

ĐIỀU KIỆN VÀ ĐIỀU KHOẢN CUNG CẤP SẢN PHẨM, DỊCH VỤ

Cảm ơn Quý Khách hàng đã tin tưởng và lựa chọn sử dụng Giải pháp Trusted Billing (sau đây gọi tắt là “Trusted Billing”) do Công ty Cổ phần Công nghệ và Dịch vụ Mobile-ID (sau đây gọi là “Mobile-ID”) cung cấp. Tài liệu này quy định các điều kiện và điều khoản cung cấp sản phẩm cho các thiết bị phần cứng thuộc giải pháp Trusted Billing cùng các dịch vụ liên quan khác.

Mọi giao dịch với Mobile-ID đều cần tuân thủ điều kiện và điều khoản sau đây:

I. CHÍNH SÁCH CUNG CẤP SẢN PHẨM, DỊCH VỤ

1. Căn cứ cung cấp sản phẩm, dịch vụ

Mobile-ID sẽ thực hiện việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ dựa trên các căn cứ sau:

- Nhu cầu của Khách hàng và khả năng cung cấp của Mobile-ID. Khách hàng liên hệ và đặt hàng trực tiếp với bộ phận kinh doanh của Mobile-ID qua email, điện thoại hoặc các nền tảng liên lạc được công bố chính thức;
- Ký kết Hợp đồng/Đơn đặt hàng trực tiếp với Khách hàng.

2. Xác nhận đơn hàng và ký kết Hợp đồng/Đơn đặt hàng

Sau khi tiếp nhận thông tin yêu cầu đặt hàng, Mobile-ID sẽ tiến hành xác nhận đơn hàng thông qua văn bản, email hoặc các phương thức thông báo khác.

Việc xác nhận đơn hàng chỉ có hiệu lực khi: Hai bên đã thống nhất rõ về số lượng, chủng loại, đơn giá, thời gian và địa điểm giao hàng.

Hai Bên tiến hành thương thảo và ký kết Hợp đồng/Đơn đặt hàng để làm căn cứ cho việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ.

3. Phương thức thanh toán

Khách hàng có thể Chuyển khoản qua tài khoản ngân hàng do Mobile-ID cung cấp. Mọi giao dịch sẽ được xác nhận qua email hoặc văn bản trước khi xử lý đơn hàng.

II. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH, TRẢ HÀNG

1. Trung tâm bảo hành

Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp để được hỗ trợ bảo hành hoặc trả hàng tại:

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ VÀ DỊCH VỤ MOBILE-ID

Địa chỉ GD : Tầng 9, Tòa nhà Văn phòng Thủy Lợi 4, số 286-288 Nguyễn Xí, Phường Bình Lợi Trung, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại : +84 28 3622 2982 Fax : +84 28 3622 2983

Hotline : 1900 6884

Email : info@mobile-id.vn

Thời gian làm việc: Từ 8:30 đến 12:00 và từ 13:30 đến 18:00, từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ thứ Bảy, Chủ Nhật và các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định).

2. Điều kiện bảo hành

Thiết bị còn trong thời gian bảo hành, còn bao bì, tem, nhãn, phụ kiện và chứng từ mua hàng đầy đủ (Ví dụ: hóa đơn điện tử hoặc tài liệu xác nhận giao dịch mua bán khác);

Mobile-ID chỉ bảo hành đối với Thiết bị có khuyết tật do lỗi của Nhà sản xuất. Nếu Khách hàng nhận thấy Thiết bị có khuyết tật do lỗi của Nhà sản xuất, vui lòng liên hệ với bộ phận hỗ trợ của Mobile-ID theo thông tin liên hệ nêu trên trong thời gian sớm nhất để được hỗ trợ và hướng dẫn quy trình bảo hành.

3. Điều kiện trả hàng

Không áp dụng việc trả hàng đối với Thiết bị đã mua và giao thành công cho Khách hàng. Chỉ áp dụng trả hàng trong trường hợp các Thiết bị bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển, hoặc Mobile-ID giao hàng không đúng chủng loại, không đúng số lượng.

Khách hàng cần quay lại video quá trình từ lúc nhận Thiết bị từ đơn vị vận chuyển đến lúc kiểm tra Thiết bị và phản hồi ngay lập tức nếu phát hiện có dấu hiệu bất thường bao gồm nhưng không giới hạn như móp méo, nứt vỡ, bị ẩm ướt, hư hỏng do các tác động từ bên ngoài, hoặc sai khác về số lượng, chủng loại.

Mobile-ID sẽ kiểm tra và hỗ trợ nhận lại Thiết bị trong trường hợp hư hỏng phát sinh được xác định là do lỗi của Đơn vị vận chuyển hoặc do Mobile-ID giao hàng không đúng chủng loại, số lượng như đã cam kết.

4. Quy trình bảo hành, trả hàng

Khách hàng liên hệ qua hotline hoặc email để được hướng dẫn chi tiết. Nhân viên kỹ thuật của Mobile-ID sẽ kiểm tra và đánh giá tình trạng Thiết bị. Nếu Thiết bị đủ điều kiện bảo hành, đổi trả, Mobile-ID sẽ thực hiện bảo hành, đổi trả.

III. CHÍNH SÁCH GIAO NHẬN VÀ TRIỂN KHAI SẢN PHẨM, DỊCH VỤ

1. Giao nhận đối với sản phẩm phần mềm số (ứng dụng, chương trình máy tính)

Sản phẩm phần mềm số được cung cấp dưới dạng tệp cài đặt điện tử, áp dụng một trong các hình thức sau:

- Gửi liên kết tải về (download link) từ máy chủ của Mobile-ID qua email hoặc hệ thống quản lý người dùng.
- Gửi liên kết tải về từ kho ứng dụng (App Store, Google Play) đối với phiên bản điện thoại thông minh.

Mobile-ID có thể lựa chọn phương thức cài đặt phần mềm từ xa hoặc tại chỗ tùy từng trường hợp.

Khách hàng có thể tự gỡ bỏ cài đặt phần mềm bất kỳ lúc nào thông qua chức năng Uninstall trên máy tính hoặc xóa ứng dụng trên thiết bị di động.

2. Giao nhận đối với thiết bị phần cứng

Giao hàng trên toàn quốc thông qua các đơn vị vận chuyển. Chi phí giao hàng sẽ được áp dụng theo biểu phí của đơn vị vận chuyển.

3. Thời gian giao hàng

Sau khi tiếp nhận yêu cầu đặt hàng từ Khách hàng thông qua email hoặc văn bản, Mobile-ID sẽ phản hồi về khả năng thực hiện và tiến độ giao hàng để tiến tới ký kết Hợp đồng/Đơn đặt hàng.

Thời gian giao hàng cụ thể sẽ được quy định trong Hợp đồng/Đơn đặt hàng.

4. Nghĩa vụ của Khách hàng khi nhận hàng

Khi Thiết bị được giao đến địa điểm chỉ định, Khách hàng có trách nhiệm:

- Bố trí nhân sự tiếp nhận hàng;
- Kiểm tra tình trạng hàng hóa, số lượng, chủng loại;
- Ký xác nhận vào Biên bản giao nhận do Mobile-ID cung cấp.

Việc ký vào Biên bản giao nhận đồng nghĩa với việc Khách hàng xác nhận đã nhận đúng, đủ và không có khiếu nại tại thời điểm giao nhận.

5. Thời gian triển khai cài đặt và tích hợp

Thời gian cài đặt và tích hợp là trong vòng 03 ngày kể từ khi:

- Khách hàng xác nhận đã nhận thiết bị; và
- Đồng ý để Mobile-ID triển khai hỗ trợ cài đặt và tích hợp hệ thống.

