

## Quy định Giới hạn Bảo hành

### Phạm vi của Giới hạn Bảo hành

- a. Công ty Công Nghệ HP (HP) sẽ bảo hành các sản phẩm bị lỗi kỹ thuật do vật liệu hoặc tay nghề nhân công trong quá trình sản xuất trong thời gian ghi trên các tài liệu liên quan đến sản phẩm. Lưu ý đặc biệt cho máy in phun: Đối với các hộp mực in phun, việc bảo hành kéo dài đến khi mực HP được sử dụng hết hoặc tới thời hạn “Kết thúc Bảo hành”, tùy điều kiện nào đến trước. Đối với đầu in, việc bảo hành kéo dài đến thời hạn “Kết thúc Bảo hành” hoặc đạt tới hạn mức sử dụng được bảo hành, tùy điều kiện nào đến trước.
- b. Đối với các sản phẩm phần mềm, giới hạn bảo hành của HP chỉ áp dụng cho những nỗ lực không thành khi đã cố gắng tuân thủ các chỉ dẫn cài đặt/lập trình.
- c. HP không đảm bảo các sản phẩm sẽ không gặp lỗi hoặc hoạt động gián đoạn trong quá trình vận hành.
- d. Giới hạn bảo hành của HP chỉ áp dụng đối với các lỗi phát sinh trong điều kiện sử dụng bình thường và không áp dụng đối với các vấn đề khác bao gồm những lỗi hoặc hư hỏng liên quan đến: (i) điều chỉnh hoặc bảo dưỡng không đúng cách; (ii) sử dụng các vật tư, linh kiện, phần mềm, thẻ kết nối đa phương tiện mà HP không cung cấp hoặc hỗ trợ; (iii) vận hành không đúng với thông số kỹ thuật cho phép của sản phẩm; hoặc (iv) chỉnh sửa hoặc sử dụng trái phép.
- e. Đối với các sản phẩm máy in HP, việc sử dụng các hộp mực in không phải của HP hoặc các hộp mực in nạp lại không ảnh hưởng đến việc bảo hành cho khách hàng hoặc bất kỳ hợp đồng hỗ trợ nào của HP với khách hàng. Tuy nhiên, nếu máy in bị lỗi hoặc hư hỏng do việc sử dụng các hộp mực in nạp lại hoặc các hộp mực in không phải của HP, HP sẽ tính tiền đối với thời gian chuẩn và vật liệu sử dụng để xử lý các hư hỏng cụ thể của máy in.
- f. Đối với các hộp mực in và vật tư ngành in của HP, việc bảo hành sẽ không áp dụng với các sản phẩm (i) đã nạp lại mực, tân trang, tái chế hoặc giả mạo dưới bất kỳ hình thức nào, (ii) gặp các vấn đề do sử dụng sai mục đích, bảo quản không đúng cách, hoặc vận hành trong điều kiện môi trường không phù hợp với máy in đã được ghi trong các tài liệu về thông số kỹ thuật của sản phẩm hoặc (iii) hao mòn tự nhiên trong quá trình sử dụng thông thường.
- g. Nếu HP nhận thấy dấu hiệu một sản phẩm bị lỗi nằm trong thời hạn bảo hành thuộc điều kiện bảo hành của HP, HP sẽ chọn cách sửa chữa hoặc thay thế bằng một sản phẩm khác.
- h. Nếu HP không thể sửa chữa hoặc thay thế một sản phẩm bị lỗi nằm trong điều kiện bảo hành của HP thì trong vòng một khoảng thời gian thích hợp sau khi ghi nhận lỗi, HP sẽ hoàn trả tiền mua sản phẩm.
- i. HP sẽ cập nhật tiến độ việc sửa chữa 1 tuần 2 lần. Sau khi hoàn tất việc sửa chữa, HP sẽ thực hiện cuộc gọi thông báo hoặc nhắn tin hoặc email đến khách hàng để thông báo việc hoàn tất.
- j. HP sẽ không có nghĩa vụ phải sửa chữa, thay thế hoặc hoàn trả cho đến khi khách hàng trả sản phẩm bị lỗi về cho HP.

- k. Sản phẩm thay thế phải mới hoặc như mới và có các tính năng ít nhất phải tương đương với sản phẩm được thay thế.
- l. Các sản phẩm của HP có thể bao gồm những linh kiện, thành phần hoặc vật liệu tái chế nhưng đảm bảo hiệu suất hoạt động như mới.
- m. Chính sách Giới hạn Bảo hành của HP có giá trị tại bất kỳ quốc gia nào có sản phẩm nằm trong điều kiện bảo hành được chính HP phân phối. Các hợp đồng đồng dịch vụ bảo hành bổ sung như bảo hành tận nơi có thể được cung cấp bởi các trung tâm bảo hành ủy quyền của HP tại các quốc gia có sản phẩm được chính HP hoặc các nhà nhập khẩu ủy quyền phân phối.

### **Giới hạn Chính sách Bảo hành**

TRONG PHẠM VI CHO PHÉP CỦA LUẬT PHÁP ĐỊA PHƯƠNG, CẢ HP VÀ CÁC BÊN CUNG ỨNG THỨ BA KHÔNG TIẾN HÀNH VIỆC BẢO HÀNH HOẶC BẢO ĐẢM BẤT KỲ ĐIỀU KIỆN NÀO KHÁC, DÙ VIỆC BẢO HÀNH HOẶC CÁC ĐIỀU KIỆN VỀ THƯƠNG MẠI VÀ CHẤT LƯỢNG ĐƯỢC CHỈ RÕ HOẶC ĐI KÈM THEO HỢP ĐỒNG, VÀ PHỤC VỤ MỘT MỤC ĐÍCH CỤ THỂ.

### **Giới hạn Trách nhiệm Pháp lý**

- a. Trong phạm vi cho phép của luật pháp địa phương, các biện pháp xử lý nằm trong Bản Giới hạn Bảo hành này là duy nhất và chỉ dành cho khách hàng.
- b. TRONG PHẠM VI CHO PHÉP CỦA LUẬT PHÁP ĐỊA PHƯƠNG, NGOẠI TRỪ NHỮNG NGHĨA VỤ ĐẶC BIỆT ĐƯỢC QUY ĐỊNH TRONG BẢN QUY ĐỊNH GIỚI HẠN BẢO HÀNH NÀY, HP HOẶC BÊN CUNG CẤP THỨ BA SẼ KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI NHỮNG THIẾT HẠI TRỰC TIẾP, GIÁN TIẾP, ĐẶC BIỆT, NGẪU NHIÊN HOẶC MANG TÍNH HẬU QUẢ, DÙ LÀ DỰA VÀO HỢP ĐỒNG HAY NHỮNG GIẢ ĐỊNH PHÁP LÝ KHÁC BẢO TRƯỞC VỀ KHẢ NĂNG SẼ XẢY RA NHỮNG THIẾT HẠI NHƯ VẬY.

### **Luật pháp Địa phương**

- a. Khách hàng được hưởng những quyền lợi pháp lý cụ thể theo như Bản Quy định Giới hạn Bảo hành này. Khách hàng cũng có thể có những quyền lợi khác thay đổi tùy theo từng bang của Hoa Kỳ, tỉnh thành của Canada, và tùy theo từng quốc gia tại các khu vực khác trên thế giới.
- b. Đối với những phạm vi mà Bản Quy định Giới hạn Bảo hành này có quy định khác với luật pháp địa phương, Bản Quy định này có thể được điều chỉnh để phù hợp với luật pháp địa phương. Theo luật pháp địa phương như vậy, những hạn chế và phủ nhận cụ thể nào đó trong Bản Quy định Bảo hành này có thể không được áp dụng đối với khách hàng. Ví dụ, một số bang của Hoa Kỳ cũng như một vài chính phủ khác ngoài lãnh thổ Hoa Kỳ (bao gồm các tỉnh thành của Canada), có thể: (i)

ngăn không cho những điều khoản giới hạn và phủ nhận trong Bản Quy định Bảo hành này khả năng hạn chế quyền của một người tiêu dùng do luật pháp quy định (ví dụ: Anh Quốc); mặt khác hạn chế nhà sản xuất thúc đẩy những điều khoản giới hạn và phủ nhận như vậy.

- c. CÁC ĐIỀU KHOẢN TRONG BẢN QUY ĐỊNH BẢO HÀNH NÀY, NGOẠI TRỪ NHỮNG PHẠM VI ĐƯỢC PHÁP LUẬT CHO PHÉP, KHÔNG LOẠI TRỪ, GIỚI HẠN HOẶC SỬA ĐỔI, VÀ BỔ SUNG, NHỮNG QUYỀN LỢI BẮT BUỘC DO LUẬT ĐỊNH PHÙ HỢP VỚI VIỆC BÁN CÁC SẢN PHẨM HP CHO NHỮNG KHÁCH HÀNG NHƯ VẬY.

## Liên hệ với HP

Nếu sản phẩm bị hư hỏng trong thời hạn bảo hành và những gợi ý trong tài liệu về sản phẩm không giúp giải quyết những vấn đề đó, bạn có thể thực hiện một trong các bước sau đây để được hỗ trợ:

- Xác định khu vực bạn sinh sống và liên hệ với Trung tâm Hỗ trợ HP gần nhất thông qua trang web: <http://www8.hp.com/vn/en/contact-hp/phone-assist.html> Liên hệ với trung tâm bảo hành ủy quyền của HP
- Gọi Trung tâm Hỗ trợ kỹ thuật qua số +1800 588 868 . Trước khi gọi cho HP hoặc một trung tâm bảo hành ủy quyền nào đó của HP, vui lòng chuẩn bị sẵn các thông tin sau đây: Số sê-ri (serial number), tên sản phẩm (model name), và số hiệu của sản phẩm (product model number)
- Mô tả lỗi gặp phải một cách thích hợp
- Các tùy chọn bổ sung
- Hệ điều hành
- Phần mềm hoặc phần cứng của bên cung cấp thứ ba
- Chi tiết câu hỏi

» [Top](#)

## Quy định Giới hạn Bảo hành – Hộp mực in và Imaging Drums của máy in HP LaserJet

HP bảo hành Hộp mực in và Imaging Drums của máy in LaserJet đối với các lỗi kỹ thuật liên quan đến vật liệu hoặc tay nghề nhân công.

Chế độ bảo hành này không áp dụng đối với các sản phẩm (a) đã nạp lại mực, tân trang, tái chế hoặc giả mạo dưới bất kỳ hình thức nào, (b) gặp các vấn đề do sử dụng sai mục đích, bảo quản không đúng cách, hoặc vận hành trong điều kiện môi trường không phù hợp với máy in đã được ghi trong các tài liệu về thông số kỹ thuật của sản phẩm hoặc (c) hao mòn tự nhiên trong quá trình sử dụng thông thường.

Để được bảo hành, vui lòng gửi sản phẩm lại cho cửa hàng (cùng với các mẫu bản in và một bản mô tả chi tiết vấn đề gặp phải) hoặc liên hệ với trung tâm hỗ trợ khách hàng của HP. HP có thể thay thế các sản phẩm chứng minh là bị lỗi hoặc trả lại tiền mua sản phẩm cho khách hàng.

*HP sẽ bảo hành mực nếu đạt được những yêu cầu sau đây:*

Không bị tân trang, nđâyợc nhữnɡ của HP. hoặc giả mạo dưới mọi hình thức.

Không bị hư hại do siàng, nđâyợc nh.

Không bị hư hại do lưu trữ không thích hợp.

Không bị hư hại do sử dụng không theo đặc điểm kỹ thuật về môi trường đã được công bố cho sản phẩm máy in.

Không bị hao mòn tự nhiên do cách sử dụng thông thường.

Mẫu in không thể hiện bản in nhạt hoặc mờ do mực cạn.

Trọng lượng hộp mực nằm trong mức bảo hành.

Hộp mực chưa hết hạn bảo hành \*

Đầu phun chưa vượt quá mức sử dụng được bảo hành\*

Hộp mực bị lỗi và đang được sử dụng.

\*dành cho mực inkjet (ink cartridge và printhead)

TRONG PHẠM VI CHO PHÉP CỦA LUẬT PHÁP ĐỊA PHƯƠNG, CHẾ ĐỘ BẢO HÀNH NÊU TRÊN LÀ DUY NHẤT VÀ KHÔNG CÓ BẤT CỨ MỘT ĐIỀU KIỆN HOẶC CHẾ ĐỘ BẢO HÀNH NÀO KHÁC, DÙ ĐƯỢC THỂ HIỆN RÕ RÀNG HOẶC ÁM CHỈ BẰNG VĂN BẢN HAY TRAO ĐỔI BẰNG LỜI, VÀ HP ĐẶC BIỆT TỪ CHỐI BẤT KỲ ĐIỀU KIỆN HOẶC CHẾ ĐỘ BẢO HÀNH NGỤ Ý LIÊN QUAN ĐẾN THƯƠNG MẠI, CHẤT LƯỢNG VÀ THÍCH HỢP PHỤC VỤ MỘT MỤC ĐÍCH CỤ THỂ NÀO ĐÓ.

TRONG PHẠM VI CHO PHÉP CỦA LUẬT PHÁP ĐỊA PHƯƠNG, HP HOẶC BÊN CUNG CẤP THỨ BA SẼ KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI NHỮNG THIỆT HẠI TRỰC TIẾP, GIÁN TIẾP, ĐẶC BIỆT, NGẪU NHIÊN HOẶC MANG TÍNH HẬU QUẢ (BAO GỒM VIỆC MẤT DỮ LIỆU HOẶC LỢI NHUẬN), HOẶC CÁC THIỆT HẠI KHÁC DÙ LÀ DỰA VÀO HỢP ĐỒNG, SAI LÂM CÁ NHÂN HOẶC VÌ LÝ DO NÀO KHÁC.

CÁC ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH TRONG BẢN QUY ĐỊNH NÀY, NGOẠI TRỪ NHỮNG NỘI DUNG ĐƯỢC LUẬT PHÁP CHO PHÉP, KHÔNG LOẠI TRỪ, HẠN CHẾ HOẶC ĐIỀU CHỈNH VÀ BỔ SUNG NHỮNG QUYỀN LỢI BẮT BUỘC DO LUẬT ĐỊNH THÍCH HỢP NHẪM ĐỂ BÁN SẢN PHẨM NÀY.

» [Top](#)

**Quy định Bảo hành Có giới hạn – Các sản phẩm Máy tính để bàn (Desktop) và Máy trạm (Workstation), Máy tính xách tay (Notebook) và Máy tính bảng, Các thiết bị cầm tay và Màn hình của HP**

## **Các điều khoản chung**

Chế độ Bảo hành Phần cứng Có giới hạn của HP quy định bạn, khách hàng, được hưởng các quyền lợi bảo hành có giới hạn từ HP, nhà sản xuất trong thời hạn cụ thể ghi trên trang mô tả về sản phẩm. Vui lòng tham khảo trang web của HP để biết rõ hơn các chi tiết về việc bảo hành có giới hạn dành cho sản phẩm của bạn. Ngoài ra, bạn cũng có thể được hưởng các quyền lợi pháp lý khác theo quy định của luật pháp địa phương hoặc văn bản thỏa thuận với HP.

**HP KHÔNG GIẢI QUYẾT CHẾ ĐỘ HOẶC ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH NÀO KHÁC DÙ ĐƯỢC THỂ HIỆN BẰNG VĂN BẢN HAY THÔNG QUA TRAO ĐỔI BẰNG LỜI VÀ HP DỪT KHOÁT TỪ CHỐI TẤT CẢ CÁC ĐIỀU KIỆN VÀ CHẾ ĐỘ BẢO HÀNH KHÔNG GHI TRONG BẢN QUY ĐỊNH NÀY. TRONG PHẠM VI CHO PHÉP CỦA LUẬT PHÁP ĐỊA PHƯƠNG BÊN NGOÀI LÃNH THỔ HOA KỲ, HP TỪ CHỐI TẤT CẢ CÁC CHẾ ĐỘ VÀ ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH NGỤ Ý, BAO GỒM VIỆC BẢO HÀNH NGỤ Ý NHẪM MỤC ĐÍCH THƯƠNG MẠI HOẶC PHỤC VỤ MỘT MỤC TIÊU CỤ THỂ NÀO ĐÓ. ĐỐI VỚI TẤT CẢ CÁC GIAO DỊCH XÂY RA TRONG LÃNH THỔ HOA KỲ, BẤT KỲ CHẾ ĐỘ VÀ ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH KÈM THEO NHẪM MỤC TIÊU THƯƠNG MẠI, ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG HOẶC ĐỂ NHẪM PHÙ HỢP VỚI MỘT MỤC ĐÍCH CỤ THỂ SẼ BỊ GIỚI HẠN TRONG THỜI GIAN CỦA CHẾ ĐỘ BẢO HÀNH CỤ THỂ NÊU TRÊN. MỘT SỐ BANG HOẶC QUỐC GIA KHÔNG CHẤP NHẬN VIỆC GIỚI HẠN THỜI GIAN BẢO HÀNH KÈM THEO HOẶC VIỆC LOẠI TRỪ HẠN CHẾ CÁC THIẾT HẠI MANG TÍNH HỆ QUẢ HAY NGẪU NHIÊN ĐỐI VỚI CÁC SẢN PHẨM TIÊU DÙNG. TẠI NHỮNG BANG HOẶC QUỐC GIA ĐÓ, MỘT VÀI ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ HOẶC HẠN CHẾ CỦA BẢN QUY ĐỊNH NÀY CÓ THỂ SẼ KHÔNG ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG. ĐỐI VỚI CÁC GIAO DỊCH TIÊU DÙNG, CÁC ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH TRONG BẢN QUY ĐỊNH NÀY, NGOẠI TRỪ NHỮNG NỘI DUNG ĐƯỢC PHÁP LUẬT ĐỊA PHƯƠNG CHO PHÉP, KHÔNG LOẠI TRỪ, HẠN CHẾ HOẶC ĐIỀU CHỈNH NHƯNG ĐƯỢC BỔ SUNG CÁC QUYỀN BẮT BUỘC THEO LUẬT ĐỊNH ĐỂ PHÙ HỢP VỚI VIỆC BÁN CÁC SẢN PHẨM NÀY.**

Chế độ Bảo hành Có giới hạn phù hợp để áp dụng cho tất cả các quốc gia và có thể có hiệu lực tại bất kỳ quốc gia hoặc khu vực nào HP hoặc các đơn vị cung cấp dịch vụ ủy quyền có khả năng thực hiện dịch vụ bảo hành cho cùng một số hiệu sản phẩm tùy thuộc vào các điều khoản và điều kiện quy định trong Bản Quy định Bảo hành Có giới hạn này.

Theo như bản Quy định Bảo hành Có giới hạn này, các sản phẩm mua ở một quốc gia hoặc khu vực có thể được chuyển đến quốc gia hoặc khu vực khác mà ở đó HP hoặc các nhà cung cấp dịch vụ ủy quyền có thể thực hiện dịch vụ bảo hành cho cùng một số hiệu sản phẩm. Các điều khoản bảo hành, các dịch vụ có sẵn, và thời gian hoàn tất dịch vụ có thể khác nhau tùy theo từng quốc gia và từng khu vực. Thời gian hoàn tất dịch vụ có thể thay đổi tùy thuộc vào việc các linh kiện có sẵn hay không. Trong các trường hợp đó, trung tâm dịch vụ ủy quyền của HP sẽ thông tin chi tiết cho khách hàng. HP sẽ không làm thay đổi kiểu dáng hay chức năng để sản phẩm có thể hoạt động tại một quốc gia trừ khi có những lý do hoặc quy định mang tính pháp lý. HP không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ khoản thuế nào

phát sinh trong quá trình di chuyển sản phẩm. Việc chuyển giao sản phẩm có thể được kiểm soát bởi các quy định về xuất khẩu do Hoa Kỳ hoặc các chính phủ khác ban hành.

Bản Quy định Bảo hành Có giới hạn này chỉ áp dụng đối với các sản phẩm phần cứng mang thương hiệu HP và Compaq (cách gọi chung trong Bản Quy định Bảo hành Có giới hạn này là “Các Sản phẩm Phần cứng của HP”) do Công ty Công nghệ HP, các công ty con, các chi nhánh, các nhà phân phối, đại lý ủy quyền trên toàn thế giới (cách gọi chung trong Bản Quy định Bảo hành Có giới hạn này là “HP”) bán hoặc cho thuê cùng với Quy định Bảo hành Có giới hạn này. Thuật ngữ “Sản phẩm Phần cứng HP” giới hạn trong các thành phần của phần cứng hoặc phần mềm cần thiết. Thuật ngữ “Sản phẩm Phần cứng HP” KHÔNG BAO GỒM các chương trình hoặc ứng dụng phần mềm; các sản phẩm không phải của HP hoặc các thiết bị ngoại vi không mang thương hiệu HP. Các sản phẩm không phải của HP hoặc các thiết bị ngoại vi không mang thương hiệu HP nằm bên ngoài Sản phẩm Phần cứng HP- ví dụ như hệ thống con lưu trữ bên ngoài, màn hình, máy in và các thiết bị ngoại vi khác - không được HP bảo hành. Tuy nhiên, các nhà sản xuất và cung cấp các sản phẩm không thuộc thương hiệu HP có thể có các chính sách bảo hành trực tiếp với khách hàng.

HP bảo hành các Sản phẩm Phần cứng của HP được mua hoặc được HP cho thuê đối với các lỗi kỹ thuật về vật liệu cũng như lỗi liên quan đến tay nghề nhân công trong suốt Thời gian Bảo hành Có giới hạn. Thời gian Bảo hành Có giới hạn bắt đầu từ ngày mua hoặc thuê từ HP, hoặc từ ngày HP hoàn tất việc lắp đặt. Ngày mua hàng hoặc biên nhận giao hàng thể hiện ngày mua hoặc thuê sản phẩm là chứng từ chứng minh thời hạn bảo hành. Bạn có thể được yêu cầu xuất trình chứng từ ghi rõ ngày mua hoặc thuê để nhận được dịch vụ bảo hành. Bạn được hưởng dịch vụ bảo hành phần cứng theo các điều khoản và điều kiện nêu trong tài liệu này nếu Sản phẩm Phần cứng HP của bạn yêu cầu phải sửa chữa còn trong Thời gian Bảo hành Có giới hạn.

Trừ khi có quy định khác, và trong phạm vi cho phép của luật pháp địa phương, Các Sản phẩm Phần cứng mới của HP có thể được sản xuất bởi các vật liệu mới hoặc vật liệu tái sử dụng có hiệu suất hoạt động và độ bền tương đương mới. HP có thể sửa chữa hoặc thay thế Các Sản phẩm Phần cứng của HP (a) với các sản phẩm hoặc linh kiện mới hoặc đã sử dụng trước đó có hiệu suất hoạt động và độ bền tương đương các sản phẩm mới, hoặc (b) các sản phẩm tương tự với sản phẩm gốc nhưng không còn được tiếp tục sản xuất. Các linh kiện thay thế được bảo đảm không bị các lỗi kỹ thuật liên quan đến vật liệu hay tay nghề nhân công trong vòng chín mươi (90) ngày hoặc, tính theo Thời gian Bảo hành Có giới hạn còn lại của Sản phẩm Phần cứng của HP mà các linh kiện đó đang thay thế hoặc được cài đặt, tùy thời gian nào còn lại lâu hơn.

HP sẽ, theo quyết định của mình, sửa chữa hoặc thay thế bất kỳ thành phần hoặc sản phẩm phần cứng nào bị phát hiện lỗi liên quan đến vật liệu hoặc quá trình sản xuất trong Thời gian Bảo hành Có giới hạn. Tất cả các linh kiện hoặc sản phẩm phần cứng được tháo bỏ theo Quy định Bảo hành Có giới hạn trở thành tài sản của HP. Trong trường hợp không chắc có xảy ra, Sản phẩm Phần cứng HP tiếp tục phát sinh lỗi, HP, theo quyết định của mình, có thể đưa ra lựa chọn cung cấp cho khách hàng (a) một sản phẩm thay

thể được HP lựa chọn có hiệu suất hoạt động tương đương với Sản phẩm Phần cứng của khách hàng hoặc (b) hoàn trả tiền mua hoặc tiền thuê sản phẩm (lãi ít hơn) thay vì đổi sản phẩm khác. Đây là cách giải quyết cho các sản phẩm bị lỗi.

### **Các trường hợp loại trừ**

HP KHÔNG BẢO ĐẢM SẢN PHẨM NÀY TRONG QUÁ TRÌNH VẬN HÀNH HOÀN TOÀN KHÔNG BỊ LỖI HOẶC BỊ GIÁN ĐOẠN. HP KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI CÁC HỎNG HÓC DO KHÁCH HÀNG KHÔNG LÀM THEO ĐÚNG HƯỚNG DẪN DÀNH CHO SẢN PHẨM PHẦN CỨNG.

**Quy định Bảo hành Có giới hạn không áp dụng đối với các linh kiện dễ dàng được bỏ đi khi sửa chữa và không áp dụng đối với các sản phẩm bị gỡ mất số sê-ri (serial number) hoặc các sản phẩm hư hỏng hoặc bị lỗi (a) là kết quả của tai nạn, sử dụng sai mục đích, lạm dụng, ô nhiễm, hiệu chỉnh hoặc bảo dưỡng không đầy đủ hoặc không đúng cách hay là do các tác nhân bên ngoài khác; (b) hoạt động không tuân theo các thông số sử dụng ghi trong tài liệu hướng dẫn đi kèm theo sản phẩm; (c) do các phần mềm, giao diện, linh kiện hoặc vật tư không do HP cung cấp; (d) bảo dưỡng hoặc lắp đặt không đúng vị trí; (e) do nhiễm virus; (f) do mất mát hay hư hỏng trong quá trình vận chuyển; hoặc (g) do điều chỉnh hoặc sử dụng dịch vụ của một đơn vị khác không phải là (i) HP, (ii) nhà cung cấp dịch vụ do HP ủy quyền, hoặc (iii) do bạn tự lắp đặt các linh kiện có thể thay thế được của HP hoặc được HP chấp nhận mà bạn có thể mua được tại quốc gia hoặc khu vực bạn sinh sống. Nếu bạn mua một sản phẩm HP kèm theo một thanh pin có thể nạp nhiều lần thì HP đảm bảo thanh pin đó không bị các lỗi kỹ thuật liên quan đến vật liệu hoặc quá trình sản xuất trong vòng một (01) năm kể từ ngày mua Sản phẩm HP sử dụng thanh pin đó. Như với tất cả các loại pin, dung lượng tối đa của thanh pin đi kèm với Sản phẩm HP sẽ giảm theo thời gian và quá trình sử dụng. Việc bảo hành pin không bao gồm đảm bảo sự thay đổi dung lượng pin. Pin chỉ được bảo hành khi phát hiện các lỗi liên quan đến vật liệu hoặc quá trình sản xuất. Bạn có thể cần thực hiện một kiểm tra phân tích của HP để xác định liệu thanh pin của bạn có thuộc diện được bảo hành hay không. HP không bảo hành thời lượng pin và thời lượng pin có thể sẽ thay đổi tùy vào cấu hình sản phẩm và quá trình sử dụng bao gồm, nhưng không giới hạn loại sản phẩm, việc chạy ứng dụng, thiết lập các tùy chọn quản lý điện năng và các tính năng của sản phẩm.**

Nếu bạn mua một chiếc máy tính bảng có kèm bút cảm ứng, HP bảo hành chiếc bút cảm ứng đó với các lỗi liên quan đến vật liệu hay quá trình sản xuất trong vòng một (1) năm kể từ ngày mua sản phẩm.

**BẠN NÊN TẠO CÁC BẢN SAO LƯU ĐỊNH KỲ CÁC DỮ LIỆU LƯU TRỮ TRONG Ổ ĐĨA CỨNG VÀ CÁC THIẾT BỊ LƯU TRỮ KHÁC NHẪM PHÒNG TRÁNH KHẢ NĂNG HƯ HỎNG, MẤT MÁT DỮ LIỆU. TRƯỚC KHI TRẢ BẤT KỲ SẢN PHẨM NÀO VỀ CHO TRUNG TÂM DỊCH VỤ, CẦN ĐẢM BẢO VIỆC SAO LƯU DỮ LIỆU VÀ GỠ BỎ TẤT CẢ CÁC THÔNG TIN CÁ NHÂN, SỞ HỮU VÀ THÔNG TIN MẬT. HP KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI VIỆC HƯ HẠI HAY MẤT MÁT BẤT KỲ CHƯƠNG TRÌNH, DỮ LIỆU**

**HOẶC THẺ KẾT NỐI ĐA PHƯƠNG TIỆN NÀO. HP KHÔNG CÓ TRÁCH NHIỆM PHỤC HỒI HAY CÀI ĐẶT LẠI BẤT KỲ CHƯƠNG TRÌNH HAY DỮ LIỆU NÀO NGOÀI NHỮNG PHẦN MỀM ĐƯỢC CÀI ĐẶT KHI SẢN PHẨM ĐƯỢC SẢN XUẤT.**

HP không chịu trách nhiệm đối với các vấn đề về khả năng tương tác hay tương thích phát sinh khi (1) sử dụng các sản phẩm, phần mềm hoặc các tùy chọn không được HP hỗ trợ; (2) sử dụng các cấu hình HP không hỗ trợ; hoặc (3) các linh kiện dùng cho hệ thống này lại được cài đặt lên hệ thống hoặc sản phẩm khác.

**Phương thức xử lý Duy nhất**

TRONG PHẠM VI CHO PHÉP BỞI LUẬT PHÁP ĐỊA PHƯƠNG, CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN NÀY CẤU THÀNH THỎA THUẬN BẢO HÀNH DUY NHẤT VÀ HOÀN CHỈNH GIỮA KHÁCH HÀNG VÀ HP ĐỐI VỚI CÁC SẢN PHẨM PHẦN CỨNG MÀ BẠN MUA HOẶC THUÊ. CÁC ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN NÀY THAY THẾ CHO BẤT CỨ THỎA THUẬN HOẶC TUYÊN BỐ NÀO TRƯỚC ĐÓ - BAO GỒM CẢ CÁC THÔNG BÁO CÓ TRONG CÁC TÀI LIỆU HOẶC VĂN BẢN THÔNG BÁO LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC BÁN HÀNG CỦA HP DO CHÍNH HP HOẶC CÁC ĐẠI LÝ HOẶC NHÂN VIÊN CỦA HP CUNG CẤP - CÓ THỂ LIÊN HỆ ĐẾN VIỆC MUA HOẶC THUÊ CÁC SẢN PHẨM PHẦN CỨNG CỦA HP. Không có bất cứ thay đổi nào về điều kiện của Bản Quy định Bảo hành Có giới hạn này có hiệu lực trừ khi nó được thể hiện bằng văn bản và có chữ ký xác nhận của một đại diện hợp pháp của HP.

**Giới hạn Trách nhiệm Pháp lý**

NẾU SẢN PHẨM PHẦN CỨNG HP CỦA KHÁCH HÀNG KHÔNG HOẠT ĐỘNG NHƯ ĐƯỢC ĐẢM BẢO Ở TRÊN, TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ TỐI ĐA CỦA HP THEO NHƯ QUY ĐỊNH BẢO HÀNH CÓ GIỚI HẠN NÀY TUYỆT ĐỐI CHỈ GIỚI HẠN Ở MỨC GIÁ THẤP NHẤT MÀ KHÁCH HÀNG ĐÃ TRẢ CHO SẢN PHẨM HOẶC CHI PHÍ THẤP NHẤT ĐỂ SỬA CHỮA HOẶC THAY THẾ BẤT KỲ THÀNH PHẦN PHẦN CỨNG NÀO GẶP TRỰC TRẠC TRONG ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG THÔNG THƯỜNG.

NGOẠI TRỪ NHỮNG ĐIỀU KHOẢN NÊU TRÊN, TRONG BẤT KỲ TRƯỜNG HỢP NÀO HP CŨNG KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI BẤT CỨ THIẾT HẠI NÀO DO SẢN PHẨM GÂY RA HOẶC DO SẢN PHẨM KHÔNG THỰC HIỆN ĐƯỢC, BAO GỒM CẢ VIỆC LÀM MẤT CÁC KHOẢN LỢI NHUẬN HOẶC TIẾT KIỆM HOẶC CÁC THIẾT HẠI ĐẶC BIỆT, NGẪU NHIÊN HAY MANG TÍNH HẬU QUẢ. HP KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI BẤT KỲ KHIẾU NẠI NÀO CỦA MỘT BÊN THỨ BA HOẶC BỞI CHÍNH KHÁCH HÀNG GÂY RA CHO MỘT BÊN THỨ BA.

VIỆC GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ NÀY ÁP DỤNG CHO DÙ TÌM RA CÁC THIẾT HẠI, HOẶC CÓ KHIẾU NẠI, NẪM TRONG PHẠM VI CỦA BẢN QUY ĐỊNH GIỚI HẠN BẢO HÀNH NÀY HOẶC LÀ BẢN KHIẾU NẠI QUY LỖI (BAO GỒM SƠ SUẤT HOẶC CHỊU TRÁCH NHIỆM HOÀN TOÀN VỀ SẢN PHẨM), MỘT BẢN KHIẾU NẠI HỢP ĐỒNG, HOẶC BẤT KỲ KHIẾU NẠI NÀO KHÁC. VIỆC GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ NÀY KHÔNG THỂ BỊ LOẠI TRỪ HAY CHỈNH SỬA BỞI BẤT KỲ MỘT CÁ NHÂN NÀO. VIỆC



GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ NÀY SẼ CÓ HIỆU LỰC NGAY CẢ KHI KHÁCH HÀNG CÓ THÔNG BÁO CHO HP HOẶC MỘT ĐẠI DIỆN CỦA HP VỀ KHẢ NĂNG SẼ XẢY RA NHỮNG THIẾT HẠI NHƯ VẬY. TUY NHIÊN, VIỆC GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ SẼ KHÔNG ÁP DỤNG ĐỐI VỚI CÁC KHIẾU NẠI LIÊN QUAN ĐẾN NHỮNG THƯƠNG TỒN CÁ NHÂN.

QUY ĐỊNH VỀ GIỚI HẠN BẢO HÀNH NÀY ĐEM ĐẾN CHO KHÁCH HÀNG NHỮNG QUYỀN LỢI PHÁP LÝ. KHÁCH HÀNG CÓ THỂ CÓ CÁC QUYỀN KHÁC NHAU TÙY VÀO QUY ĐỊNH TỪNG BANG HOẶC TỪNG QUỐC GIA KHÁC NHAU. KHÁCH HÀNG NÊN THAM KHẢO LUẬT PHÁP CỦA TỪNG BANG HOẶC QUỐC GIA ĐỂ BIẾT ĐƯỢC ĐẦY ĐỦ CÁC QUYỀN LỢI ĐƯỢC HƯỞNG.

### **Thời hạn Giới hạn Bảo hành**

Thời hạn Giới hạn Bảo hành đối với Sản phẩm Phần cứng HP là cụ thể và cố định bắt đầu từ ngày mua và được ghi cụ thể trong trang thông tin về sản phẩm. Ngày ghi trên biên nhận bán hàng là ngày mua sản phẩm trừ khi HP hoặc đại lý bạn mua hàng có thông báo nào khác bằng văn bản.

### **Quy định Giới hạn Bảo hành Phụ kiện và Các sản phẩm Tùy chọn**

Các điều khoản và điều kiện của Bản Giới hạn Bảo hành dành cho hầu hết các sản phẩm phụ kiện và tùy chọn mang thương hiệu HP (Sản phẩm Tùy chọn HP) được quy định trong Bản Giới hạn Bảo hành này áp dụng đối với Sản phẩm Tùy chọn của HP được kèm theo sản phẩm. Nếu Sản phẩm Tùy chọn HP được cài đặt trong một Sản phẩm Phần cứng HP, HP có thể áp dụng dịch vụ bảo hành trong thời hạn quy định trong các tài liệu bảo hành (Thời hạn Bảo hành Giới hạn Sản phẩm Tùy chọn HP) kèm theo Sản phẩm Tùy Chọn HP hoặc thời hạn bảo hành còn lại của Sản phẩm Phần cứng HP trong đó Sản phẩm Phụ kiện và Tùy chọn của HP được lắp đặt, tùy thuộc thời hạn nào dài hơn, nhưng không quá ba (3) năm kể từ ngày mua các Sản phẩm Phụ kiện và Tùy chọn HP. Thời hạn Giới hạn Bảo hành Các sản phẩm Tùy chọn HP tính từ ngày mua của HP hoặc của các đại lý do HP ủy quyền. Ngày ghi trên hóa đơn bán hàng hoặc biên nhận giao hàng, thể hiện ngày mua Sản phẩm Tùy chọn HP, là ngày bắt đầu thời hạn bảo hành. Xem thêm Giới hạn Bảo hành Sản phẩm Tùy chọn HP để biết thêm chi tiết. Đối với các Tùy chọn không mang thương hiệu HP, HP sẽ “MIỄN BẢO HÀNH”. Tuy nhiên, các nhà sản xuất hoặc cung cấp các sản phẩm không phải của HP có thể thực hiện việc bảo hành trực tiếp cho khách hàng.

### **Quy định Giới hạn Bảo hành Phần mềm**

NGOẠI TRỪ NHỮNG QUY ĐỊNH THỎA THUẬN CẤP PHÉP NGƯỜI DÙNG CUỐI HOẶC THỎA THUẬN CẤP PHÉP CHƯƠNG TRÌNH PHẦN MỀM, HOẶC NHỮNG QUY ĐỊNH KHÁC GHI TRONG LUẬT PHÁP ĐỊA PHƯƠNG, CÁC SẢN PHẨM PHẦN MỀM, BAO GỒM BẤT KỲ SẢN PHẨM PHẦN MỀM NÀO, PHẦN MỀM TIN HỌC CÀI ĐẶT MIỄN PHÍ HAY PHẦN MỀM MÃ NGUỒN MỞ (các phần mềm được bên thứ ba cấp phép sử

dụng đại chúng, gồm các ứng dụng hoặc hệ điều hành) HOẶC HỆ ĐIỀU HÀNH ĐƯỢC HP CÀI ĐẶT SẴN “MIỄN BẢO HÀNH” VỚI TẤT CẢ CÁC LỖI VÀ DO ĐÓ HP TỪ CHỐI TẤT CẢ CÁC ĐIỀU KIỆN VÀ CHẾ ĐỘ BẢO HÀNH KHÁC DÙ LÀ RÕ RÀNG, ĐI KÈM HỢP ĐỒNG, HAY DO LUẬT ĐỊNH, BAO GỒM, NHƯNG KHÔNG GIỚI HẠN TRONG VIỆC ĐẢM BẢO QUYỀN SỞ HỮU VÀ BẤT KHẢ XÂM PHẠM TÀI SẢN, CÁC QUY ĐỊNH BẢO HÀNH ĐI KÈM HỢP ĐỒNG, CÁC ĐIỀU KIỆN VÀ TRÁCH NHIỆM THƯƠNG MẠI, HOẶC PHỤC VỤ CHO MỘT MỤC ĐÍCH CỤ THỂ NÀO ĐÓ, VÀ ĐƯỢC BẢO ĐẢM KHÔNG CÓ VIRUS. Một số bang/cơ quan thẩm quyền không chấp nhận việc loại trừ bảo hành các điều kiện ghi trong hợp đồng hoặc việc giới hạn thời hạn bảo hành nêu trong hợp đồng, do đó việc từ chối này có thể không áp dụng với khách hàng một cách hoàn toàn. TRONG PHẠM VI CHO PHÉP TỐI ĐA CỦA PHÁP LUẬT ĐỊA PHƯƠNG, HP HOẶC CÁC BÊN CUNG CẤP THỨ BA SẼ KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI BẤT KỲ THIẾT HẠI NÀO ĐẶC BIỆT, NGẪU NHIÊN, GIÁN TIẾP HAY MANG TÍNH HẬU QUẢ (BAO GỒM, NHƯNG KHÔNG GIỚI HẠN, CÁC THIẾT HẠI HOẶC MẤT MẮT LỢI NHUẬN HOẶC TÍNH BẢO MẬT HOẶC CÁC THÔNG TIN KHÁC, LÀM GIÁN ĐOẠN VIỆC KINH DOANH, GÂY TỔN HẠI ĐẾN CÁ NHÂN, MẤT QUYỀN RIÊNG TƯ HOẶC BẤT KỲ THIẾT HẠI NÀO LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC SỬ DỤNG HOẶC KHÔNG SỬ DỤNG ĐƯỢC SẴN PHẨM PHẦN MỀM, NGAY CẢ KHI HP HAY NHÀ CUNG CẤP ĐÃ TƯ VẤN VỀ KHẢ NĂNG XẢY RA NHỮNG KHẢ NĂNG NHƯ VẬY VÀ NGAY CẢ KHI CÁC BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC KHÔNG GIẢI QUYẾT ĐƯỢC NHỮNG YÊU CẦU THIẾT YẾU. Một số bang/cơ quan thẩm quyền không chấp nhận việc loại trừ bảo hành các điều kiện ghi trong hợp đồng hoặc việc giới hạn thời hạn bảo hành nêu trong hợp đồng, do đó việc từ chối này có thể không áp dụng với khách hàng một cách hoàn toàn.

Các nghĩa vụ bảo hành của HP áp dụng đối với các phần mềm do HP phân phối mang thương hiệu HP được nêu trong thỏa thuận cấp phép người dùng cuối hoặc thỏa thuận cấp phép chương trình phần mềm. Nếu các thiết bị đa phương tiện di động mà HP phân phối phần mềm bị lỗi liên quan đến vật liệu hoặc quá trình sản xuất trong vòng chín mươi (90) ngày kể từ ngày mua, cách giải quyết duy nhất là khách hàng sẽ hoàn trả thiết bị đa phương tiện di động đó lại cho HP để đổi cái khác. Khách hàng có trách nhiệm liên hệ với các nhà sản xuất và nhà cung cấp không thuộc HP để nhận được sự hỗ trợ về bảo hành của họ.

### **Trách nhiệm của Khách hàng**

Để tránh các nguy cơ gặp phải các vấn đề không được bảo hành thuộc phạm vi các quy định bảo hành giới hạn này (các vấn đề không do lỗi vật liệu hay quá trình sản xuất trên Các Sản phẩm Phần cứng HP), khách hàng được yêu cầu phải thực hiện quy trình sau đây:

- Xác minh cấu hình, tải các phần mềm hỗ trợ mới nhất, cài đặt các bản vá lỗi phần mềm, cho chạy các tiện ích và chương trình phân tích lỗi của HP.
- Thực hiện các giải pháp do HP cung cấp tạm thời trong khi chờ đợi HP hoàn tất các giải pháp chính thức.

- Sử dụng các giải pháp hỗ trợ từ xa của HP trong trường hợp thích hợp. HP khuyến khích khách hàng sử dụng những công nghệ hỗ trợ sẵn có do HP cung cấp. Nếu khách hàng không chọn cách sử dụng các khả năng hỗ trợ từ xa, khách hàng có thể phải trả thêm chi phí do yêu cầu gia tăng nguồn lực hỗ trợ.
- Hợp tác với HP trong nỗ lực giải quyết vấn đề thông qua việc trao đổi trực tuyến sử dụng email, hoặc điện thoại. Việc liên lạc này có thể giúp thực hiện các chẩn đoán thông thường, cài đặt các bản vá lỗi hoặc cập nhật các phần mềm bổ sung, gỡ bỏ các tùy chọn của bên thứ ba, và/hoặc tùy chọn thay thế.
- Tạo bản sao lưu định kỳ các tập tin, dữ liệu, hoặc chương trình lưu trữ trong ổ cứng hoặc các thiết bị lưu trữ khác nhằm phòng tránh khả năng hư hỏng, mất mát dữ liệu. Trước khi trả bất kỳ Sản phẩm Phần cứng nào của HP để bảo hành hoặc sửa chữa, cần đảm bảo việc sao lưu dữ liệu và gỡ bỏ tất cả các thông tin cá nhân, sở hữu và thông tin mật.
- Tháo ra tất cả các phụ kiện và tùy chọn ngoài có thể bị mất trong quá trình sửa chữa hoặc thay thế.
- Thực hiện các việc khác liên quan đến mỗi loại hình dịch vụ bảo hành được liệt kê sau đây và bất kỳ thao tác nào khác mà HP có thể yêu cầu một cách hợp lý để hỗ trợ tốt nhất cho việc bảo hành.

## **Các Loại hình Dịch vụ Bảo hành Phần cứng**

Được liệt kê sau đây là các loại hình dịch vụ hỗ trợ bảo hành có thể được áp dụng đối với Sản phẩm Phần cứng HP mà khách hàng đã mua. Có thể không có sẵn tất cả các loại hình dịch vụ ở tất cả các quốc gia hoặc khu vực.

### **Dịch vụ Chỉ Bảo hành Linh kiện**

Quy định Giới hạn Bảo hành của HP có thể bao gồm một dịch vụ chỉ bảo hành linh kiện. Theo điều khoản của dịch vụ chỉ bảo hành linh kiện, HP sẽ thay thế các linh kiện miễn phí. Nếu HP thực hiện việc sửa chữa, chi phí nhân công và hậu cần do khách hàng chi trả.

### **Dịch vụ Cao cấp Bảo hành Thay thế Sản phẩm**

Quy định Giới hạn Bảo hành có thể bao gồm Dịch vụ Cao cấp Bảo hành Thay thế Sản phẩm. Theo các điều khoản của Dịch vụ Cao cấp Bảo hành Thay thế Sản phẩm, HP sẽ gửi một đơn vị sản phẩm thay thế trực tiếp tới khách hàng nếu Sản phẩm Phần cứng HP mà khách hàng mua phát hiện lỗi. Trong quá trình nhận đơn vị sản phẩm thay thế, khách hàng có thể được yêu cầu chuyển trả sản phẩm bị lỗi về cho HP, trong bao bì đến cùng với sản phẩm thay thế, trong một khoảng thời gian xác định, thông thường từ năm (5) đến mười lăm (15) ngày. HP sẽ chịu mọi chi phí bảo hiểm và chuyển gửi của việc trả lại

sản phẩm cho HP. Nếu không thực hiện việc chuyển trả linh kiện bị lỗi này HP có thể sẽ tính tiền sản phẩm thay thế.

### **Dịch vụ Bảo hành Nhận & Trả**

Quy định Giới hạn Bảo hành có thể sẽ bao gồm dịch vụ bảo hành nhận và trả. Theo các điều khoản của dịch vụ bảo hành nhận và trả, HP sẽ nhận những đơn vị sản phẩm lỗi từ địa điểm của khách hàng, tiến hành sửa chữa, và trả lại cho khách hàng tại địa điểm yêu cầu. HP sẽ chịu mọi chi phí sửa chữa, hậu cần và bảo hiểm cho loại hình dịch vụ này.

### **Dịch vụ Bảo hành Mang theo**

Quy định Giới hạn Bảo hành có thể bao gồm dịch vụ bảo hành mang theo. Theo điều khoản của dịch vụ bảo hành mang theo, khách hàng có thể được yêu cầu mang sản phẩm phần cứng HP đến một trung tâm dịch vụ ủy quyền để bảo hành sửa chữa. Khách hàng phải trả trước cước phí liên quan đến vận chuyển, thuế và các chi phí khác để chuyển sản phẩm đến và đi từ trung tâm bảo hành ủy quyền. Ngoài ra, khách hàng còn phải chịu trách nhiệm bảo hiểm bất kỳ sản phẩm nào chuyển đến và trả về từ địa điểm của trung tâm dịch vụ ủy quyền, và bạn phải chịu nguy cơ có thể mất mát trong quá trình vận chuyển.

### **Dịch vụ Bảo hành Gửi qua Bưu điện**

Quy định Bảo hành Giới hạn của HP có thể bao gồm dịch vụ gửi qua bưu điện. Trong điều khoản của dịch vụ bảo hành gửi qua bưu điện, khách hàng có thể được yêu cầu mang sản phẩm phần cứng HP đến một trung tâm dịch vụ ủy quyền để bảo hành sửa chữa. Khách hàng phải trả trước cước phí liên quan đến vận chuyển, thuế và các chi phí khác để chuyển sản phẩm đến và đi từ trung tâm bảo hành ủy quyền. Ngoài ra, khách hàng còn phải chịu trách nhiệm bảo hiểm bất kỳ sản phẩm nào chuyển đến và trả về từ địa điểm của trung tâm dịch vụ ủy quyền, và bạn phải chịu nguy cơ có thể mất mát trong quá trình vận chuyển. HP sẽ chuyển trả sản phẩm đã được sửa chữa về cho khách hàng và chịu mọi chi phí hậu cần và bảo hiểm để chuyển trả sản phẩm về cho khách hàng.

### **Dịch vụ Bảo hành Tận nơi**

Quy định Bảo hành Giới hạn của HP có thể bao gồm dịch vụ bảo hành tận nơi. Trong điều khoản của dịch vụ bảo hành tận nơi, HP có thể, tùy chọn, quyết định một lỗi có thể được sửa chữa bằng phương thức:

- Từ xa
- Sử dụng một linh kiện CSR
- Việc đến tận nơi để bảo hành sản phẩm I

Nếu cuối cùng HP quyết định cần phải đến tận nơi cần thiết để sửa chữa một sản phẩm lỗi, việc đến tận nơi sẽ được được sắp xếp trong giờ làm việc trừ khi có quy định nào

khác đối với Sản phẩm Phần cứng mà khách hàng mua. Giờ làm việc tiêu chuẩn từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu, nhưng có thể khác nhau tùy theo giờ quy định của doanh nghiệp sở tại. Thời gian hồi đáp có thể khác nhau, và có thể phát sinh các chi phí bổ sung, phụ thuộc vào việc hạn chế đi lại và khoảng cách từ trung tâm Hỗ trợ HP hoặc các nhà cung cấp dịch vụ ủy quyền gần nhất. Để tìm số điện thoại, và trong các trường hợp khác là bản đồ đến trung tâm Hỗ trợ HP hoặc các nhà cung cấp dịch vụ do HP ủy quyền gần nhất, tham khảo trên trang web của HP tại địa chỉ <http://www8.hp.com/vn/en/contact-hp/phone-assist.html> Để nhận được hỗ trợ dịch vụ tận nơi, khách hàng phải:

- Có một người đại diện khi HP tiến hành dịch vụ tại địa điểm của khách hàng
- Thông báo cho HP nếu sản phẩm đang sử dụng trong một môi trường có khả năng gây ảnh hưởng đến sức khỏe và an toàn của nhân viên và các nhà thầu phụ của HP.
- Tùy vào các yêu cầu an ninh cần thiết, cung cấp cho HP quyền ra vào an toàn, miễn phí, đầy đủ và sử dụng các tiện nghi, thông tin, và hệ thống cần thiết để việc hỗ trợ được tiến hành nhanh chóng
- Đảm bảo tất cả các nhãn của nhà sản xuất (như số sê-ri) sẵn sàng, dễ thấy và dễ đọc
- Duy trì một môi trường phù hợp với thông số kỹ thuật của sản phẩm và các cấu hình hỗ trợ

### **Triển khai Ban đầu và Hỗ trợ Kỹ thuật cho Phần mềm Kèm theo**

Hỗ trợ Kỹ thuật cho phần mềm HP, các phần mềm do HP cài đặt sẵn và phần mềm của nhà cung cấp thứ ba mua từ HP, bao gồm hỗ trợ cài đặt ban đầu, được HP thực hiện thông qua nhiều cách, bao gồm các phương tiện truyền thông điện tử và điện thoại, trong khoảng thời gian ghi trong trang mô tả sản phẩm. Bất kỳ ngoại lệ nào sẽ được quy định trong Thỏa thuận Cấp phép Người dùng Cuối (EULA).

Việc hỗ trợ bao gồm sự giúp đỡ:

- Trả lời các câu hỏi liên quan đến cài đặt (làm như thế nào, các bước đầu tiên, điều kiện tiên quyết).
- Cài đặt và cấu hình phần mềm và các tùy chọn được cung cấp hoặc mua kèm theo Các Sản phẩm Phần cứng HP (làm cách nào và các bước đầu tiên).
- Không bao gồm tối ưu hóa hệ thống, tùy biến và cấu hình mạng.
- Giải thích thông báo lỗi hệ thống.
- Cô lập vấn đề hệ thống với các vấn đề do sử dụng phần mềm.
- Lấy thông tin Gói Bảo hành HP Care Pack hoặc cập nhật phần mềm do HP cung cấp hoặc được mua kèm với Các Sản phẩm Phần cứng HP.

Việc hỗ trợ KHÔNG bao gồm:

- Khởi tạo hoặc phân tích các chương trình hoặc các mã nguồn do người dùng tự tạo.
- Cài đặt các phần mềm không phải của HP.
- Tối ưu hóa hệ thống, tùy biến và cấu hình mạng.

## **Hệ điều hành và Ứng dụng Phần mềm tin học miễn phí và Mã nguồn mở**

HP không hỗ trợ kỹ thuật đối với các phần mềm do bên thứ ba cấp phép sử dụng đại chúng (“Phần mềm tin học miễn phí” (“Freeware”) và “Mã nguồn mở” (“Open Source”), bao gồm các hệ điều hành hoặc ứng dụng. Hỗ trợ kỹ thuật đối với Phần mềm tin học miễn phí và Mã nguồn mở đi kèm với các Sản phẩm Phần cứng HP do các hãng phần mềm miễn phí và mã nguồn mở cung cấp.

## **Liên hệ HP**

Nếu sản phẩm bạn mua bị hư hỏng trong thời hạn bảo hành và những gợi ý trong tài liệu về sản phẩm không giúp giải quyết những vấn đề đó, bạn có thể thực hiện một trong các bước sau đây để được hỗ trợ:

- Xác định khu vực bạn sinh sống và liên hệ với Trung tâm Hỗ trợ HP gần nhất thông qua trang web:
- <http://www8.hp.com/vn/en/contact-hp/phone-assist.html>
- Liên hệ với trung tâm bảo hành ủy quyền của HP
- Gọi Trung tâm Hỗ trợ kỹ thuật qua số +1800 588 868. Trước khi gọi cho HP hoặc một trung tâm bảo hành ủy quyền nào đó của HP, vui lòng chuẩn bị sẵn các thông tin sau đây:
- Số sê-ri (serial number), tên sản phẩm (model name), và số hiệu của sản phẩm (product model number)
- Mô tả lỗi gặp phải một cách thích hợp
- Các tùy chọn cộng thêm
- Hệ điều hành
- Phần mềm hoặc phần cứng của bên cung cấp thứ ba
- Chi tiết câu hỏi

» [Top](#)

**Quy định Giới hạn Bảo hành – Dòng máy tính HP Mini, Compaq Mini, dòng máy tính để bàn Compaq Presario CQ**

Đối với các Sản phẩm HP này (HP Mini PC Series, Compaq Mini PC Series và Compaq Presario CQ Desktop Series) điều khoản của Quy định Giới hạn Bảo hành áp dụng với các điều khoản giới hạn bảo hành bổ sung đối với các Sản phẩm HP trong danh sách được mua.

### **Dịch vụ Gửi và Trả**

Quy định Giới hạn Bảo hành của HP bao gồm một dịch vụ gửi và trả sản phẩm. Theo điều khoản dịch vụ bảo hành gửi và trả, HP sẽ gửi cho khách hàng, bằng chi phí của HP, hướng dẫn quy cách đóng gói và các vật dụng cần thiết để khách hàng đóng gói sản phẩm và gửi tới HP để làm dịch vụ; khách hàng chịu các khoản phí bảo hiểm và vận chuyển để chuyển sản phẩm tới HP. Khách hàng có thể sắp xếp với HP việc vận chuyển và các chi phí liên quan (liên hệ số +1800 588 868) để biết thêm chi tiết và thông tin hướng dẫn), hoặc khách hàng có thể tự chọn hãng vận chuyển phát và trả phí vận chuyển. Nếu khách hàng tự chọn hãng vận chuyển, khách hàng có trách nhiệm bảo hiểm các sản phẩm được vận chuyển tới trung tâm dịch vụ và các rủi ro có thể mất mát hoặc hư hỏng trong quá trình vận chuyển. HP sẽ sửa chữa và hoàn trả sản phẩm lại cho khách hàng. HP sẽ chịu chi phí sửa chữa và gửi trả các sản phẩm đã được sửa chữa.