS mà Samsung gửi cho Quý Khách hàng.
Samsung will rely only on the written Terms of Service. Any representations, statements or agreements made or entered into elsewhere, whether directly or indirectly, written or oral or in advertisement or promotional materials, are not binding towards Samsung unless expressly confirmed in writing either through email and/or SMS by Samsung to You.