

Phần thông tin bảo hành của ASUS

Ông/Bà:

Số điện thoại:

Địa chỉ:

.....

E-mail:

Ngày mua: / / (ngày/tháng/năm)

Tên đại lý:

Số điện thoại đại lý:

Địa chỉ đại lý:

Số seri



Chú ý quan trọng: Xin vui lòng giữ số bảo hành này ở nơi an toàn để dùng đến sau này. ASUS có quyền yêu cầu xuất trình số này trước khi chấp nhận yêu cầu sửa chữa.

Dịch vụ bảo hành của ASUS (gọi tắt là “bảo hành”) được cung cấp bởi ASUSTeK Computer Inc (gọi tắt là “ASUS”) dành cho “khách hàng”, người sở hữu chiếc máy tính mới xuất xưởng (gọi là “sản phẩm”) đính kèm số bảo hành này, theo những điều khoản và điều kiện nhất định. Các dịch vụ trong thời gian bảo hành sẽ được cung cấp bởi trung tâm bảo hành chính hãng ASUS hoặc các trung tâm bảo hành được ủy quyền.

Thời gian bảo hành sản phẩm:

Thời gian bảo hành này có hiệu lực dựa trên nhãn dán bên dưới sản phẩm (“Thời gian bảo hành”), ví dụ: 24M có nghĩa là 24 tháng và 36M có nghĩa là 36 tháng kể từ ngày sản phẩm được bán cho khách hàng đầu tiên (“ngày mua”). Nếu không có chứng nhận mua hàng nào được cung cấp kèm theo thì ngày sản xuất được ASUS ghi nhận được xem là ngày bắt đầu thời gian bảo hành.

Thời gian bảo hành pin:

Bảo hành 12 tháng kể từ ngày mua.

Luật định về bảo hành

Dịch vụ bảo hành này được cung cấp một cách độc lập với các luật định về bảo hành được áp dụng tại quốc gia mua máy và không bị ảnh hưởng hoặc giới hạn bởi bất kỳ luật định nào về bảo hành trong mọi tình huống.

1. Điều khoản chung:

ASUS đảm bảo sản phẩm không bị lỗi trong quá trình sản xuất và lỗi linh kiện trong thời gian bảo hành. Các phụ kiện tặng kèm theo sản phẩm như: dây cáp, túi xách, chuột v.v. không được bảo hành. Nếu sản phẩm bị lỗi trong quá trình sử dụng bình thường và được vận hành đúng cách trong thời gian bảo hành, ASUS sẽ sửa chữa hoặc thay thế các linh kiện lỗi trên sản phẩm, hoặc toàn bộ sản phẩm, với các linh kiện hoặc sản phẩm mới hay đã được xử lý để có thể hoạt động một cách bình thường như những linh kiện được cung cấp ban đầu.

Chế độ bảo hành này chỉ áp dụng trên sản phẩm được bán mới lần đầu sau khi xuất xưởng và không phải được bán lại khi đã qua sử dụng, đã được làm mới hoặc đã được lắp ráp lại lần hai. Xin vui lòng giữ hoá đơn mua hàng bản gốc và sổ bảo hành này để sử dụng khi dùng dịch vụ trong tương lai. Chế độ bảo hành này không bao gồm lỗi do lắp đặt, sử dụng, vệ sinh hoặc bảo trì không phải do ASUS thực hiện, cũng như tai nạn, hỏng hóc do vô tình hay cố ý gây ra trên sản phẩm, các chương trình phần mềm, hao mòn thông thường không nằm trong tầm kiểm soát của ASUS. Để biết thêm chi tiết xin vui lòng xem phần 6 của sổ bảo hành này.

Tất cả các linh kiện được sửa chữa hoặc thay thế bởi một trung tâm bảo hành ủy quyền của ASUS sẽ được bảo hành tiếp theo thời gian bảo hành còn lại, nhưng không ít hơn 3 tháng. Trung tâm bảo hành sẽ phục hồi hệ điều hành nguyên thủy kèm theo sản phẩm. **ASUS sẽ không phục hồi hoặc sao chép bất kỳ dữ liệu hoặc phần mềm nào trong thiết bị lưu trữ của sản phẩm. Nếu sản phẩm đã được sửa chữa, mọi dữ liệu người dùng được tạo ra sẽ bị xoá vĩnh viễn.**

Nếu sản phẩm còn trong thời gian bảo hành, quý khách hàng phải chấp nhận quyền sở hữu các linh kiện hư hỏng đã được thay thế mặc nhiên thuộc về ASUS.

2. Hỗ trợ phần mềm

Bất kỳ phần mềm nào đi kèm sản phẩm đều được cung cấp với tính chất “tặng kèm”. ASUS không đảm bảo quá trình hoạt động liên tục hoặc không lỗi của bất kỳ phần mềm nào cung cấp kèm theo sản phẩm.

Chế độ bảo hành này chỉ dành cho phần cứng của sản phẩm. ASUS sẽ hỗ trợ kỹ thuật cho phần mềm cài sẵn trên sản phẩm nhằm đảm bảo chức năng phần cứng liên quan. Đối với các vấn đề phần mềm khác, chúng tôi khuyên quý khách hàng xem lại hướng dẫn sử dụng, trang web hỗ trợ của ASUS và/hoặc các nguồn trực tuyến khác. Phần mềm của hãng thứ ba có thể cần sự hỗ trợ từ nhà cung cấp tương ứng.

3. Chính sách về điểm chết trên màn hình LCD TFT

Dù đã đạt các tiêu chuẩn cao nhất có thể, quá trình sản xuất màn hình tinh thể lỏng (LCD) dạng phim bán dẫn mỏng (TFT) vẫn còn một số khiếm khuyết thay được. Các khiếm khuyết này không ảnh hưởng đến hiệu năng của sản phẩm mà bạn sở hữu.

Tuy nhiên, ASUS sẽ cung cấp dịch vụ bảo hành cho chiếc màn hình LCD TFT trên sản phẩm ASUS của bạn khi và chỉ khi có ít nhất:

- 3 điểm chết sáng hoặc 5 điểm chết tối hoặc 8 điểm chết sáng và/hoặc tối tổng cộng; hay
- 2 điểm chết sáng liền kề hoặc 2 điểm chết tối liền kề; hay
- 3 điểm chết sáng và/hoặc tối trong khu vực có đường kính 15mm.

(Xin lưu ý: Một điểm chết sáng là một điểm ảnh màu trắng hoặc điểm ảnh luôn sáng trên nền ĐEN. Một điểm chết tối là một điểm ảnh màu đen hoặc điểm ảnh luôn tối trên các nền không phải màu ĐEN.)

Các điều kiện khi kiểm tra là:

- Khoảng cách không gần hơn 30cm, theo đường thẳng, giữa màn hình TFT và người kiểm tra
- Nhiệt độ phòng trong khoảng 20–40 độ C
- Độ sáng trong khoảng 300 đến 500 lux

4. Trách nhiệm của khách hàng

Khi sử dụng sản phẩm

- Đọc kỹ hướng dẫn sử dụng và chỉ sử dụng sản phẩm theo hướng dẫn sử dụng.
- Không để sản phẩm kết nối với nguồn điện khi nó đã được sạc đầy và không mở nguồn; một vài thiết bị điện tử không được thiết kế để kết nối với nguồn điện trong thời gian dài.
- Định kỳ sao lưu dữ liệu lưu trữ trên sản phẩm.
- Giữ lại vỏ hộp của sản phẩm. Trong trường hợp sản phẩm cần được gửi lại để sửa chữa, vỏ hộp nguyên thủy của sản phẩm sẽ giúp bảo vệ sản phẩm tốt hơn trong quá trình vận chuyển.
- Xin vui lòng kiểm tra hướng dẫn sử dụng và trang web hỗ trợ của ASUS để biết được các giải pháp đã có sẵn, trước khi liên lạc với trung tâm dịch vụ khách hàng.

- Nêu sản phẩm được thiết kế với chức năng TPM (cum nền bảo mật đáng tin cậy), vui lòng lưu giữ mật khẩu ban đầu được cài đặt trên chip bảo mật tích hợp ở một nơi an toàn (**Lưu ý: Do thiết kế của TPM, ASUS không thể khôi phục lại mật khẩu ban đầu trên chip bảo mật tích hợp. Nếu mật khẩu bị mất, sản phẩm chỉ có thể được sửa chữa bằng cách thay thế toàn bộ bo mạch chính, và điều này không thuộc phạm vi bảo hành.**)

Khi liên lạc với trung tâm dịch vụ khách hàng của ASUS

- Trước khi liên lạc với hỗ trợ kỹ thuật từ ASUS, hãy chắc rằng quý khách đang giữ sản phẩm trước mặt và mở nguồn (nếu có thể). Xin vui lòng chuẩn bị sẵn thông tin về số seri, tên model và biên lai mua hàng của sản phẩm.
- Số điện thoại đường dây nóng hỗ trợ kỹ thuật có thể được tìm thấy tại trang web <http://www.asus.com/vn/support>. Do thông tin liên lạc có thể thay đổi, xin vui lòng tham khảo tại website để cập nhật thông tin liên lạc mới nhất.
- Bạn có thể sẽ được ASUS yêu cầu hỗ trợ chẩn đoán lỗi sản phẩm, với một số thao tác cụ thể bên dưới:
 - Khôi phục hệ thống để phục hồi hệ điều hành, trình điều khiển thiết bị và các phần mềm về trạng thái ban đầu của sản phẩm như khi được xuất xưởng.
 - Cài đặt các bản cập nhật, bản vá lỗi hoặc các gói dịch vụ.
 - Chạy các công cụ và chương trình chẩn đoán lỗi trên sản phẩm.
 - Cho phép các hỗ trợ viên ASUS truy xuất vào sản phẩm bằng các công cụ chẩn đoán lỗi từ xa (khi có thể).
 - Thực hiện các thao tác hợp lệ được ASUS yêu cầu, nhằm giúp xác định hoặc giải quyết vấn đề.
- Nếu vấn đề không thể giải quyết được từ xa, quý khách hàng sẽ phải gửi sản phẩm đến một trung tâm bảo hành ủy quyền của ASUS (quá trình này gọi là "RMA"). ASUS sẽ cấp một số RMA cho sản phẩm của quý khách. Xin vui lòng lưu giữ số RMA của quý khách nhằm theo dõi quá trình bảo hành.
- Mô tả lỗi một cách rõ ràng và đầy đủ trên biên nhận yêu cầu RMA.
- Gửi kèm một bản sao của số bảo hành này và một bản sao biên lai/biên nhận về chi tiết mua sản phẩm của quý khách hàng. (Xin lưu ý: ASUS có quyền yêu cầu xuất trình các văn bản gốc.) Nếu không có chứng nhận mua hàng nào được cung cấp kèm theo thì ngày sản xuất được ASUS ghi nhận được xem là ngày bắt đầu thời gian bảo hành.

- Đảm bảo rằng quý khách hàng đã sao lưu toàn bộ dữ liệu lưu trữ trên sản phẩm của mình và gỡ bỏ bất kỳ dữ liệu cá nhân, bí mật hoặc thuộc quyền sở hữu riêng trước khi bắt đầu quá trình bảo hành. Quý khách phải đồng ý rằng ASUS có thể xoá bất kỳ dữ liệu, phần mềm hoặc chương trình nào được cài đặt trên sản phẩm và không có trách nhiệm phục hồi. Quý khách có trách nhiệm đề phòng mất mát, hỏng hóc vĩnh viễn hoặc những tổn thất vô tình trên dữ liệu của quý khách xảy ra do không sao lưu trước cũng như do xoá dữ liệu khỏi sản phẩm.
- Đóng gói sản phẩm theo một quy cách an toàn và ổn định. Vỏ hộp theo máy sẽ rất hữu ích trong trường hợp này. Trong mọi trường hợp, việc đóng gói nên phù hợp các điều kiện sau:
 - Sử dụng hộp cứng với các nắp đậy còn nguyên vẹn.
 - Gỡ bỏ các nhãn dán, chỉ dẫn về chất liệu, và các dấu hiệu thuộc về việc vận chuyển trước đó đã không còn hiệu lực.
 - Gói các bộ phận riêng biệt.
 - Dùng vật liệu đệm lót thích hợp.
 - Sử dụng băng keo được thiết kế đặc biệt để đóng hàng vận chuyển.
 - Không dùng dây hoặc giấy để gói thêm.
 - Sử dụng một nhãn ghi địa chỉ rõ ràng, đầy đủ thông tin người gửi và người nhận.
 - Đặt một bản sao nhãn địa chỉ bên trong hộp.
- Xin vui lòng không gửi thêm bất kỳ thứ gì cùng với sản phẩm trừ những yêu cầu đặc biệt từ ASUS. Xin vui lòng tháo gỡ các phụ kiện cũng như các thiết bị lưu trữ có thể tháo rời như thẻ nhớ, đĩa quang, ổ đĩa flash ra khỏi sản phẩm. ASUS sẽ không chịu trách nhiệm về những mất mát, hỏng hóc hoặc thiệt hại về các phụ kiện hoặc các thiết bị lưu trữ rời, trừ những trường hợp cố tình hoặc vô ý gây ra bởi ASUS.
- Gỡ bỏ hoặc cung cấp bất kỳ mật khẩu được dùng bảo mật trên sản phẩm. Nếu việc truy xuất vào sản phẩm bị chặn bằng mật khẩu, ASUS có thể sẽ không phát hiện và sửa chữa hết các lỗi của sản phẩm được.
- Nếu sản phẩm được thiết kế có chức năng TPM (cụm nền bảo mật đáng tin cậy), xin vui lòng cung cấp mật khẩu bảo mật được cài trên chip tích hợp này.

5. Các hình thức RMA

Nếu quá trình RMA là cần thiết, quý khách hàng cần chuyên sản phẩm của mình đến trung tâm bảo hành ủy quyền gần nhất của ASUS. ASUS sẽ xem xét đề đơn giản hoá thủ tục dịch vụ bằng cách yêu cầu quý khách mang sản phẩm của mình đến cửa hàng bán lẻ mà quý khách đã mua sản phẩm hoặc thông qua dịch vụ giao nhận miễn phí.

6. Các ngoại lệ của dịch vụ bảo hành có điều kiện:

ASUS không đảm bảo quá trình hoạt động của sản phẩm diễn ra liên tục hoặc không gặp lỗi. Chế độ bảo hành chỉ bao gồm các vấn đề liên quan đến kỹ thuật phần cứng trong thời gian bảo hành và trong những điều kiện sử dụng thông thường. Không áp dụng cho các vấn đề phần mềm hoặc hỏng hóc do khách hàng gây ra hay trong các tình huống sau:

- (a) Sản phẩm bị can thiệp, sửa chữa và/hoặc thay đổi bởi một cá nhân không được phép;
- (b) Số seri của sản phẩm, của các linh kiện hoặc phụ kiện đã bị cao sửa, xoá bỏ hoặc tháo gỡ;
- (c) Các tem bảo hành đã bị rách hoặc bị cạo sửa;
- (d) Hao mòn tự nhiên
- (e) Hư hỏng (vô tình hoặc khác) trên sản phẩm về hình thức bên ngoài không ảnh hưởng đến hoạt động và chức năng của sản phẩm, như không giới hạn về việc rỉ sét, thay đổi màu sắc, chất liệu hoặc những hao mòn tự nhiên theo thời gian;
- (f) Hư hỏng sản phẩm do chiến tranh, khủng bố, hoả hoạn, tai nạn, thiên tai, vô tình hoặc cố ý sử dụng không đúng cách, lạm dụng, câu thả hoặc bảo trì không đúng cách, sử dụng trong những điều kiện không bình thường;
- (g) Hư hỏng sản phẩm do lắp đặt, kết nối không đúng cách hay sử dụng các thiết bị ngoại vi không tương thích như máy in, ổ đĩa quang, card mạng, hoặc thiết bị USB v.v.;
- (h) Hư hỏng sản phẩm gây ra do lỗi nguồn điện từ bên ngoài hoặc bất kỳ tai nạn điện nào;
- (i) Hư hỏng sản phẩm do sử dụng hoặc điều kiện bảo quản hay thông số môi trường không đúng với hướng dẫn sử dụng;
- (j) Hư hỏng sản phẩm gây ra bởi phần mềm của hãng thứ ba hoặc virus; hay mất mát phần mềm hoặc dữ liệu xảy ra trong quá trình sửa chữa hoặc thay thế;

- (k) Không sử dụng được do quên hoặc mất mật khẩu bảo mật;
- (l) Không sử dụng được hoặc hư hỏng sản phẩm gây ra do dấu vết của chất nguy hiểm, các bệnh dịch, sâu bọ hoặc bức xạ;
- (m) Lừa đảo, mất cắp, mất tích hoặc các hành động cố mưu tính;
- (n) Không sử dụng được hoặc hư hỏng sản phẩm gây ra do lắp đặt và sử dụng các ứng dụng ổ khóa thiết bị, là một loại tiện ích mở khóa phân vùng khởi động của sản phẩm sẽ khiến cho sản phẩm không được bảo hành cũng như bị từ chối bảo hành.

Ngoại trừ những điều đã đề cập trong quy định bảo hành này và trong phạm vi pháp luật cho phép, ASUS không chịu trách nhiệm về những hư hỏng trực tiếp, đặc biệt, tình cờ hoặc hệ quả do vi phạm các quy định hoặc điều kiện bảo hành, hoặc theo những ý kiến hợp pháp, đã được bao gồm nhưng không giới hạn về những thất thoát trong việc sử dụng, thất thoát thu nhập; thất thoát lợi nhuận thực tế hoặc ước tính (bao gồm thất thoát về những lợi nhuận trong các hợp đồng); thất thoát về việc sử dụng tiền; thất thoát các khoản tiết kiệm ước tính; thất thoát trong công việc; thất thoát về cơ hội; thất thoát về uy tín; thất thoát về danh tiếng; thất thoát do hư hỏng hoặc mất mát dữ liệu; hoặc bất kỳ những mất mát gián tiếp hay liên đới gây ra trong mọi trường hợp do thay thế thiết bị và quyền sở hữu, cũng như bất kỳ chi phí nào nhằm phục hồi hoặc khôi phục dữ liệu được lưu trữ hoặc sử dụng trên sản phẩm. Những giới hạn đã nói ở trên sẽ không có giá trị để được bồi thường về nhân mạng hoặc thương tích, hay trách nhiệm hình sự đối với những hoạt động cố tình và/hoặc vô ý của ASUS. Một vài luật định không cho phép các ngoại lệ hay giới hạn về hỏng hóc một cách vô tình hay có cơ sở; trong phạm vi luật định có ảnh hưởng đến các quy định bảo hành này, các giới hạn ở trên không áp dụng cho quý khách hàng.

7. Quyền riêng tư

Quý khách đồng ý và hiểu rằng ASUS cần thu thập, truyền dân và xử lý các dữ liệu cá nhân nhằm mục đích thuận tiện cho yêu cầu dịch vụ; do đó thông tin của quý khách hàng có thể sẽ được truyền và xử lý ở bất kỳ quốc gia nào có văn phòng chi nhánh công ty của ASUS, bao gồm các quốc gia ngoài khối liên minh Châu Âu, luật pháp không ràng buộc mức độ bảo vệ thông tin giống như bộ luật của các tiểu bang thuộc thành viên liên minh Châu Âu. Tuy nhiên, ASUS sẽ sử dụng và bảo vệ thông tin cá nhân của quý khách mọi lúc tại mọi quốc gia theo chính sách quyền riêng tư của ASUS. Xin vui lòng truy cập và đọc thêm chính sách quyền riêng tư của ASUS tại:

8. Các trường hợp ngoài bảo hành

Việc gửi sản phẩm bảo hành về trung tâm bảo hành ASUS trong thời gian bảo hành không có nghĩa là sản phẩm mặc nhiên sẽ được sửa chữa miễn phí. Khi nhận được sản phẩm của quý khách, ASUS có quyền kiểm tra sự hợp lệ về yêu cầu bảo hành của quý khách trước khi làm dịch vụ. Nếu đã hết thời gian bảo hành hoặc vi phạm bất kỳ ngoại lệ nào trong mục 5, yêu cầu bảo hành của bạn sẽ được xem là sửa chữa ngoài bảo hành ("OOW").

Nếu trường hợp của bạn là sửa chữa ngoài bảo hành thì bằng phí sửa chữa sẽ được báo đề quý khách được biết, quý khách có thể chấp nhận hoặc từ chối. Nếu quý khách chấp nhận sửa chữa, chúng tôi sẽ xuất hoá đơn cho quý khách về chi phí nhân công, linh kiện và các chi phí khác nằm trong bảng phí dịch vụ. Quý khách phải thanh toán hoá đơn này trong 4 tuần kể từ ngày xuất hoá đơn. Dịch vụ sửa chữa chỉ hoàn tất khi hoá đơn đã được thanh toán.

Trong phạm vi pháp luật cho phép, ASUS có thể sẽ tính phí kiểm tra (bao gồm chi phí vận chuyển nếu có) lên đến 100 Đô la Mỹ (hoặc tương đương theo giá nội tệ) nếu yêu cầu dịch vụ của quý khách là ngoài bảo hành và quý khách từ chối sửa chữa hoặc sản phẩm của quý khách không cần thực hiện dịch vụ.

9. Khước từ quyền sở hữu

Sau khi sản phẩm của quý khách đã được sửa chữa, hoặc nếu quý khách không đồng ý sửa chữa, ASUS sẽ gửi trả sản phẩm của quý khách theo hình thức RMA đã thoả thuận. Nếu quý khách không nhận lại sản phẩm của mình, hoặc nếu việc gửi trả không thể thực hiện đến địa chỉ mà quý khách cung cấp, ASUS sẽ gửi đến quý khách một thông báo đến địa chỉ mà quý khách cung cấp khi yêu cầu dịch vụ. Nếu quý khách vẫn không đến nhận lại sản phẩm của mình trong vòng 90 ngày kể từ ngày gửi thông báo, ASUS có quyền tính thêm chi phí bao gồm phí lưu trữ; đề tiêu hủy sản phẩm theo luật pháp quy định; cũng như bất kỳ quyền lợi nào theo pháp luật

liên quan đến việc không thanh toán các chi phí.

10. Hỗ trợ và bảo hành quốc tế

Chế độ bảo hành này áp dụng tại quốc gia mua máy.

Ngoài ra chế độ bảo hành cũng cho phép quý khách sử dụng dịch vụ bảo hành quốc tế của ASUS tại Châu Âu, Bắc Mỹ (Hoa Kỳ, Canada và Mexico), Châu Á, Cộng Hòa Nam Phi và Úc/Châu Đại Dương, trong thời gian bảo hành, với những điều khoản ràng buộc sau: Thủ tục dịch vụ có thể thay đổi tùy từng quốc gia.

- Thủ tục dịch vụ có thể thay đổi tùy từng quốc gia.
- Một số dịch vụ và/hoặc linh kiện sẽ không có ở tất cả các quốc gia.
- Các linh kiện mang tính cục bộ (ví dụ như ngôn ngữ bàn phím) có thể sẽ được thay thế bằng phiên bản khác tương tự tại quốc gia mà việc sửa chữa được yêu cầu.
- Một vài quốc gia sẽ có một số phí và ràng buộc áp dụng tại thời điểm làm dịch vụ.
- Các quốc gia tiếp nhận có thể yêu cầu các văn bản bổ sung như hoá đơn mua hàng hoặc chứng nhận sở hữu, trước khi thực hiện dịch vụ hỗ trợ và bảo hành quốc tế.

Đề tận dụng tối ưu dịch vụ bảo hành quốc tế, xin vui lòng tham khảo trang web về các trung tâm bảo hành của ASUS tại địa chỉ <http://www.asus.com/support/contact-ASUS> để biết thêm chi tiết.

ASUS được quyền mô tả và giải thích về các thông tin bảo hành của ASUS. Xin vui lòng tham khảo trang web hỗ trợ chính thức của <http://www.asus.com/vn/support> để biết được các thông tin bảo hành mới nhất và đầy đủ nhất của ASUS.

Thông tin liên lạc về ASUS

Dịch vụ bảo hành này được cung cấp bởi:

ASUSTeK Computer Inc.
No. 15, Li-Te Road, Peitou
Taipei 112, Taiwan
Phone: +886-2-2894-3447