

## **PHỤ LỤC 1B - ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN CỦA DỊCH VỤ MPROTECT – SCREEN CARE**

### **I. Các định nghĩa**

Các thuật ngữ in đậm được sử dụng trong Điều khoản và Điều kiện này sẽ được hiểu như sau:

1. **ID Ứng dụng** là mã số nhận dạng của Ứng dụng Mprotect.
2. **Ngày làm việc** là tất cả các ngày trừ thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày nghỉ lễ theo quy định của pháp luật Việt Nam.
3. **Quý Khách hàng** là các cá nhân có mối quan hệ giao dịch dân sự với MobiFone Plus và đồng ý bắt đầu sử dụng Dịch vụ sau khi hoàn thành quy trình kích hoạt dịch vụ trong Ứng dụng MProtect. Tất cả các cá nhân được ủy quyền bởi Quý Khách hàng để sử dụng Thiết bị sẽ được coi như Quý Khách hàng.
4. **Đường dây chăm sóc Khách hàng** là Tổng đài chăm sóc Khách hàng hoạt động trong các Ngày làm việc, nơi Quý Khách hàng có thể báo cáo các Hư hỏng của Thiết bị, kiểm tra tình trạng Sửa chữa, được hướng dẫn cách xử lý các Hư hỏng của Thiết bị.
5. **Hư hỏng** là các hư hỏng cơ học của Màn hình (vỡ hoặc nứt), yêu cầu Sửa chữa; ngoại trừ các hư hỏng
6. **DCV** là Công ty TNHH Digital Care Vietnam, Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0109157295 được cấp bởi Sở Kế Hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội, có trụ sở đặt tại Tầng 1, tòa CT2, tháp E4. Khu Yên Hòa New Urban, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội, Việt Nam. DCV sẽ chịu trách nhiệm đối với việc Sửa chữa Thiết bị theo dịch vụ MProtect do MFP cung cấp.
7. **Thiết bị** là điện thoại thông minh được phân phối hợp pháp tại Việt Nam và không có bất kỳ hư hỏng nào liên quan tới Màn hình tại thời điểm kích hoạt dịch vụ, cụ thể tại Mục 3.1 và được xác nhận trong Quy trình kiểm tra.
8. **Màn hình** là một phần của Thiết bị dùng để hiển thị thông tin (ký tự, số hoặc nội dung đồ họa) và có thể được tích hợp với màn hình cảm ứng.
9. **Thời hạn dịch vụ** là khoảng thời gian Dịch vụ được kích hoạt, tối đa 12 tháng, bắt đầu vào ngày kích hoạt Dịch vụ.
10. **IMEI/SN** (International Mobile Equipment Identifier/ Serial Number) là mã số nhận dạng của Thiết bị (trong trường hợp các điện thoại di động có 2 SIM, IMEI được hiểu là IMEI 1).
11. **Ứng dụng MProtect** nghĩa là ứng dụng miễn phí trên thiết bị di động để kiểm tra các điều kiện kỹ thuật của Màn hình bằng Quy trình kiểm thử. Ứng dụng MProtect có chức năng yêu cầu kích hoạt dịch vụ. Bạn có thể tải ứng dụng MProtect trên AppStore với các thiết bị hệ điều hành iOS hoặc Google Play với các thiết bị hệ điều hành Android. Thiết bị cài đặt Ứng dụng MProtect phải đáp ứng yêu cầu về các thông số hệ thống như: Các thiết bị Android phải có hệ điều hành từ 5.0 trở lên, các thiết bị iOS phải có hệ điều hành từ 12.0 trở lên.
12. **MobiFone Plus hay MFP** là Công ty Cổ phần Dịch vụ Gia tăng MobiFone (một công ty con của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone) – là chủ sở hữu dịch vụ. MFP có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0311719703 cấp bởi Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh, có văn phòng đăng ký tại MM18 đường Trường Sơn, Quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội.
13. **Thiết bị mới** là điện thoại thông minh mà DCV cung cấp cho Quý Khách hàng trong trường hợp Sửa chữa là không thể thực hiện được hoặc không thực sự kinh tế. Thiết bị mới là một

thiết bị mới hoàn toàn với dòng máy và loại máy tương tự như Thiết bị, hoặc trong trường hợp một thiết bị hiện không có sẵn tại các đại lý được ủy quyền hợp tác tới DCV, Thiết bị mới sẽ là một thiết bị mới hoàn toàn với các thông số kỹ thuật tương tự như Thiết bị (màu sắc, các tính năng hoàn thiện phiên bản giới hạn sẽ không phải thông số kỹ thuật);

14. **Sửa chữa** là việc sửa chữa Màn hình của Thiết bị theo phạm vi Dịch vụ và tuân theo quy trình thủ tục được mô tả trong Điều khoản này.
15. **Trung tâm dịch vụ** là các trung tâm sửa chữa do DCV chỉ định cung cấp Sửa chữa.
16. **Dịch vụ** là dịch vụ Mprotect Screen Care cho điện thoại đã qua sử dụng, được cung cấp cho Quý Khách hàng theo Điều khoản này, như được mô tả tại phần V dưới đây.
17. **Điều khoản** là Điều khoản và Điều kiện Dịch vụ.
18. **Quy trình kiểm thử** là việc kiểm tra điều kiện Màn hình Thiết bị. Quý Khách hàng thực hiện theo hướng dẫn trong ứng dụng để thực hiện quy trình. Sau khi hoàn thành Quy trình kiểm thử, Quý Quý Khách hàng có thể yêu cầu kích hoạt Dịch vụ.
19. **Bảo hành là bảo hành** có giới hạn của nhà sản xuất, nhà phân phối dành cho Quý Khách hàng liên quan đến Thiết bị đã được Quý Khách hàng mua.

## **II. Các điều khoản chung**

1. Điều khoản và điều kiện này quy định về phạm vi Dịch vụ và các điều khoản khác. Các bên liên quan đến Dịch vụ (bao gồm Quý Khách hàng) bắt buộc phải tuân theo các điều khoản này.
2. Khi kích hoạt Dịch vụ, Quý Khách hàng sẽ cam kết tuân thủ Điều khoản.
3. DCV hoặc các bên thứ ba khác sẽ cung cấp Dịch vụ cho Quý Khách hàng.
4. Dịch vụ được triển khai trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam

## **III. Kích hoạt dịch vụ bảo vệ màn hình MProtect Screen Care**

1. Dịch vụ được coi là đã được kích hoạt theo mục 4 sau đây, chỉ sau khi Quý Khách hàng đã:
  - a) Tải và cài đặt Ứng dụng MProtect trên Thiết bị.
  - b) Đồng ý với các điều khoản và điều kiện của Ứng dụng MProtect.
  - c) Hoàn thành thành công Quy trình kiểm thử,
  - d) Xác nhận rằng Màn hình của Thiết bị không bị hỏng.
  - e) Nhập Mã kích hoạt sau khi mua từ MFP.
  - f) Đồng ý với Điều khoản.
  - g) Đồng ý Chính sách bảo mật.
2. DCV có quyền tham khảo các hình ảnh thu thập được trong Quy trình kiểm thử vì mục đích phân tích thêm hiện trạng hư hỏng của Thiết bị trước khi kích hoạt Dịch vụ. Trong trường hợp phát hiện ra bất kỳ hư hỏng nào, DCV có quyền từ chối Sửa chữa.
3. Chúng tôi có quyền từ chối Kích hoạt dịch vụ nếu thiết bị đã bị hỏng tại thời điểm kích hoạt dịch vụ.

Dịch vụ có thể được chuyển sang thiết bị khác chỉ trong trường hợp thay thế Thiết bị mới trong phạm vi Bảo Hành, Bảo Hiểm hoặc bảo hành sửa chữa. Trong trường hợp này, Quý Khách hàng sẽ phải thông báo về sự thay đổi Thiết bị bằng email về địa chỉ: ..... kèm theo một bản sao tài liệu thể hiện quyết định thay đổi thiết bị đó và cung cấp thông tin về thiết bị mới (nhà sản xuất, dòng máy, IMEI/SN).

#### **IV. Phạm vi dịch vụ**

1. Quý Khách hàng có quyền được sửa chữa thiết bị không giới hạn số lần trong vòng 12 tháng kể từ ngày kích hoạt Dịch vụ, với hạn mức sửa chữa lên tới 6 triệu đồng. Hạn mức sửa chữa không được sử dụng hết sẽ không được tính lũy kế cho 12 tháng tiếp theo.

2. Trong phạm vi Dịch vụ, Quý Khách hàng sẽ được cung cấp:

a) Dịch vụ sửa chữa màn hình Thiết bị,

b) Đường dây nóng chăm sóc Quý Khách hàng để Quý Khách hàng báo cáo các Hư hỏng và theo dõi trạng thái và tiến độ Sửa chữa.

c) Trang Customer Portal để để Quý Khách hàng báo cáo các Hư hỏng và theo dõi trạng thái và tiến độ Sửa chữa

d) Miễn phí phí vận chuyển thiết bị trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam trong trường hợp xảy ra Hư hỏng.

3. Trung tâm Dịch vụ sẽ thực hiện Sửa chữa để loại bỏ các Hư hỏng và khôi phục lại tình trạng hoạt động bình thường của Thiết bị. Sửa chữa sẽ được thực hiện sử dụng các linh phụ kiện mới hoàn toàn hoặc đã được khôi phục (với các chi tiết được khôi phục).

4. Chi phí Sửa chữa trong trường hợp xảy ra Thiệt hại sẽ bao gồm chi phí Sửa chữa Màn hình (VD: chi phí của các linh kiện được sử dụng để sửa Màn hình, cũng như chi phí Sửa chữa Màn hình), chi phí vận chuyển và các chi phí khác.

5. Nếu Trung tâm dịch vụ nhận thấy bất kỳ hư hỏng nào không thuộc phạm vi Dịch vụ, Quý Khách hàng sẽ được yêu cầu trả thêm chi phí để tiến hành sửa chữa. Trong các trường hợp như trên, DCV sẽ liên hệ với Quý Khách hàng và trình bày về các lựa chọn sửa chữa phù hợp.

Các loại chi phí khác liên quan tới việc sửa chữa sẽ được Quý Khách hàng trả trước dựa trên các thông tin mà DCV đã cung cấp cho Quý Khách hàng.

6. Trong trường hợp DCV không thể khôi phục lại toàn bộ chức năng của Thiết bị nếu không thực hiện sửa chữa tất cả các hư hỏng, trong đó bao gồm cả những hư hỏng nằm ngoài phạm vi sửa chữa, nhưng Quý Khách hàng lại từ chối chi trả phần chi phí tăng thêm cho các hư hỏng ngoài phạm vi sửa chữa thì DCV sẽ không thực hiện Sửa chữa đó.

7. Trong trường hợp Quý Khách hàng báo cáo cho DCV về Thiệt hại, nhưng IMEI/SN/ID ứng dụng MProtect của Thiết bị khác so với thông tin lưu trên hệ thống của DCV do Quý Khách hàng đã thực hiện thay mới thiết bị theo Bảo hành của nhà sản xuất, Quý Khách hàng cần cung cấp cho DCV các bằng chứng phù hợp của việc thay mới thiết bị đó.

8. Quý Khách hàng sẽ gửi cho DCV bản photo của các văn bản liên quan tới việc thay mới thiết bị tới địa chỉ email: ..... trong vòng 05 Ngày làm việc sau ngày Quý Khách hàng được DCV thông báo về việc có sự khác nhau giữa IMEI/số SN/ID Ứng dụng MProtect,

9. Nếu Quý Khách hàng không tuân theo các nghĩa vụ được quy định trong khoản 8 nêu trên trong vòng 05 ngày làm việc, DCV sẽ có quyền hiểu rằng thiết bị này không phải thiết bị đã kích hoạt Dịch vụ.

10. Trong trường hợp Quý Khách hàng gửi thiết bị để sửa chữa nhưng lại không phải thiết bị đã được kích hoạt nhiều hơn 2 lần, chi phí vận chuyển được tính là 300.000 VND và sẽ được trừ vào Hạn mức sửa chữa.

11. Quý Khách hàng có quyền thông báo cho DCV về các Hư hỏng trong phạm vi Điều khoản này. Điều kiện cần để DCV thực hiện sửa chữa là một Dịch vụ có hiệu lực tại điểm thông báo về Thiệt hại và Quý Khách hàng tuân theo các hướng dẫn tại Mục IX dưới đây.

12. Quý Khách hàng đồng ý rằng tất cả các linh kiện còn lại sau Sửa chữa Thiết bị sẽ trở thành tài sản của DCV.

## **V. Lịch trình sửa chữa.**

1. DCV đảm bảo sẽ thực hiện Sửa chữa trong vòng tối đa [...] Ngày làm việc kể từ ngày đơn vị chuyển phát nhận được Thiết bị từ Quý Khách hàng cho tới lần đầu tiên đơn vị chuyển phát cố gắng chuyển Thiết bị tới cho Quý Khách hàng theo địa chỉ được Quý Khách hàng chỉ định.

2. Nếu Trung tâm Dịch vụ thông báo rằng bất kỳ hư hỏng nào được phát hiện không nằm trong phạm vi của Dịch vụ, Trung tâm chăm sóc Quý Khách hàng sẽ thông báo cho Quý Khách hàng về chi phí tăng thêm để sửa chữa các hư hỏng đó. Trong trường hợp này, việc sửa chữa sẽ chỉ được thực hiện sau khi Quý Khách hàng đã thanh toán chi phí bổ sung. Nếu không, Thiết bị sẽ được gửi trả lại Quý Khách hàng mà không được sửa chữa.

3. DCV không chịu trách nhiệm về việc không đáp ứng điều kiện tại Điều 1 ở trên trong các trường hợp sau:

- a) khi có thông báo về Thiệt hại, Quý Khách hàng không thể cung cấp tất cả thông tin cần có trong báo cáo Hư hỏng được mô tả trong Mục VIII dưới đây.
- b) Quý Khách hàng đã cung cấp thông tin không chính xác khi thông báo về Thiệt hại,
- c) Quý Khách hàng không thể chỉ ra địa chỉ để nhận Thiết bị và địa chỉ giao hàng sau khi Sửa chữa xong hoặc cả hai địa chỉ được Quý Khách hàng chỉ định đều không chính xác,
- d) Quý Khách hàng chưa gỡ bỏ tất cả các khóa/giới hạn về mặt kỹ thuật có thể được gỡ bỏ đối với loại Thiết bị của Quý Khách hàng, gây cản trở sửa chữa,
- e) Quý Khách hàng không xuất hiện tại địa chỉ nhận hàng và vào thời gian mà Quý Khách hàng chỉ định,
- f) Quý Khách hàng không thể cung cấp bằng chứng về việc thay thế Thiết bị trong các trường hợp được mô tả trong Mục IV, Điều 7 và 8 của Điều khoản này,
- g) Quý Khách hàng được đề nghị trả thêm tiền cho việc sửa chữa ngoài phạm vi Dịch vụ,
- h) thiếu phụ tùng thay thế cần thiết cho việc sửa chữa do lỗi của nhà sản xuất hoặc nhà phân phối,
- i) xảy ra các trường hợp bất khả kháng.

Trong những trường hợp này, khung thời gian [...] Ngày làm việc có thể được kéo dài thêm một khoảng thời gian cần thiết để cung cấp thông tin còn thiếu hoặc loại bỏ những trở ngại nêu trên.

4. Quý Khách hàng đồng ý rằng sẽ cung cấp các thông tin để nhận dạng Quý Khách hàng và Thiết bị được yêu cầu để phục vụ việc cung cấp Dịch vụ.

5. Để thực hiện nghĩa vụ quy định tại Điều 4 ở trên, Quý Khách hàng sẽ giữ Ứng dụng MProtect được cài đặt trên thiết bị của mình và sẽ không gỡ cài đặt Ứng dụng MProtect trong suốt thời hạn của Dịch vụ.

6. Do đó, DCV có thể từ chối yêu cầu Sửa chữa thiết bị của Quý Khách hàng nếu ID ứng dụng trên thiết bị được gửi đến Trung tâm dịch vụ khác với ID ứng dụng được ghi trong hệ thống DCV trong quá trình kích hoạt. Trong trường hợp này, DCV không thể xác định chính xác Thiết bị để phục vụ cho các mục đích của Dịch vụ. Việc DCV từ chối Sửa chữa trong trường hợp này sẽ không được coi là vi phạm nghĩa vụ của DCV và DCV không chịu trách nhiệm về việc này.

## **VI. Quy định về Sửa chữa**

1. DCV chịu trách nhiệm trước Quý Khách hàng về việc mất mát hoặc hư hỏng Thiết bị kể từ thời điểm chuyển phát nhanh đến nhận Thiết bị (trừ khi Thiết bị bị hư hỏng do lỗi của Quý Khách hàng - tức là đóng gói Thiết bị không đúng cách để vận chuyển) cho đến khi trả lại giao Thiết bị cho Quý Khách hàng.

2. Trung tâm dịch vụ và DCV đều không chịu bất kỳ trách nhiệm nào về tính khả dụng của dữ liệu được lưu trữ trên Thiết bị do việc đánh giá kỹ thuật của Thiết bị hoặc quy trình Sửa chữa, đồng thời Trung tâm dịch vụ và DCV cũng không có nghĩa vụ tạo bản sao lưu hoặc cung cấp quyền truy cập vào dữ liệu đó. Để tránh mọi rủi ro về mất mát dữ liệu, Quý Khách hàng nên chủ động chuyển tất cả các dữ liệu được lưu trữ trên Thiết bị bằng cách sao chép dữ liệu này vào bất kỳ thiết bị lưu trữ dữ liệu nào khác trước khi chuyển Thiết bị đến để Sửa chữa.

3. Nếu Trung tâm Dịch vụ xác định rằng hư hỏng nằm ngoài phạm vi của Dịch vụ và hư hỏng đó dẫn đến việc không thể khôi phục hoàn toàn các tính năng của Màn hình hoặc Thiết bị, DCV sẽ thông báo cho Quý Khách hàng về chi phí sửa chữa Thiết bị và Quý Khách hàng quyết định việc có thực hiện sửa chữa hay không và thanh toán các chi phí sửa chữa bổ sung liên quan đến việc sửa chữa hư hỏng ngoài phạm vi.

4. Trong trường hợp không đồng ý với khoản thanh toán bổ sung nêu trên, DCV sẽ không tiến hành Sửa chữa. Quý Khách hàng hoàn toàn có thể sửa chữa Thiết bị và sử dụng Dịch vụ cho lần Sửa chữa tiếp theo.

5. Trong trường hợp việc sửa chữa không kinh tế (chi phí sửa chữa vượt quá chi phí của Thiết bị Mới) hoặc không thể thực hiện được vì lý do kỹ thuật hoặc trong tình trạng tiếp tục thiếu phụ tùng thay thế cần thiết cho việc sửa chữa, DCV sẽ đề nghị Quý Khách hàng thay thế cho Thiết bị Mới. Trong trường hợp thay thế Thiết bị Mới, Quý Khách hàng sẽ thanh toán khoản chênh lệch giữa chi phí của Thiết bị mới và chi phí Sửa chữa trong phạm vi của Dịch vụ. Nếu Quý Khách hàng không chấp nhận đề nghị thay thế, DCV sẽ gửi trả Thiết bị không được sửa chữa cho Quý Khách hàng. Chi phí cho Thiết bị mới sẽ là giá bán lẻ được niêm yết tại đơn vị bán được ủy quyền.

6. Việc chuyển giao Thiết bị Mới cho Quý Khách hàng sẽ được thực hiện trên cơ sở giao thức chuyển giao và chấp nhận. Thiết bị chưa được sửa chữa sẽ trở thành tài sản của DCV.

7. Các dịch vụ được mô tả trong Mục VI, Điều 3 và 5 sẽ được thực hiện sau khi Quý Khách hàng đã thanh toán khoản chi phí tăng thêm theo cách thức Quý Khách hàng lựa chọn. Dịch vụ không bao gồm sửa chữa từng phần, tức là sửa chữa đó không khôi phục Thiết bị về tình trạng hoạt động hoàn toàn và bình thường của Thiết bị.

8. Quý Khách hàng sẽ được bảo hành trong vòng 90 ngày kể từ ngày sửa chữa hoàn tất, đối với việc sửa chữa và các linh kiện được sử dụng trong quá trình sửa chữa.

## **VII. Các trường hợp loại trừ**

1. DCV/MFP sẽ không cung cấp sửa chữa trong phạm vi Dịch vụ trong trường hợp có các hư hỏng do:

- a) các thiết bị đã được sửa đổi, trang bị lại hoặc có IMEI / mã SN hoặc ID ứng dụng đã được sửa đổi,
- b) các thiết bị có số IMEI/ SN và ID ứng dụng không khớp với dữ liệu tương ứng ở cuối Quy trình kiểm thử được thực hiện bằng Ứng dụng Mprotect.
- c) các thiết bị bị hư hỏng do chất lỏng,
- d) về mặt cấu trúc hoặc các khiếm khuyết khác của Thiết bị mà nhà sản xuất, nhà nhập khẩu hoặc nhà phân phối phải chịu trách nhiệm theo Bảo hành,

e) thiết bị không được chứng nhận lưu hành trên lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

2. Phạm vi Dịch vụ sẽ không bao gồm:

a) hao mòn tự nhiên của chất lượng hoặc chức năng của Thiết bị,

b) hư hỏng đối với bất kỳ phụ kiện nào được mua hoặc sử dụng với Thiết bị,

c) khuyết tật bề mặt và khuyết tật thẩm mỹ không ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của Thiết bị (chẳng hạn như: vết xước, vết lõm, mài mòn, lớp sơn phủ bị đổi màu),

d) thay thế bất kỳ bộ phận nào của Thiết bị bị có chức năng bị hao mòn và cần thay thế thường xuyên theo hướng dẫn sử dụng,

e) hư hỏng do lỗi của vật liệu được sử dụng để sản xuất Thiết bị, lỗi trong cấu tạo của Thiết bị hoặc bất kỳ lỗi nào tương tự khác thuộc trách nhiệm riêng của nhà sản xuất, nhà nhập khẩu hoặc nhà phân phối Thiết bị theo Bảo hành của Thiết bị,

f) hư hỏng do không tuân thủ các nghĩa vụ được nêu trong hướng dẫn sử dụng Thiết bị của nhà sản xuất,

g) hư hỏng đối với Thiết bị đã trải qua các thay đổi (bao gồm thay đổi phần mềm sang một nguồn trái phép), xây dựng lại hoặc thay đổi IMEI/SN hoặc không thể đọc được IMEI/SN khiến không thể xác định Thiết bị, ngoại trừ các trường hợp việc thay đổi IMEI / SN xảy ra do sự trao đổi dưới sự đảm bảo của nhà sản xuất hoặc là một phần của Bảo hành, cũng như kết quả của việc sửa chữa như một phần của Dịch vụ.

3. DCV sẽ không chịu trách nhiệm trước Quý Khách hàng đối với việc thực hiện không phù hợp hoặc không thể thực hiện được Dịch vụ trong những trường hợp sau:

a) các trường hợp bất khả kháng (bất khả kháng), chẳng hạn như hỏa hoạn, bão, động đất, lũ lụt, dịch bệnh, đại dịch, các thảm họa tự nhiên hoặc nhân tạo khác, các hành động quân sự, tình trạng khẩn cấp, bất ổn dân sự, đình công, các hoạt động và hành động của nhà nước và các cơ quan thành phố có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng của các Bên trong việc thực hiện các nghĩa vụ theo Điều khoản và Các Bên không thể lường trước được,

b) thiếu phụ tùng thay thế cần thiết cho việc Sửa chữa do lỗi nhà sản xuất hoặc nhà phân phối.

e) Quý Khách hàng không cài đặt Ứng dụng MProtect, khiến DCV không thể xác minh ID ứng dụng.

f) do sự khác biệt giữa ID ứng dụng trong Thiết bị được gửi đến Trung tâm Dịch vụ để sửa chữa và ID ứng dụng trên Thiết bị đã thực hiện thành công Quy trình kiểm thử.

g) do hư hỏng nên Thiết bị không thể khởi động được, do đó không thể xác minh ID ứng dụng.

## VIII. Hướng dẫn trong trường hợp có Hư hỏng

1. Để sử dụng Dịch vụ trong trường hợp có Thiết bị hỏng, Quý Khách hàng nên liên hệ với Call Center trong vòng 5 ngày làm việc (trong thời hạn hiệu lực của Dịch vụ) qua số điện thoại [...] hoặc yêu cầu khiếu nại trên trang [www. \[...\] .vn](http://www.vn) hoặc gửi khiếu nại đến địa chỉ e-mail [...] và cung cấp các thông tin sau (sau đây gọi là 'Dữ liệu của Quý Khách hàng'):

a) họ và tên của Quý Khách hàng

b) địa chỉ nhận và trả Thiết bị,

- c) số điện thoại có thể liên lạc với Quý Khách hàng,
- d) địa chỉ e-mail có thể được sử dụng để gửi thông tin liên quan đến trạng thái Sửa chữa,
- e) kiểu thiết bị và số IMEI / SN,
- f) xác nhận đã gỡ bỏ tất cả các khóa hoặc hạn chế truy cập (nếu về mặt kỹ thuật là có thể cho Thiết bị) đối với bất kỳ khóa hoặc hạn chế truy cập nào trên Thiết bị của Quý Khách hàng,
- g) xác nhận rằng Ứng dụng Mprotect đã được cài đặt trên Thiết bị.

2. Quý Khách hàng cần chú ý bảo vệ dữ liệu được lưu trữ trong Thiết bị của mình bằng cách sao chép dữ liệu này sang bất kỳ thiết bị lưu trữ dữ liệu nào khác.

3. Trước khi giao Thiết bị cho đơn vị vận chuyển của chúng tôi, Quý Khách hàng nên gỡ bỏ mọi khóa (nếu có thể về mặt kỹ thuật đối với Thiết bị) và hủy kích hoạt bất kỳ ứng dụng hoặc tính năng nào hạn chế quyền truy cập vào Thiết bị - ví dụ: Tính năng Tìm iPhone của tôi đối với các thiết bị có hệ điều hành iOS, đăng xuất khỏi tài khoản Google đối với các thiết bị Android.

4. Sau khi thông báo về Thiết bị, Quý Khách hàng nên:

- a) chuẩn bị giao Thiết bị cho đơn vị vận chuyển tại một địa chỉ và ngày cụ thể,
- b) tháo bất kỳ thẻ SIM, thẻ nhớ, thanh toán tự động, v.v.,
- c) bảo vệ Thiết bị khỏi bị hư hại nghiêm trọng hơn trong quá trình vận chuyển bằng bao bì thích hợp,
- d) luôn sẵn sàng nhận cuộc gọi hoặc liên hệ thêm từ DCV,
- e) đảm bảo rằng Ứng dụng dành cho thiết bị di động không bị xóa (nó phải được cài đặt trên Thiết bị đó).

## **IX. Xử lý dữ liệu cá nhân**

1. Dữ liệu cá nhân của Quý Khách hàng sẽ được sử dụng cho các mục đích của Dịch vụ theo các Điều khoản và Điều kiện này, đồng thời sẽ được lưu trữ và sử dụng theo các quy định hiện hành của Việt Nam về bảo vệ dữ liệu cá nhân.

2. MFP là bên quản lý dữ liệu cá nhân của Quý Khách hàng theo các Điều khoản này.

3. Dữ liệu cá nhân được quy định trong Mục IX Điều 1 ở trên sẽ do Quý Khách hàng tự nguyện cung cấp nhưng việc tiết lộ dữ liệu đó là cần thiết để cung cấp và thực hiện Dịch vụ. Trong khi gửi dữ liệu cá nhân để kích hoạt Dịch vụ theo Mục 3 của Điều khoản này, Quý Khách hàng hoàn toàn đồng ý đối với việc MFP/DCV sử dụng dữ liệu cá nhân của Quý Khách hàng vì các mục đích đó.

4. Quý Khách hàng có dữ liệu cá nhân được xử lý, có quyền: truy cập, cập nhật và sửa đổi hoặc xóa (nếu hợp lý) dữ liệu của họ theo cách thức được pháp luật hiện hành của Việt Nam quy định.

5. Quý Khách hàng đồng ý rằng MFP có quyền xử lý dữ liệu cá nhân của Quý Khách hàng và ủy thác việc xử lý dữ liệu đó cho DCV, các công ty thuộc nhóm DCV (cũng trong Khu vực Kinh tế Châu Âu) và nhân viên hoặc nhà thầu phụ của họ (những người cung cấp dịch vụ chuyên phát nhanh, dịch vụ bưu chính và dịch vụ CNTT), để cung cấp Dịch vụ cho Quý Khách hàng và cả cho các tổ chức có quyền truy cập dữ liệu đó theo quy định của pháp luật, bao gồm các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, trong suốt các Điều khoản Dịch vụ này. Các hành động với dữ liệu cá nhân của Quý Khách hàng trong khuôn khổ xử lý của họ, trong số các hành động khác: thu thập, ghi lại, hệ thống hóa, tích lũy, lưu trữ, cập nhật (thay đổi, sửa đổi), truy xuất, sử dụng, chuyển giao (phân phối, cung cấp, truy cập, tiết lộ), phi cá nhân hóa (giả danh hoặc ẩn danh), chặn và xóa (phá hủy

hoặc ẩn danh), được thực hiện bằng cách sử dụng các công cụ tự động hóa hoặc không sử dụng các công cụ đó.

6. Quý Khách hàng có nghĩa vụ không chậm trễ yêu cầu MFP thực hiện các thay đổi trong dữ liệu cá nhân của họ trong vòng 02 Ngày làm việc kể từ ngày có sự thay đổi dữ liệu cá nhân đó.

7. Quý Khách hàng có thể tham khảo thêm thông tin chi tiết về xử lý dữ liệu cá nhân tại [...]

## **X. Các điều khoản cuối cùng**

1. Trong trường hợp có bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến việc thực hiện các dịch vụ theo phạm vi của Dịch vụ, Quý Khách hàng có thể liên hệ với Tổng đài chăm sóc khách hàng hoặc gửi email tới địa chỉ support@mprotect.vn.

2. Các quyền của Quý Khách hàng liên quan đến Dịch vụ chỉ có hiệu lực liên quan đến Thiết bị mà Dịch vụ đã được kích hoạt theo Mục III của Điều khoản này.

3. Các quy định của Điều khoản này được điều chỉnh bởi pháp luật hiện hành của Việt Nam.

4. Bằng cách chấp nhận các Điều khoản này, Quý Khách hàng đảm bảo với DCV rằng theo hiểu biết tốt nhất của mình, trước khi kích hoạt Dịch vụ:

a) thiết bị được nhập khẩu vào lãnh thổ Việt Nam theo quy định của pháp luật Việt Nam, được nhà sản xuất (nhà phân phối, người bán hoặc nhà nhập khẩu khác) ủy quyền hợp pháp;

b) đã nhận được tất cả các xác nhận cần thiết về sự tuân thủ của Thiết bị khi lưu hành trên lãnh thổ Việt Nam (chứng nhận hợp quy, v.v.);

c) thiết bị không bị hư hỏng;

d) không có trường hợp nào khác có thể dẫn đến việc trung tâm dịch vụ từ chối Sửa chữa Thiết bị.

5. Quý Khách hàng đồng ý rằng các đảm bảo trên của Quý Khách hàng là cần thiết cho DCV và MFP. Trong trường hợp những đảm bảo này của Quý Khách hàng là không đáng tin cậy, DCV hoặc MFP có thể từ chối cung cấp Dịch vụ; Các nghĩa vụ của DCV trong việc cung cấp Dịch vụ liên quan đến Thiết bị sẽ bị chấm dứt.