CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ VÀ DỊCH VỤ MOBILE-ID
Địa chỉ: Tầng 9, Tòa nhà Văn phòng Thủy Lợi 4, 286 – 288 Nguyễn Xí, Phường Bình Lợi Trung, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam
Hotline: 1900 6884 **Website**: https://trustedbilling.mobile-id.vn/

CHÍNH SÁCH DỊCH VỤ VÀ BẢO HÀNH THIẾT BỊ

Chính sách này áp dụng đối với thiết bị và dịch vụ thuộc giải pháp Trusted Billing do Mobile-ID cung cấp.

1. Phạm vi áp dụng

Chính sách này quy định:

- Cam kết mức dịch vụ đối với phần mềm Trusted Billing cung cấp theo mô hình SaaS;
- Chính sách bảo hành đối với thiết bị phần cứng (nếu có) được cung cấp kèm theo dịch vụ;
- Nghĩa vụ của Khách hàng trong quá trình sử dụng;
- Cơ chế hỗ trợ kỹ thuật và giới hạn trách nhiệm của Mobile-ID.

Chính sách này là một phần không tách rời của Điều khoản và Điều kiện sử dụng dịch vụ Trusted Billing.

2. Cam kết vận hành hệ thống

Mobile-ID cam kết duy trì hệ thống Trusted Billing hoạt động ổn định, an toàn và liên tục trên cơ sở nỗ lực thương mại hợp lý.

Mobile-ID triển khai các biện pháp kỹ thuật và tổ chức phù hợp nhằm:

- Đảm bảo tính sẵn sàng của hệ thống;
- Bảo vệ tính toàn vẹn dữ liệu;
- Ngăn ngừa truy cập trái phép;
- Giảm thiểu rủi ro gián đoạn dịch vụ.

3. Quản lý và xử lý sự cố

Khi phát sinh sự cố, Mobile-ID sẽ:

- Tiếp nhận thông tin từ Khách hàng qua các kênh hỗ trợ chính thức;
- Phân loại mức độ ảnh hưởng của sự cố;
- Áp dụng biện pháp khắc phục phù hợp;
- Cập nhật tình trạng xử lý khi cần thiết.

Thời gian phản hồi và xử lý phụ thuộc vào tính chất và mức độ nghiêm trọng của sự cố.

4. Bảo trì và nâng cấp

Mobile-ID có quyền thực hiện bảo trì định kỳ, cập nhật bảo mật và nâng cấp hệ thống nhằm đảm bảo hiệu năng, an toàn và tuân thủ pháp luật.

Trong trường hợp có khả năng ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ, Mobile-ID sẽ thông báo cho Khách hàng theo phương thức phù hợp. Các hoạt động bảo trì và nâng cấp hợp lý không được xem là vi phạm nghĩa vụ cung cấp dịch vụ.

5. Hỗ trợ kỹ thuật

Mobile-ID cung cấp hỗ trợ kỹ thuật thông qua các kênh liên hệ chính thức được công bố tại từng thời điểm.

Phạm vi hỗ trợ bao gồm:

- Hướng dẫn sử dụng cơ bản;
- Xử lý lỗi kỹ thuật thuộc phạm vi hệ thống;
- Hỗ trợ vận hành liên quan đến nền tảng.

6. Phạm vi và nội dung bảo hành Thiết bị

6.1 Phạm vi bảo hành

Thiết bị phần cứng được cung cấp kèm theo dịch vụ Trusted Billing (sau đây gọi là "Thiết bị") sẽ được bảo hành theo đúng tiêu chuẩn của Nhà sản xuất và theo chính sách bảo hành do Mobile-ID công bố đối với từng loại Thiết bị tại thời điểm cung cấp.

Bảo hành áp dụng đối với các lỗi kỹ thuật phát sinh từ nhà sản xuất trong điều kiện sử dụng bình thường và đúng hướng dẫn.

6.2 Nội dung bảo hành

Trong thời hạn bảo hành, nếu Thiết bị phát sinh khuyết tật thuộc phạm vi bảo hành, Khách hàng có quyền yêu cầu Mobile-ID kiểm tra và thực hiện biện pháp khắc phục phù hợp. Tùy theo tính chất và mức độ khuyết tật, Mobile-ID có thể: sữa chữa; thay thế kinh kiện; thay thế Thiết bị tương đương trong trường hợp không thể sửa chữa hợp lý. Phương án và thời gian xử lý sẽ được xác định trên cơ sở tính chất của sự cố và điều kiện thực tế.

6.3 Tiếp nhận yêu cầu bảo hành

Sau khi nhận được thông báo hợp lệ từ Khách hàng thông qua các kênh hỗ trợ chính (qua email hoặc tổng đài hỗ trợ được thể hiện trên website của Mobile-ID: https:// trustedbilling.mobile-id.vn/), Mobile-ID sẽ tiến hành tiếp nhận và phản hồi trong thời gian hợp lý theo quy trình nội bộ áp dụng tại từng thời điểm.

6.4 Phương thức bảo hành

Mobile-ID cung cấp các phương thức bảo hành sau đây:

- Dịch vụ bảo hành tại trung tâm bảo hành: Khách hàng có thể mang sản phẩm Trusted Billing đến trung tâm bảo hành của Mobile-ID để được bảo hành.
- Dịch vụ bảo hành từ xa: chỉ áp dụng trong trường hợp Mobile-ID nhận thấy có thể bảo hành từ xa mà không cần Khách hàng mang sản phẩm đến trực tiếp trung tâm bảo hành để khắc phục, sửa chữa.

6.5 Nhận lại Thiết bị sau khi bảo hành

Sau khi hoàn tất bảo hành, Khách hàng có trách nhiệm nhận lại Thiết bị trong thời gian sớm nhất có thể, Khách Hàng có thể lựa chọn các phương thức sau đây:

- Đến trực tiếp trung tâm bảo hành của Mobile-ID để nhận lại sản phẩm.
- Nhận qua kênh chuyển phát, Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin nhận hàng của mình (bao gồm nhưng không giới hạn: họ và tên, số điện thoại người nhận, địa chỉ nhận hàng, các thông tin và ghi chú cần thiết khác liên quan đến việc nhận hàng) cho chúng tôi, để chúng tôi thực hiện gửi chuyển phát đến địa chỉ của Khách hàng. Chi phí liên quan đến việc vận chuyển này sẽ do Khách hàng chi trả.

7. Nghĩa vụ của Khách hàng

7.1 Kiểm tra khi nhận bàn giao

Ngay tại thời điểm nhận hàng, Khách hàng có trách nhiệm kiểm tra tình trạng Thiết bị, số lượng, chủng loại, tem niêm phong và phụ kiện kèm theo (nếu có).

Việc ký vào Biên bản giao nhận đồng nghĩa với việc Khách hàng xác nhận đã nhận đúng chủng loại, đủ số lượng và sản phẩm không có khiếu nại liên quan tại thời điểm nhận.

7.2 Sử dụng đúng mục đích

Khách hàng có trách nhiệm sử dụng Thiết bị và dịch vụ đúng mục đích và theo hướng dẫn. Không được tự ý tháo lắp, sửa chữa, can thiệp kỹ thuật hoặc thay đổi cấu hình khi chưa được chấp thuận bằng văn bản từ Mobile-ID.

7.3 Thông báo khi phát hiện lỗi

Khi phát hiện Thiết bị có dấu hiệu lỗi, Khách hàng phải thông báo cho Mobile-ID trong thời hạn sớm nhất (tối đa 02 ngày làm việc kể từ ngày phát hiện lỗi).

Trường hợp việc chậm thông báo hoặc tiếp tục sử dụng trong tình trạng lỗi gây gia tăng thiệt hại, Khách hàng chịu trách nhiệm đối với phần thiệt hại phát sinh thêm đó.

Mobile-ID có thể từ chối tiếp nhận bảo hành đối với các lỗi không phải do Nhà sản xuất được quy định tại mục 8 Chính sách này.

7.4 Cung cấp thông tin phục vụ bảo hành

Khách hàng có trách nhiệm:

- Cung cấp mã sản phẩm, số sê-ri (nếu có), hóa đơn mua hàng/biên bản nghiệm thu để Mobile-ID kiểm tra thời hạn bảo hành của sản phẩm.
- Mô tả lỗi cụ thể.
- Hợp tác, tạo điều kiện, phối hợp với nhân viên kỹ thuật của Mobile-ID kiểm tra và xác minh tình trạng Thiết bị, dịch vụ, và các vấn đề khác liên quan đến việc bảo hành Thiết bị, dịch vụ.

8. Giới hạn trách nhiệm

Mobile-ID không chịu trách nhiệm bảo hành đối với các lỗi không phải do Nhà sản xuất, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Do sự kiện bất khả kháng và/hoặc các nguyên nhân khách quan (bao gồm nhưng không giới hạn: thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, cháy nổ, nguồn điện không bình thường, chập điện, do các thiết bị hoặc phần mềm khác không phải Mobile-ID cung cấp gây ra, .v.v…).
- Do lỗi của Khách hàng hoặc Bên khác gây ra (bao gồm nhưng không giới hạn: Khách hàng/Bên khác bảo quản và sử dụng không đúng cách thức, các hỏng hóc cơ học do lỗi của Khách hàng/Bên khác như va đập, rơi vỡ trong quá trình sử dụng/vận chuyển, do các tác động vật lý khác, sai điện áp quy định, bị ngấm nước, do hành động phá hoại của Khách hàng/Bên khác, Khách hàng/Bên khác tự ý hoặc nhờ đơn vị/cá nhân khác không phải Mobile-ID thay đổi/tháo lắp/khắc phục/sửa chữa sản phẩm mà không có bất kỳ thông báo bằng văn bản nào cho Mobile-ID, .v.v…).

TrustedBilling

9. Sự kiện bất khả kháng

Mobile-ID không chịu trách nhiệm đối với việc không thực hiện hoặc chậm thực hiện nghĩa vụ do các sự kiện ngoài khả năng kiểm soát hợp lý, bao gồm nhưng không giới hạn: thiên tai, sự cố hạ tầng viễn thông diện rộng, tấn công mạng quy mô lớn hoặc quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

10. Quy định chung

Mobile-ID có quyền sửa đổi hoặc cập nhật Chính sách này nhằm phù hợp với thay đổi của pháp luật, công nghệ hoặc mô hình kinh doanh.

TrustedBilling