

## THỎA THUẬN & BẢO HÀNH PHẦN CỨNG CÓ GIỚI HẠN CỦA NHÀ SẢN XUẤT

Thỏa thuận & Bảo hành Phần cứng có Giới hạn của Nhà sản xuất (“Bảo hành”) là thỏa thuận giữa bạn và thực thể ký kết hiện hành của Microsoft được xác định ở cuối Bảo hành này (“Microsoft”).

**BẰNG CÁCH MUA HOẶC SỬ DỤNG SẢN PHẨM CỦA MICROSOFT, BẠN ĐỒNG Ý VỚI BẢO HÀNH NÀY. VUI LÒNG ĐỌC VÀ LƯU MỘT BẢN ĐỂ LÀM HỒ SƠ. NẾU BẠN KHÔNG CHẤP NHẬN BẢO HÀNH NÀY THÌ KHÔNG SỬ DỤNG SẢN PHẨM CỦA MICROSOFT VÀ TRẢ LẠI SẢN PHẨM CHƯA SỬ DỤNG CHO NHÀ BÁN LẺ HOẶC MICROSOFT ĐỂ ĐƯỢC HOÀN TIỀN. NẾU BẠN TRẢ LẠI, BẢO HÀNH NÀY SẼ CHI PHỐI NHỮNG ĐIỀU KIỆN XẢY RA TRƯỚC KHI BẠN TRẢ LẠI.**

**LIÊN QUAN TỚI LUẬT NGƯỜI TIÊU DÙNG.** BẢO HÀNH NÀY CUNG CẤP CHO BẠN QUYỀN PHÁP LÝ CỤ THỂ VÀ BAO GỒM BẤT KỲ QUYỀN NÀO BẠN CÓ THEO LUẬT NGƯỜI TIÊU DÙNG HOẶC CÁC LUẬT HIỆN HÀNH KHÁC. BẠN CŨNG CÓ THỂ CÓ CÁC QUYỀN KHÁC TÙY THEO TỪNG BANG HOẶC TỪNG TỈNH HOẶC HẠT/KHU VỰC. TRỪ KHI ĐƯỢC LUẬT PHÁP CHO PHÉP, MICROSOFT KHÔNG LOẠI TRỪ, GIỚI HẠN HOẶC TẠM DỪNG CÁC QUYỀN KHÁC MÀ BẠN CÓ THỂ CÓ, BAO GỒM CÁC QUYỀN PHÁT SINH TỪ VIỆC KHÔNG PHÙ HỢP CỦA HỢP ĐỒNG KINH DOANH.

### 1. Định nghĩa

- (a) “Sản phẩm của Microsoft” nghĩa là sản phẩm phần cứng chính hãng của Microsoft được mua từ Microsoft hoặc một nhà bán lẻ hoặc bán lại được ủy quyền. Một vài sản phẩm phần cứng của Microsoft có bảo hành có giới hạn riêng thay vì bảo hành này.
- (b) “Tình trạng Sử dụng Bình thường” nghĩa là người tiêu dùng bình thường sử dụng trong điều kiện bình thường theo hướng dẫn và các tài liệu hỗ trợ khác được Microsoft cung cấp dành cho Sản phẩm của Microsoft.

### 2. Thời hạn

Không ảnh hưởng đến bất kỳ quyền hợp pháp (theo luật định) nào mà bạn có thể được hưởng theo luật pháp địa phương, Bảo hành này kéo dài, Bảo hành này có thời hạn trong **một năm** kể từ ngày mua sản phẩm lần đầu từ Microsoft hoặc nhà bán lẻ được ủy quyền, trừ khi khoảng thời gian khác nhau:

Thời hạn	Tên sản phẩm
90 ngày	Toàn bộ phụ kiện Xbox (trừ Bộ điều khiển Không dây Xbox Elite Thế hệ 2 và Tai nghe không dây Xbox – 1 năm); tay cầm điều khiển Xbox hàng tân trang; các linh kiện thay thế được bán riêng
2 năm	Chỉ HoloLens 2 Industrial Edition

### 3. Lãnh thổ/Khu vực

Bảo hành này chỉ có hiệu lực tại Hồng Kông, Ấn Độ, Nhật Bản, Hàn Quốc, Malaysia, Philippines, Singapore, Đài Loan, Thái Lan và Việt Nam.

### 4. Bảo hành

- (a) Microsoft đảm bảo rằng Sản phẩm của Microsoft sẽ không gặp lỗi về nguyên liệu hoặc tay nghề theo Điều kiện Sử dụng Bình thường.

- (b) Tùy thuộc vào các quyền hợp pháp (theo luật định) theo luật lệ địa phương, Bảo hành này chỉ mang tính chất đảm bảo, bảo hành hoặc điều kiện Microsoft cung cấp cho bạn về Sản phẩm của Microsoft. Không ai có thể đưa ra đảm bảo, bảo hành hoặc điều kiện thay mặt Microsoft.
- (c) **NẾU LUẬT PHÁP ĐỊA PHƯƠNG TRAO CHO BẠN BẤT KỲ BẢO HÀNH NGỤ Ý NÀO, BAO GỒM BẢO HÀNH NGỤ Ý VỀ KHẢ NĂNG BÁN HÀNG HOẶC PHÙ HỢP VỚI MỘT MỤC ĐÍCH CỤ THỂ, THỜI GIAN SẼ GIỐNG NHƯ TRONG BẢO HÀNH NÀY. MỘT SỐ TIỂU BANG, TỈNH HOẶC QUỐC GIA KHÔNG CHO PHÉP CÁC GIỚI HẠN VỀ THỜI GIAN BẢO HÀNH NGỤ Ý, VÌ VẬY CÁC GIỚI HẠN TRÊN SẼ KHÔNG ÁP DỤNG CHO BẠN.**

## 5. Cách thức để nhận dịch vụ bảo hành

Trước khi cung cấp dịch vụ bảo hành, Microsoft hoặc các đại lý có thể yêu cầu bạn cung cấp bằng chứng mua hàng đối với Sản phẩm của Microsoft.

- (a) Trước khi thực hiện quy trình bảo hành, hãy xem những mẹo khắc phục sự cố tại [support.microsoft.com](https://support.microsoft.com).
- (b) Nếu các mẹo khắc phục sự cố không giải quyết được vấn đề của bạn, khi đó hãy tuân theo quy trình trực tuyến tại [support.microsoft.com/devices](https://support.microsoft.com/devices).
- (c) **Sao lưu dữ liệu hoặc chương trình và xóa thông tin bí mật.** Trước khi gửi Sản phẩm của Microsoft Product tới Microsoft để bảo hành, hãy đảm bảo:
  - i. **ĐÃ SAO LƯU DỮ LIỆU HOẶC CHƯƠNG TRÌNH BẠN MUỐN LƯU. MICROSOFT KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI DỮ LIỆU HOẶC CHƯƠNG TRÌNH VÀ SẼ XÓA CHÚNG VÀ**
  - ii. **XÓA MỌI THÔNG TIN BÍ MẬT CỦA BẠN. MICROSOFT KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM VỀ THÔNG TIN BÍ MẬT CỦA BẠN NẾU BẠN VẪN ĐỂ LẠI THÔNG TIN BÍ MẬT TRÊN THIẾT BỊ CỦA MÌNH.**

Dịch vụ bảo hành có thể chỉ có tại quốc gia/vùng lãnh thổ nơi bạn mua Sản phẩm của Microsoft. Nếu bạn mua sản phẩm ở Việt Nam, dịch vụ bảo hành sẽ chỉ sẵn có tại Việt Nam. Nếu dịch vụ bảo hành không có tại quốc gia/vùng lãnh thổ nơi đặt thiết bị và cần tới dịch vụ bảo hành thì Microsoft có thể cung cấp cho bạn các tùy chọn hỗ trợ khác và tính thêm phí.

## 6. Trách nhiệm của Microsoft

- (a) If Microsoft xác định rằng Sản phẩm của Microsoft bị lỗi theo Điều kiện Sử dụng Bình thường trong thời hạn bảo hành do lỗi về vật liệu hoặc tay nghề, Microsoft sẽ (theo tùy chọn của công ty) sửa chữa hoặc thay thế sản phẩm hoặc phần bị lỗi hoặc hoàn trả tiền mua hàng và bạn sẽ trả lại Sản phẩm của Microsoft, trừ khi có điều khoản bắt buộc khác theo luật lệ địa phương bạn. Trừ khi điều khoản bắt buộc theo luật lệ của địa phương bạn, việc sửa chữa có thể sử dụng phụ tùng mới hoặc dựng lại và phần thay thế có thể bằng linh kiện mới hoặc dựng lại. Khi thay thế linh kiện, Microsoft có thể sử dụng cùng model của phụ kiện hoặc nếu không có sẵn, sẽ sử dụng model gần nhất với mẫu model ban đầu, chức năng và hiệu suất, tùy theo quyết định của riêng Microsoft. Sản phẩm của Microsoft hoặc tất cả phụ tùng của Sản phẩm của Microsoft mà Microsoft mới thay thế sẽ trở thành tài sản độc quyền của Microsoft.
  - i. **ĐỐI VỚI CÁC SẢN PHẨM CỦA MICROSOFT ĐƯỢC MUA TẠI HÀN QUỐC: (A) nếu xảy ra lỗi trong vòng một tháng kể từ ngày mua hàng lần đầu, sản phẩm sẽ được thay thế bởi các sản phẩm mới cùng loại, hoặc (B) nếu liên tục xảy ra lỗi hoặc do**

- các nguyên nhân từ phía Microsoft, sản phẩm có thể được thay thế bằng sản phẩm mới cùng loại hoặc bạn sẽ được hoàn tiền.
- ii. **ĐỐI VỚI CÁC SẢN PHẨM CỦA MICROSOFT MUA TẠI VIỆT NAM:** nếu liên tục xảy ra lỗi và Microsoft đã sửa sản phẩm đó quá ba lần nhưng vẫn không khắc phục được lỗi, sản phẩm sẽ được thay thế bởi sản phẩm cùng loại hoặc bạn sẽ được hoàn tiền.
  - iii. **ĐỐI VỚI CÁC SẢN PHẨM CỦA MICROSOFT ĐƯỢC MUA TẠI ĐÀI LOAN:** nếu liên tục xảy ra lỗi và Microsoft đã sửa sản phẩm đó ba lần nhưng vẫn không khắc phục được lỗi, sản phẩm sẽ được thay thế bởi sản phẩm cùng loại hoặc bạn sẽ được hoàn tiền mua sản phẩm.
- (b) Trừ khi có các quy định khác theo luật lệ tại địa phương bạn, sau khi sửa chữa hoặc thay thế, Sản phẩm của Microsoft sẽ tuân theo Bảo hành này với thời hạn lâu hơn thời gian còn lại của bảo hành ban đầu hoặc 90 ngày sau khi Microsoft gửi hàng cho bạn.  
**ĐỐI VỚI CÁC SẢN PHẨM CỦA MICROSOFT ĐƯỢC MUA TẠI HÀN QUỐC,** Sản phẩm của Microsoft Product sẽ được thay thế bởi sản phẩm mới cùng loại, thời hạn bảo hành của sản phẩm mới sẽ được gia hạn một năm bất kể thời gian còn lại của bảo hành ban đầu là bao lâu.  
**ĐỐI VỚI CÁC SẢN PHẨM CỦA MICROSOFT ĐƯỢC MUA TẠI VIỆT NAM,** thời gian sửa chữa hoặc thay thế sẽ được tính vào thời gian còn lại của bảo hành.
- (c) **TRỪ KHI CÓ QUY ĐỊNH KHÁC THEO LUẬT LỆ ĐỊA PHƯƠNG, TRÁCH NHIỆM CỦA MICROSOFT LÀ SỬA CHỮA HOẶC THAY THẾ SẢN PHẨM, CỦA MICROSOFT HOẶC HOÀN TIỀN, ĐÓ LÀ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC DUY NHẤT CỦA BẠN.**
- (d) Tùy thuộc vào luật lệ địa phương, nếu Sản phẩm của Microsoft bị hỏng sau thời hạn bảo hành hoặc nếu Sản phẩm của Microsoft bị loại trừ khỏi Bảo hành này, Microsoft có thể tính tiền công (cho dù có thành công được hay không) để chẩn đoán và bảo hành bất kỳ sự cố nào.

## 7. Loại trừ Bảo hành

Trong phạm vi được luật pháp địa phương cho phép, Microsoft không chịu trách nhiệm và Bảo hành này sẽ không áp dụng (và Microsoft có thể không cung cấp dịch vụ bảo hành, kể cả tính phí) đối với:

- (a) Sản phẩm của Microsoft không được mua từ Microsoft hoặc nhà bán lẻ ủy quyền;
- (b) bị hỏng do sử dụng với sản phẩm, ứng dụng hoặc dịch vụ không được sản xuất, cấp phép hoặc cung cấp bởi Microsoft (ví dụ, bao gồm trò chơi và phụ kiện không được Microsoft sản xuất hoặc cấp phép, và các trò chơi “lậu”);
- (c) Sản phẩm của Microsoft có số sê-ri hoặc mã IMEI bị thay đổi hoặc xóa bỏ;
- (d) hỏng hóc do các nguyên nhân bên ngoài (ví dụ, bao gồm bị rơi, bị dính chất lỏng hoặc sử dụng trong môi trường không đủ thông khí);
- (e) hỏng hóc do sử dụng không tuân theo hướng dẫn sử dụng hoặc các hướng dẫn khác mà Microsoft cung cấp;
- (f) hỏng hóc do sửa chữa hoặc thay đổi bởi một thực thể không phải là Microsoft hoặc nhà cung cấp dịch vụ được Microsoft ủy quyền;
- (g) trầy xước, lõm hoặc hỏng hóc về mặt thẩm mỹ hoặc hỏng hóc hợp lý do bị mòn hoặc bị rách trong điều kiện sử dụng bình thường;
- (h) hỏng hóc do bị hack, bị nút hoặ bị nhiễm vi-rút hoặc phần mềm độc hại khác, hoặc do truy cập trái phép vào dịch vụ, tài khoản, hệ thống máy tính hoặc mạng; hoặc
- (i) Sản phẩm của Microsoft có phần mềm hoặc phần cứng bị thay đổi chức năng hoặc khả năng do sử dụng mã độc, phần mềm độc hại, bot, sâu, trojan, cửa hậu, khai thác, gian lận, lừa đảo, hack, chẩn đoán ẩn hoặc các cơ chế khác:

- i. để vô hiệu hóa tính năng bảo mật hoặc cơ chế bảo vệ nội dung;
- ii. cung cấp người dùng các lợi thế không công bằng hoặc hạ thấp trải nghiệm người dùng khi chơi trò chơi trực tuyến;
- iii. để lừa dối hoặc lừa đảo Microsoft hoặc người khác; hoặc
- iv. điều này có thể gây hại cho Sản phẩm của Microsoft hoặc hệ thống của chúng tôi.

Bảo hành này chỉ áp dụng nếu Sản phẩm của Microsoft được sử dụng với hệ điều hành mà Microsoft đã cài đặt sẵn trên Sản phẩm của Microsoft hoặc bất kỳ phiên bản hiện tại hoặc mới hơn của hệ điều hành.

Bảo hành này không áp dụng với (a) các bộ phận tiêu hao được thiết kế để khấu hao theo thời gian, chẳng hạn giảm khả năng sạc pin do vòng đời tự nhiên của sản phẩm, trừ khi lỗi xảy ra do hỏng hóc về vật liệu hoặc tay nghề, hoặc (b) thẻ SIM hoặc mạng di động hoặc mạng hoặc hệ thống khác mà Sản phẩm của Microsoft vận hành.

Bảo hành này không áp dụng đối với bất kỳ phần mềm nào được Microsoft cung cấp kèm theo Sản phẩm của Microsoft.

Microsoft không đảm bảo rằng việc sử dụng Sản phẩm của Microsoft sẽ không bị gián đoạn, kịp thời, bảo mật hoặc không có lỗi hoặc không xảy ra mất dữ liệu.

## **8. NGOẠI TRỪ MỘT SỐ HỎNG HÓC VÀ GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ**

TRỪ KHI ĐƯỢC QUY ĐỊNH KHÁC THEO LUẬT PHÁP ĐỊA PHƯƠNG, MICROSOFT KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI BẤT KỲ HỎNG HÓC GIÁN TIẾP, VÔ TÌNH, ĐẶC BIỆT HOẶC DO HẬU QUẢ, BẤT KỲ MẤT MẤT DỮ LIỆU, QUYỀN RIÊNG TƯ, TÍNH BÍ MẬT HOẶC KHÔNG CÓ KHẢ NĂNG SỬ DỤNG SẢN PHẨM CỦA MICROSOFT. NHỮNG LOẠI TRỪ NÀY SẼ ÁP DỤNG NGAY CẢ KHI MICROSOFT ĐƯỢC TƯ VẤN VỀ KHẢ NĂNG XẢY RA NHỮNG HỎNG HÓC NÀY, VÀ THẬM CHÍ NẾU BẤT KỲ BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC NÀO KHÔNG ĐẠT ĐƯỢC MỤC ĐÍCH THIẾT YẾU. MỘT SỐ TIỂU BANG, TỈNH/VÙNG LÃNH THỔ KHÔNG CHO PHÉP VIỆC LOẠI TRỪ HAY GIỚI HẠN CÁC THIẾT HẠI NGẪU NHIÊN HAY DO HẬU QUẢ, VÌ VẬY, GIỚI HẠN HAY LOẠI TRỪ TRÊN ĐÂY CÓ THỂ KHÔNG ÁP DỤNG CHO BẠN.

TRONG PHẠM VI ĐƯỢC PHÁP LUẬT ĐỊA PHƯƠNG CHO PHÉP, NẾU BẠN CÓ BẤT KỲ CƠ SỞ NÀO CHO MỘT BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC NGOÀI VIỆC SỬA CHỮA, THAY THẾ HOẶC HOÀN LẠI TIỀN.—XEM MỤC 6(c), TRÁCH NHIỆM PHÁP LÝ CỦA MICROSOFT ĐỐI VỚI BẠN SẼ KHÔNG NHIỀU HƠN GIÁ MUA BẠN ĐÃ TRẢ CHO SẢN PHẨM CỦA MICROSOFT (NẾU ÁP DỤNG).

## **9. Điều khoản bổ sung**

Tất cả các phần của Bảo hành này áp dụng trong phạm vi tối đa được luật pháp địa phương cho phép hoặc trừ khi bị cấm theo luật pháp địa phương bạn. Nếu tòa án hoặc trọng tài viên cho rằng Microsoft không thể thực thi một phần của Bảo hành này như được nêu tại đây, các phần đó sẽ được thay thế bằng các điều khoản tương tự, phản ánh mục đích kinh tế dự định càng chặt chẽ càng tốt trong phạm vi có thể thi hành theo luật có liên quan hoặc được xác định bởi các quy định theo luật định (hoặc trong trường hợp tòa án hoặc trọng tài viên địa phương sẽ không sửa đổi Bảo hành này, phần đó sẽ mất hiệu lực), nhưng phần còn lại của Bảo hành này sẽ không thay đổi.

## 10. Lựa chọn luật

Bảo hành này sẽ tuân theo và được hiểu theo luật pháp của quốc gia/vùng lãnh thổ nơi Sản phẩm của Microsoft được mua, bất kể xung đột với các nguyên tắc pháp luật. Tại Hồng Kông, Bảo hành này được điều chỉnh bởi luật pháp của Đặc khu Hành chính Hồng Kông.

## 11. Trọng tài ràng buộc tại Việt Nam

ĐỐI VỚI CÁC SẢN PHẨM CỦA MICROSOFT ĐƯỢC MUA TẠI VIỆT NAM, bạn và Microsoft đồng ý gửi bất kỳ tranh chấp nào không được giải quyết thông qua thỏa thuận chung tới Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam thuộc Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam ("VIAC") để giải quyết bằng trọng tài ràng buộc theo Quy tắc Trọng tài. Một hội đồng gồm ba trọng tài viên được chỉ định theo Quy tắc Trọng tài của VIAC sẽ tiến hành trọng tài bằng tiếng Anh tại Hà Nội hoặc Thành phố Hồ Chí Minh (tùy theo địa điểm gần với bạn hơn).

### Thông tin Hợp đồng của Microsoft

Vùng lãnh thổ/Quốc gia Mua hàng	Pháp nhân Ký hợp đồng của Microsoft	Địa chỉ
Hồng Kông	Microsoft Ireland Operations Limited	One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Ireland
Ấn Độ	Microsoft Ireland Operations Limited	One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Ireland
Nhật Bản	Microsoft Japan Co., Ltd.	Shinagawa Grand Central Tower, 2-16-3 Konan Minato-ku, Tokyo, Japan 108-0075
Hàn Quốc	Microsoft Korea, Inc.	50 Jongro1-gil Jongro-gu, Seoul, Korea, 110-150
Malaysia, Philippines, Singapore, Thái Lan, Việt Nam	Microsoft Regional Sales Pte. Ltd.	182 Cecil Street, #13-01 Frasers Tower, Singapore 069547
Đài Loan	Microsoft Taiwan Corporation	18F, No. 68, Sec. 5, Zhongxiao E. Rd., Xinyi District, Taipei 11065, Taiwan