



CÂU HỎI THƯỜNG GẶP **FREQUENTLY ASKED QUESTIONS**

1	<i>Samsung Care+ là gì?</i> Samsung Care+ là dịch vụ bảo hành mở rộng dành riêng cho chủ sở hữu điện thoại thông minh, máy tính bảng và Đồng hồ thông minh Samsung Galaxy. Người dùng có thể lựa chọn đăng ký gói Samsung Care+ hàng tháng, 6 tháng, 1 năm hoặc 2 năm để được tận hưởng đặc quyền bảo vệ thiết bị của mình trước các rủi ro, đặc biệt các rủi ro liên quan đến rơi vỡ và vào chất lỏng. Thời hạn bảo vệ có thể kéo dài tối đa 2 năm, đối với gói theo tháng thời hạn bảo vệ có thể gia hạn lên đến 36 tháng với quy trình sửa chữa chính hãng đơn giản và dịch vụ giao nhận miễn phí tiện lợi. Hơn nữa, người dùng sẽ được thay một thiết bị hoàn toàn mới trong trường hợp tổng chi phí sửa chữa lớn hơn hoặc bằng 85% giá bán lẻ thiết bị. Samsung Care+ có thể được mua trong vòng 60 ngày kể từ ngày mua thiết bị Quy trình yêu cầu sửa chữa: Gửi yêu cầu đến trung tâm chăm sóc khách hàng Samsung Care+ trên website https://vn.careplus.co hoặc gọi số Hotline 1900 633 398 trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự cố.
2	<i>Những sản phẩm nào có thể được mua kèm Samsung Care+?</i> Samsung Care+ được áp dụng cho dòng Điện thoại thông minh, Máy tính bảng và Đồng hồ thông minh Samsung Galaxy (Những thiết bị có mã IMEI hoặc số Sê-ri)
3	<i>Tôi có mua một thiết bị Samsung Galaxy được phân phối tại thị trường Việt Nam. Vậy tôi có thể đăng ký Samsung Care+ tại Cửa hàng Trải Nghiệm Samsung hoặc Trung tâm chăm sóc khách hàng của Samsung không?</i> Có. Người dùng thiết bị Samsung Galaxy đủ điều kiện có thể đăng ký Samsung Care+ tại các địa điểm sau trong thời gian gia hạn 60 ngày kể từ ngày mua thiết bị của bạn: Cửa hàng trực tuyến Samsung Cửa hàng trải nghiệm Samsung Cửa hàng bán lẻ được Samsung ủy quyền trên toàn quốc Để mua Samsung Care+, vui lòng mang theo thiết bị Samsung Galaxy đủ điều kiện của bạn trong tình trạng hoạt động tốt đến bất kỳ địa điểm trên. Samsung bảo lưu quyền đánh giá điều kiện và tình trạng thiết bị của bạn, đồng thời từ chối bán Samsung Care+ cho bạn trong trường hợp nhận thấy thiết bị của bạn không đủ điều kiện hoặc không ở trong tình trạng hoạt động tốt. Xin lưu ý Samsung Care+ chỉ áp dụng cho các sản phẩm được bán tại thị trường Việt Nam.
4	<i>Có thời hạn để đăng ký Samsung Care+ sau khi tôi mua một thiết bị Samsung Galaxy đủ điều kiện không?</i> Samsung Care+ có thể được mua trong vòng 60 ngày kể từ ngày mua thiết bị (ngày kích hoạt bảo hành)

5	Điều gì sẽ xảy ra với Samsung Care+ của tôi trong trường hợp tôi làm mất thiết bị Samsung Galaxy đã đăng ký của mình? Samsung Care+ được gắn với số IMEI của thiết bị Samsung Galaxy đã đăng ký của bạn. Trong trường hợp bạn làm mất thiết bị Samsung Galaxy đã đăng ký, chúng tôi sẽ không thể cung cấp lại dịch vụ cho một thiết bị khác.
6	Tôi bị mất thiết bị đã đăng ký Samsung Care+ của mình và để thay thế, tôi đã mua một thiết bị đủ điều kiện khác. Samsung Care+ mà tôi đã mua trước đó có chi trả cho thiết bị Samsung Galaxy mới của tôi không? Không. Samsung Care+ được gắn với số IMEI của thiết bị Samsung Galaxy đã đăng ký của bạn và không thể chuyển nhượng. Chúng tôi khuyến khích bạn mua Samsung Care+ mới cho thiết bị Samsung Galaxy mới đủ điều kiện của mình.
7	Tôi có thể chấm dứt Samsung Care+ của mình không? Bạn có thể hủy và nhận hoàn tiền cho gói Samsung Care+ 1 năm, 2 năm và 6 tháng trong vòng 30 ngày kể từ ngày mua gói với điều kiện sản phẩm còn trong tình trạng tốt và chưa có yêu cầu sửa chữa Samsung Care+. Đối với gói theo tháng, bạn có thể hủy trong vòng 7 ngày và được hoàn tiền, với điều kiện sản phẩm vẫn còn trong tình trạng tốt và chưa có yêu cầu sửa chữa nào. Lưu ý: Không cho phép hủy đối với các đơn hàng mua từ [Cổng mua hàng trực tuyến/ Cổng thông tin bán hàng riêng lẻ]. Để biết thêm chi tiết, vui lòng tham khảo Điều khoản Dịch vụ.
8	Khách hàng có 60 ngày để mua Samsung Care+. Có khả năng gia hạn nếu tôi không biết về dịch vụ này không? Không. Thiết bị được mua và kích hoạt bảo hành quá 60 ngày sẽ không thể đăng ký gói Samsung Care+
9	Tôi có thể sử dụng các dịch vụ trong Samsung Care+ cho một thiết bị Samsung Galaxy khác không? Không. Samsung Care+ được gắn với số IMEI của thiết bị Samsung Galaxy đã đăng ký của bạn và không thể chuyển nhượng.
10	Làm cách nào để gửi yêu cầu sửa chữa? Bạn có thể gửi yêu cầu đến trung tâm chăm sóc khách hàng Samsung Care+ trên website https://vn.careplus.co hoặc gọi số Hotline: 1900 633 398 trong vòng 30 ngày kể từ ngày phát sinh sự cố.
11	Tôi có phải thanh toán Phí Dịch Vụ khi yêu cầu sửa chữa hay không? Phí Dịch Vụ được áp dụng cho một số yêu cầu sửa chữa nhất định. Samsung chỉ định boltttech là đơn vị đại diện được ủy quyền để thu Phí Dịch Vụ này nhằm xử lý và quản lý yêu cầu sửa chữa của bạn. Vui lòng tham khảo Điều Khoản Dịch Vụ để biết mức Phí Dịch Vụ áp dụng cho mỗi loại yêu cầu sửa chữa.