

CÔNG TY TNHH LG ELECTRONICS VIỆT NAM HẢI PHÒNG/
LG Electronics Vietnam Haiphong Co., Ltd
PHÒNG BẢO HÀNH/
Customer Service Department



CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

SERVICE POLICY

(Điều chỉnh và áp dụng từ 01/01/2021/
Revised and effective from 1st Jan, 2021)

-2021-

MỤC LỤC/ TABLE OF CONTENTS

I. ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH/ WARRANTY TERM	1
1. Điều kiện bảo hành/ <i>Conditions of warranty</i>	1
2. Từ chối bảo hành/ <i>Rejection of Warranty</i>	1
3. Thời hạn bảo hành/ <i>Warranty period</i>	2
3.1 Thời hạn bảo hành cho Sản phẩm mới/ <i>Warranty period for New product</i>	2
3.2 Thời hạn bảo hành cho Sản phẩm đổi mới/ <i>Warranty period for Swap product</i>	6
3.2.1 Thời hạn bảo hành cho sản phẩm đổi trong bảo hành/ <i>Warranty period for IW Swap product</i>	6
3.2.2 Thời hạn bảo hành cho sản phẩm đổi ngoài bảo hành/ <i>Warranty period for OOW Swap product</i>	6
3.3 Thời hạn bảo hành cho Linh kiện thay thế/ <i>Warranty period for spare part replaced</i>	7
II. CÁC DỊCH VỤ BẢO HÀNH CƠ BẢN/ STANDARD WARRANTY SERVICES	7
1. Dịch vụ hỗ trợ từ xa/ <i>Remote supporting service</i>	7
2. Dịch vụ bảo hành tại nhà/ <i>In-home services</i>	7
3. Dịch vụ bảo hành tại Trung tâm Bảo hành/ <i>Carry-in service</i>	9
4. Dịch vụ sửa chữa ngoài bảo hành/ <i>Out-of-warranty service</i>	9
5. Điều khoản bảo hành khác/ <i>Other warranty information</i>	9

I. ĐIỀU KHOẢN BẢO HÀNH/ *WARRANTY TERM*

1. Điều kiện bảo hành/ *Conditions of warranty*

Sản phẩm được chấp nhận bảo hành khi đáp ứng các điều kiện dưới đây/ *A product shall be accepted a warranty only in case it meets all following conditions:*

- Sản phẩm được sản xuất, gia công, lắp ráp, nhập khẩu bởi Công ty LG Electronics và được phân phối tại thị trường Việt Nam bởi LG Electronics hay các nhà phân phối chính thức/ *Product is produced, done outwork, assembled, imported by LG Electronics and distributed in Vietnam market by LG Electronics or its wholesalers.*
- Sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành theo các quy định về thời hạn bảo hành/ *Product is within warranty period in accordance with warranty period regulations.*
- Tên model trên phiếu bảo hành, hóa đơn mua hàng (hóa đơn GTGT của Bộ Tài chính), hệ thống bảo hành điện tử trùng khớp với tên model trên sản phẩm/ *Model name on Warranty card, Purchase invoice (VAT Invoice of the Ministry of Finance), Smart Warranty (SW) system must be coincident with this one on the product.*
- Sản phẩm gặp trục trặc do lỗi của nhà sản xuất/ *Defect on product caused by mistake of producer.*
- Sản phẩm, nhãn sản phẩm, kiểu sản phẩm, số máy phải còn nguyên dạng/ *Product including label, model number, serial number needed to be original.*
- Sản phẩm quà tặng (mang nhãn hiệu LG)/ *Promotion Gifts (LG Brand).*
- Sản phẩm trưng bày (hàng mới)/ *Display products (new product).*
- Sản phẩm không thuộc nhóm Từ chối bảo hành quy định tại Mục 2. Từ chối bảo hành dưới đây/ *Product is not in scope of Rejection of Warranty that stipulated in Item 2 as below.*

2. Từ chối bảo hành/ *Rejection of Warranty*

A product, which violates one of below conditions, will be rejected from warranty:

- Hư hỏng gây ra bởi các nguyên nhân khách quan như thiên tai (lũ lụt/sét đánh...), hỏa hoạn, gi sét, có vệt mốc, bị ăn mòn, oxy hóa bởi hóa chất, vận chuyển, côn trùng, động vật xâm nhập vào.../ *Product is damaged as a result of natural disaster or acts of God, e.g. fire, flood, lightning, musty, eroded or oxidized by chemical, transportation, insect or animal income...*
- Sử dụng sai điện áp chỉ định/ *Wrong voltage was applied to product which are not followed by instruction stipulated in the owner's manual supplied by LG Electronics Vietnam.*
- Sản phẩm được đặt nơi bụi bẩn, ẩm ướt, bị chất lỏng hoặc nước vào, bị thấm nước/ *Product was installed/ placed at dusty, humid position, product is defected by liquid or water inside.*
- Hư hỏng gây ra do lỗi người sử dụng hoặc do tác động nhiệt, tác động bên ngoài như: rơi, biến dạng, vỡ.../ *Defect caused by End User's mistake or outside impact, temperature impact: dropped, deformed, broken...*
- Sử dụng, lắp đặt, bảo trì không đúng hướng dẫn kèm theo sản phẩm/ *Defect caused by wrong using, installation, maintenance.*
- Sản phẩm đã bị can thiệp, sửa chữa bởi các bên thứ ba không được ủy quyền bởi LG Electronics/ *The Product is altered, modified and repaired by a party not authorized by LG Electronics.*
- Sản phẩm hết hạn bảo hành/ *Product is out of warranty period.*

- Sản phẩm không do LG Electronics sản xuất, gia công, lắp ráp và không được phân phối tại thị trường Việt Nam bởi LG Electronics hay các nhà phân phối chính thức của Công ty/ *Product is neither produced, done outwork, assembled, nor imported by LG Electronics and not distributed in Vietnam market by LG Electronics or its wholesalers.*
- Hàng khuyến mại (không phải là sản phẩm do LG sản xuất)/ *Promotion gifts (not LG's brand).*
- Không áp dụng chính sách bảo hành Máy giặt gia dụng sử dụng vào các hoạt động kinh doanh thương mại đặc thù (cửa hàng giặt là, khách sạn...) hoặc hư hỏng gây ra do sử dụng các hóa chất tẩy rửa/ *Residential Washing Machine warranty policy has not been applied in specific commerce/ business purpose case (hotel, laundry shop...) or defected cause of chemical cleaner using.*

3. Thời hạn bảo hành/ Warranty period

3.1 Thời hạn bảo hành cho Sản phẩm mới/ Warranty period for New product

No	Sản phẩm/ Product	Thời hạn bảo hành tính từ Ngày mua/ Warranty period from Purchase date	NHƯNG KHÔNG QUÁ/ BUT NOT OVER	Thời hạn tính từ Ngày sản xuất/ Warranty period from Manufacture date	
				Nếu có ngày kích hoạt SW hoặc có hóa đơn mua hàng In case SW activated or valid invoice	Nếu chưa kích hoạt SW và không có hóa đơn mua hàng Without SW activated and no invoice
1	Tivi Television	24 tháng/months		36 tháng/months	30 tháng/months
2	Màn hình máy vi tính Monitor	24 tháng/months		36 tháng/months	30 tháng/months
3	Màn hình chuyên dụng, đầu phát nội dung Signage, Set-top box	24 tháng/months		36 tháng/months	30 tháng/months
4	Máy giặt, máy sấy Washing machine, Dryer	24 tháng/months		36 tháng/months	30 tháng/months
5	Tủ lạnh Refrigerator	24 tháng/months		36 tháng/months	30 tháng/months
6	Điều hòa gia dụng treo tường Residential Wall-mounted Air conditioner (RAC)	24 tháng/months		36 tháng/months (*)	30 tháng/months (*)
7	Điều hòa gia dụng/ thương mại khác Other Air conditioner except RAC	12 tháng/months		24 tháng/months	18 tháng/months

No	Sản phẩm/ Product	Thời hạn bảo hành tính từ Ngày mua/ Warranty period from Purchase date	Thời hạn tính từ Ngày sản xuất/ Warranty period from Manufacture date	
			Nếu có ngày kích hoạt SW <u>hoặc</u> có hóa đơn mua hàng In case SW activated or valid invoice	Nếu chưa kích hoạt SW <u>và</u> không có hóa đơn mua hàng Without SW activated and no invoice
8	Lò vi sóng Microwave oven	12 tháng/months	24 tháng/months	18 tháng/months
9	Máy hút bụi Vacuum cleaner	12 tháng/months	24 tháng/months	18 tháng/months
10	Máy lọc không khí Air purifier	12 tháng/months	24 tháng/months	18 tháng/months
11	Máy chiếu Projector	12 tháng/months	24 tháng/months	18 tháng/months
12	Máy tính xách tay Laptop	12 tháng/months	24 tháng/months	18 tháng/months
13	Đầu DVD, Dàn âm thanh, Loa thanh, Loa kéo DVD player, Home theater, Sound bar, Trolley speaker	12 tháng/months	24 tháng/months	18 tháng/months
14	Điện thoại, Thiết bị di động, Loa Bluetooth, Tai nghe không dây Mobile phone; Portable equipment; Bluetooth speaker; Bluetooth Headset/Earbuds	12 tháng/months	24 tháng/months	18 tháng/months
15	Tủ chăm sóc quần áo thông minh Styler	12 tháng/months	24 tháng/months	18 tháng/months
16	Thiết bị chăm sóc da tại nhà Pra.L	12 tháng/months	24 tháng/months	18 tháng/months
17	Pin, bộ sạc, phụ kiện (trừ điều khiển Tivi) Battery, charger, accessories (except TV remote)	12 tháng/months	12 tháng/months	12 tháng/months

NHƯNG KHÔNG QUÁ/ BUT NOT OVER

No	Sản phẩm/ Product	Thời hạn bảo hành tính từ Ngày mua/ Warranty period from Purchase date	NHƯNG KHÔNG QUÁ/ BUT NOT OVER	Thời hạn tính từ Ngày sản xuất/ Warranty period from Manufacture date	
				Nếu có ngày kích hoạt SW hoặc có hóa đơn mua hàng <i>In case SW activated or valid invoice</i>	Nếu chưa kích hoạt SW và không có hóa đơn mua hàng <i>Without SW activated and no invoice</i>
18	Điều khiển kèm theo Tivi <i>TV remote (TV's accessory)</i>	12 tháng/months (**)		15 tháng/months (**)	15 tháng/months (**)
19	Điều khiển Tivi bán rời <i>TV remote (Part sales – accessory sold separately)</i>	4 tháng/months		-	-
20	Khẩu trang lọc khí LG Puricare & Hộp đựng khẩu trang lọc khí <i>(Wearable Air Purifier & Mask Case)</i>	12 tháng/months		24 tháng/months	18 tháng/months

Lưu ý / Remark:

- Thời hạn bảo hành được tính từ Ngày mua của khách hàng ghi trên phiếu bảo hành/ hóa đơn mua hàng nhưng không vượt quá thời hạn bảo hành tính từ Ngày sản xuất quy định tại Phần I - Mục 3.1, áp dụng theo điều kiện nào đến trước. Đối với những sản phẩm được áp dụng hệ thống Bảo hành Thông minh (SW), Ngày mua được hiểu là ngày kích hoạt bảo hành trên hệ thống/ *Warranty period is counted from End-User's Purchase date in warranty card/purchasing invoice but not over the warranty period from Manufacture date that stipulated at Section I - Item 3.1, applied based on which condition will come first. In case of Smart Warranty applied, Purchase date is understood as activated date in the system.*
- Trường hợp Ngày mua ghi nhận trên hệ thống SW khác với Ngày mua trên hóa đơn mua hàng thì Ngày mua ghi nhận trên hóa đơn mua hàng sẽ được dùng làm cơ sở tính thời hạn bảo hành/ *In case the Purchase date recorded on SW system is different from this one on Purchase invoice, the later one will be used as the basis of warranty period calculation.*
- Trường hợp không có Hóa đơn và chưa kích hoạt SW, Ngày sản xuất của sản phẩm được ghi nhận trên sản phẩm và/hoặc trên Hệ thống Bảo hành Thông minh (SW) sẽ được dùng làm cơ sở tính thời hạn bảo hành. (Nếu chỉ có thông tin về Tháng sản xuất thì Ngày sản xuất sẽ được tính từ Ngày cuối cùng của Tháng sản xuất được ghi nhận)/ *In case of unavailable Purchase invoice & SW not activated, the Manufacture date on product and/or on LG system will be used*

as the basis of warranty period calculation. (If only Manufacture month is available, the Manufacture date will be the last date of recorded manufacture month).

- Phạm vi bảo hành có thể có các khác biệt quy định bởi các điều khoản đặc biệt được ghi rõ trên phiếu bảo hành; hợp đồng; sách hướng dẫn sử dụng kèm sản phẩm; trên sản phẩm cụ thể/
Warranty scope might be limited by special conditions stipulated by company on specific warranty card; contract; manual or product.
- (*) Ngày sản xuất của Điều hòa gia dụng treo tường (RAC) là Ngày sản xuất của Dàn lạnh/
The Manufacture date of Residential Wall-mounted Air conditioner – RAC is Manufacture date of In-Door Unit.
 - Trong trường hợp Dàn lạnh của Điều hòa vẫn còn trong thời hạn bảo hành, Dàn nóng đã hết hạn bảo hành, sản phẩm được tính vẫn còn trong thời hạn bảo hành. / *In case the In-Door Unit is in warranty period and Out-Door Unit is out of warranty, the product will be in warranty period.*
 - Trong trường hợp Dàn lạnh của Điều hòa đã hết hạn bảo hành, Dàn nóng vẫn còn trong thời hạn bảo hành, sản phẩm được tính hết hạn bảo hành. / *In case the In-Door Unit is out of warranty and Out-Door Unit is in warranty period, product will be out of warranty.*
- (**) Thời hạn bảo hành của Điều khiển kèm theo Tivi là 12 tháng tính từ Ngày mua Tivi nhưng không quá 15 tháng tính từ Ngày sản xuất Điều khiển nếu có Ngày kích hoạt SW hoặc có hóa đơn mua hàng hợp lệ. Trong trường hợp Tivi chưa kích hoạt SW hoặc không có hóa đơn mua hàng, thời hạn bảo hành của Điều khiển là 15 tháng tính từ Ngày sản xuất Điều khiển/
The warranty period of TV remote (TV's accessory) is 12 months from Purchase date of TV but not over 15 months from Manufacture date of TV remote in case SW is activated or valid invoice. In case the TV is not activated SW or no invoice, the warranty period of TV remote is 15 months from Manufacture date of TV remote.
- Bảo hành 10 năm kể từ ngày mua cho động cơ dẫn động trực tiếp của máy giặt/ *10 years warranty from Purchase date applied to Washing machine DD motor.*
- Bảo hành 10 năm kể từ ngày mua cho máy nén của tủ lạnh (áp dụng từ ngày 01/04/2013)/ *10 years warranty from Purchase date applied to Refrigerator compressor (valid from 1st Apr, 2013)*
- Bảo hành 10 năm kể từ ngày mua cho máy nén của điều hòa gia dụng treo tường inverter (áp dụng từ ngày 01/06/2015)/ *10 years warranty since purchasing date applied to RAC inverter compressor (valid from 1st Jun, 2015)*
- Bảo hành 10 năm kể từ ngày mua cho máy nén inverter của Tủ chăm sóc quần áo thông minh./ *10 years warranty from Purchase date applied for Styler inverter compressor. (Need to update at next version)*
- Bảo hành 10 năm kể từ ngày mua cho động cơ thông minh inverter của máy giặt (áp dụng từ ngày 01/06/2017)/ *10 years warranty from Purchase date applied to Washing machine smart inverter motor (valid from Jun, 1st 2017).*
- Màn hình chuyên dụng OLED nên dùng cho nội dung động, không dùng cho nội dung tĩnh như ảnh cố định hoặc logo... Thời gian hiển thị nội dung tĩnh không nên vượt quá 18 giờ đối với model 55 inch và 12 giờ đối với model 65 inch/ *OLED Signage applied for moving picture only,*

not for static image. Display time or static image not exceeded 18 hours for model of 55 inch & 12 hours for model of 65 inch.

3.2 Thời hạn bảo hành cho Sản phẩm đổi mới/ *Warranty period for Swap product*

Sản phẩm đổi mới là những sản phẩm được Phòng Bảo hành LG xác nhận đổi cho Khách hàng với điều kiện/ *Swap products are products which are confirmed the replacement for customer by LG CS Dept. with conditions:*

(1) Sản phẩm bị lỗi/ hỏng là sản phẩm chính hãng của LG/ *Product which is occurred error/ damage is authentic product of LG.*

(2) Sản phẩm thuộc 1 trong 2 trường hợp sau/ *Product belongs to 1 in 2 cases as below:*

- Trường hợp 1: Sản phẩm đủ điều kiện bảo hành miễn phí (Trong bảo hành – IW) theo Quy định của LG nhưng Khách hàng và LG thỏa thuận đổi sang sản phẩm mới. / *Case 1: Product has enough conditions for free-of-charge warranty (In warranty – IW) in accordance with LG regulations; but Customer and LG agree to replace to a new product.*
- Trường hợp 2: Sản phẩm không đủ điều kiện bảo hành miễn phí (Ngoài bảo hành – OOW) theo Quy định của LG và Khách hàng phải trả chi phí theo thỏa thuận với LG cho việc đổi sang sản phẩm mới này./ *Case 2: Product has not enough condition for free-of-charge warranty (Out of warranty – OOW) in accordance with LG regulations; and Customer has to charge replacement fee for this product following the agreement with LG.*

3.2.1 Thời hạn bảo hành cho sản phẩm đổi trong bảo hành/ *Warranty period for IW Swap product*

- Tại thời điểm đổi mới, thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm cũ từ sáu (06) tháng trở lên thì thời hạn bảo hành của sản phẩm đổi mới sẽ được tính bằng thời hạn còn lại của sản phẩm cũ/ *At SWAP time, if remaining warranty period of the old product is from six (06) months upwards, the warranty period of this new product will be calculated equally to the remaining warranty period of old product.*
- Tại thời điểm đổi mới mà thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm cũ dưới sáu (06) tháng thì thời hạn bảo hành của sản phẩm đổi mới sẽ được tính là sáu (06) tháng/ *At SWAP time, if remaining warranty period of the old product is less than six (06) months, the warranty period of this new product will be six (06) months.*

3.2.2 Thời hạn bảo hành cho sản phẩm đổi ngoài bảo hành/ *Warranty period for OOW Swap product*

Thời hạn bảo hành cho Sản phẩm đổi ngoài bảo hành được tính từ Ngày đổi hàng của sản phẩm được ghi nhận trên hệ thống Bảo hành Thông minh LG (S-Warranty); áp dụng theo thời hạn tính từ Ngày mua của sản phẩm mới (Ngày mua sản phẩm mới được hiểu là Ngày đổi sản phẩm trong trường hợp này)./ *Warranty period for OOW Swap product is calculated from Swap date recorded on S-warranty system; applied following the warranty period from Purchase date of new product (Purchase date means Swap date in this case).*

3.3 Thời hạn bảo hành cho Linh kiện thay thế/ Warranty period for spare part replaced

Trong thời gian bảo hành sản phẩm theo quy định hoặc các trường hợp sửa ngoài bảo hành sẽ được áp dụng như sau/ *The warranty period of spare part replaced will be applied as below:*

- Trường hợp 1: Tại thời điểm sửa chữa thay thế mà thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm từ hơn 04 tháng thì linh kiện thay thế sẽ được bảo hành theo thời gian còn lại của sản phẩm/ *At replace time, the warranty period remain of product is from 4 months, the warranty period of this spare part replace will be calculated same time with product.*
- Trường hợp 2: Tại thời điểm sửa chữa thay thế mà thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm ít hơn 04 tháng thì linh kiện thay thế sẽ được bảo hành là bốn (04) tháng, thời hạn này áp dụng cho tất cả các lần thay linh kiện/ *At replace time, the warranty period remain of product is less than 04 months, the warranty period of this spare part replace will be calculated fourth (04) months. This warranty period will be applied for all spare part time is replaced.*

II. CÁC DỊCH VỤ BẢO HÀNH CƠ BẢN/ STANDARD WARRANTY SERVICES**1. Dịch vụ hỗ trợ từ xa/ Remote supporting service**

Để nhận sự trợ giúp từ xa, khách hàng gọi điện đến Trung tâm Thông tin Khách hàng (CIC) theo thông tin dưới đây / *To request remote supporting service, customer is recommended to call to Customer Information Center below:*

Trung Tâm Thông Tin Khách Hàng/ Customer Information Center

18001503 (Miễn phí cước gọi/Toll free)

Hotline cho Khách hàng nước ngoài: 0901.351.351 hoặc 0374.000.555

(Nhánh 1: Tổng đài tiếng Hàn Quốc và Nhánh 2: Tổng đài tiếng Anh)

Các dịch vụ hỗ trợ tại Trung tâm Thông tin Khách hàng/ Support services in CIC:

- Hướng dẫn sử dụng sản phẩm, hướng dẫn khắc phục sự cố, giải thích tính năng sản phẩm/ *Supply product explanation, troubleshooting guide, using guide.*
- Tiếp nhận yêu cầu bảo hành, báo sửa chữa/ *Receive SVC claim.*
- Cung cấp thông tin liên quan đến bảo hành, thông tin sản phẩm, khuyến mại.../ *Supply information regarding warranty, LG product, promotion...*
- Trợ giúp thông qua trình điều khiển từ xa với các sản phẩm có hỗ trợ tính năng này/ *Direct support by Remote SVC (for product that remote SVC function is available).*
- Hướng dẫn cài đặt, nâng cấp phần mềm/ *Functioning, software update guide.*
- Giải đáp thắc mắc của người dùng qua thư điện tử hoặc Chat trực tuyến/ *Consult via Email/Chat.*

2. Dịch vụ bảo hành tại nhà/ In-home services

Để yêu cầu dịch vụ bảo hành tại nhà, khách hàng liên hệ Trung tâm Thông tin Khách hàng **18001503** để lên lịch hẹn. Kỹ thuật viên được ủy quyền của LG sẽ liên lạc với khách hàng và tiến hành việc sửa chữa tại địa chỉ do khách hàng yêu cầu/ *To request in-home service, customer call to Customer Information Center. LG authorized technician will visit customer's place for repairing.*

Dịch vụ bảo hành, sửa chữa tại nhà được áp dụng cho những loại sản phẩm dưới đây / *In-home service applied for following product:*

- OLED/ NanoCell/ UHD/ Full HD/ AI Smart/ 8K/ LED, Projection TV từ 32inch trở lên/ *OLED/NanoCell/UHD/ Full HD/ AI Smart/ 8K/ LED, Projection TV 32inch and over;*
- Màn hình máy tính cao cấp từ 24inch trở lên/ *Monitor 24inch and over;*
- Máy giặt các loại/ *Washing machine (all types);*
- Tủ lạnh dung tích từ 70 lít trở lên/ *Refrigerator 70 liters and over;*
- Điều hòa nhiệt độ/ *Air conditioner;*
- Máy lọc không khí/ *Air purifier;*
- Tủ chăm sóc quần áo thông minh/ *Styler;*
- Dàn âm thanh, loa thanh và loa kéo (*Home theater, Sound bar & Trolley Speaker*);
- Laptop/PC Gram (áp dụng có điều kiện: Trong bảo hành và tại 06 thành phố: Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng, Cần Thơ, Đồng Nai và TP. Hồ Chí Minh theo danh sách dưới đây/ *With conditions: Applied for in warranty only & in 06 cities: Ha Noi, Hai Phong, Da Nang, Can Tho, Dong Nai and Ho Chi Minh City as below table.*)

#	Trung tâm bảo hành/ Service center	Thành phố/ City	Địa chỉ/ Address
1	Trung tâm bảo hành LG HN Lê Văn Lương	Hà Nội	Số 27, Lê Văn Lương, Phường Nhân Chính, Quận Thanh Xuân, Hà Nội
2	Trung tâm bảo hành LG HN Đàm Quang Trung	Hà Nội	Tầng 1, Tòa nhà Phúc Đồng, Đường Đàm Quang Trung, Phường Phúc Đồng, Quận Long Biên, Hà Nội
3	Trung tâm bảo hành LG Hải Phòng	Hải Phòng	Số 9, Lô 22B, Lê Hồng Phong, TP. Hải Phòng, Hải Phòng
4	Trung tâm bảo hành LG Đà Nẵng	Đà Nẵng	Số 274, Nguyễn Văn Linh, Đà Nẵng
5	Trung tâm bảo hành LG Cần Thơ	Cần Thơ	Số 28,33, Phạm Ngọc Thạch, Phường Cẩm Khê, Quận Ninh Kiều, TP. Cần Thơ
6	Trung tâm bảo hành LG Đồng Nai	Đồng Nai	Số 98A, Võ Thị Sáu, P. Quyết Thắng, TP. Biên Hòa, Đồng Nai
7	Trung tâm bảo hành LG HCM Sương Nguyệt Ánh	Hồ Chí Minh	Số 55, Sương Nguyệt Ánh, Phường Bến Thành, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh
8	Trung tâm bảo hành LG HCM Phan Văn Trị	Hồ Chí Minh	Số 18C, Phan Văn Trị, Phường 10, Quận Gò Vấp, TP. Hồ Chí Minh

Với những sản phẩm áp dụng sửa chữa tại nhà (In-Home), trong trường hợp khách hàng mang đến Cửa hàng/Đại lý, Cửa hàng, Đại lý cần cung cấp thông tin Khách hàng đầy đủ và chính xác (tên khách hàng, địa chỉ, SĐT, chứng từ mua hàng hoặc phiếu bảo hành (nếu có)/ *For products that applied In-Home service, in case customer brings to Shop/Dealer, that Shop/Dealer need to provide full & exact customer information (customer's name, address, Tel no., POP or warranty card (if any)).*

3. Dịch vụ bảo hành tại Trung tâm Bảo hành/ Carry-in service

Để bảo hành tại Trung tâm Bảo hành, khách hàng có thể liên hệ Trung tâm Thông tin Khách hàng **18001503** để được hướng dẫn hoặc trực tiếp mang sản phẩm đến các Trung tâm Bảo hành của LG Electronics cùng với phiếu bảo hành/ *To get carry-in service, customer is requested to call to Customer Information Center 18001503 or bring their product to LG Electronics service centers. Warranty card is required.*

Dịch vụ bảo hành tại Trung tâm Bảo hành được áp dụng cho các loại sản phẩm dưới đây/ *Carry-in service applied for the following product types:*

- TV LCD dưới 32inch/ *LCD TV smaller than 32inch;*
- Tủ lạnh dưới 70 lít/ *Refrigerator smaller than 70 liters;*
- Lò vi sóng gia dụng, Máy hút bụi/ *Residential Microwave oven, vacuum cleaner;*
- Máy chiếu/ *Projector;*
- Điện thoại di động/ *Mobile phone;*
- Tai nghe không dây/ *Bluetooth Headset and Earbuds;*
- Loa di động Bluetooth/ *Bluetooth Portable Loudspeaker.*

4. Dịch vụ sửa chữa ngoài bảo hành/ Out-of-warranty service

Dịch vụ sửa chữa ngoài bảo hành được áp dụng cho những sản phẩm đã hết hạn bảo hành hoặc thuộc nhóm Từ chối bảo hành/ *Out-of-warranty service is applied for the products that already out of warranty or in scope of rejection (Section I - Item 2).*

Khách hàng chi trả toàn bộ các chi phí phát sinh liên quan đến việc sửa chữa ngoài bảo hành/ *All expenses related to out-of-warranty repairing such as labor, used parts, transportation, auxiliary ones (if any) bear by Customer.*

LG Electronics có quyền từ chối yêu cầu sửa chữa đối với các sản phẩm không do LG Electronics phân phối tại thị trường Việt Nam vì lý do thiếu các linh kiện phù hợp hay các trở ngại khác về mặt kỹ thuật / *Any products, which is not distributed by LG Electronics within the territory of Vietnam, can be rejected for any type of service due to lack of spare part or technical problem.*

5. Điều khoản bảo hành khác/ Other warranty information

Các sản phẩm thương mại: màn hình quảng cáo, điều hòa không khí (máy lạnh), không áp dụng theo chính sách bảo hành này. Các sản phẩm sẽ được bảo hành theo điều khoản quy định trong hợp đồng giữa LG Electronics và Đối Tác/ *Commercial Product such as: Commercial Display, Commercial Air Conditioner, etc, will not be warranted according to this policy. These products warranty will be stipulated in the contract between LG and Partner.*

Chính sách này không áp dụng cho khách hàng mua sản phẩm đã qua sử dụng. Và nếu không sửa chữa được, thì LG Electronics cũng không có nghĩa vụ đối với các sản phẩm này/ *The warranty period*

is not applied when the customer purchase the used item and if it's impossible to repair, LG electronics is not responsible for the compensation for the loss.

**CÔNG TY TNHH LG ELECTRONICS VIỆT NAM HẢI PHÒNG/
LG Electronics Vietnam Haiphong Co., Ltd
GIÁM ĐỐC HỆ THỐNG BẢO HÀNH/
*Customer Service Director***



GIÁM ĐỐC HỆ THỐNG BẢO HÀNH

Choi Du Hyon

LỊCH SỬ TÀI LIỆU

Ngày	Phiên bản tài liệu	Tên tài liệu	Nội dung	Chuẩn bị	Kiểm tra	Phê duyệt
01/11/2017	SP-Rev01	Chính sách bảo hành	Bản làm lần đầu	Mr. Nguyễn Hữu Quý	Ms. Nguyễn Thị Lệ Thủy	Mr. Bae Jong Chul
01/06/2020	SP-Rev02	Chính sách bảo hành	<ol style="list-style-type: none"> Cập nhật thời hạn bảo hành của sản phẩm (bao gồm các sản phẩm mới) và các chính sách thay đổi (từ 2018 đến 05/2020) Cập nhật các thông báo thay đổi cho: điều khiển TV, thời hạn bảo hành cho điều hòa RAC (thời hạn bảo hành dựa vào ngày sản xuất của dàn lạnh), thời hạn bảo hành cho sản phẩm đôi, chính sách bảo hành tận nhà cho Monitor từ 24". 	Ms. Đỗ Thiên Trang	Ms. Hoàng Thị Nhan Bình	Mr. Choi Du Hyon
01/01/2021	SP-Rev03	Chính sách bảo hành	<ol style="list-style-type: none"> Cập nhật thời hạn bảo hành của sản phẩm mới (Tai nghe không dây, Khẩu trang lọc khí LG Puricare và Hộp đựng khẩu trang lọc khí). Cập nhật điều kiện bảo hành (chứng từ mua hàng). Cập nhật chính sách bảo hành cho hàng quà tặng (mang nhãn hiệu LG) và hàng trưng bày (hàng mới). Cập nhật chính sách bảo hành cho loa thanh và loa kéo (In Home). Cập nhật Hotline cho Khách nước ngoài. Cập nhật quy định về cung cấp đầy đủ thông tin khách hàng trong trường hợp sửa chữa các sản phẩm áp dụng sửa chữa In-Home tại Cửa hàng/Đại lý. 	Ms. Đỗ Thiên Trang	Ms. Hoàng Thị Nhan Bình	Mr. Choi Du Hyon

DOCUMENT HISTORY

Date	Revision	Document Name	Content	Prepared by	Checked by	Approved by
01-Nov-17	SP-Rev01	Service Policy	1 st revision	Mr. Nguyen Huu Qui	Ms. Nguyen Thi Le Thuy	Mr. Bae Jong Chul
01-Jun-20	SP-Rev02	Service Policy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Update warranty period of products (including new products) & changed policy (from 2018 to May/2020) 2. Update changed notice for: TV remote controller, RAC warranty period based on IDU, Warranty period for Swap product, change policy from CI to IH service for Monitor. 	Ms. Do Thien Trang	Ms. Hoang Thi Nhan Binh	Mr. Choi Du Hyon
01-Jan-21	SP-Rev03	Service Policy	<ol style="list-style-type: none"> 1. Update warranty period of new products (Bluetooth Headset/Earbuds; Wearable Air Purifier & Mask Case). 2. Update conditions of warranty (Proof of Purchase). 3. Update warranty policy for promotion gifts (LG brand) and display products (new product). 4. Update warranty policy for Sound bar & Trolley speaker (In Home). 5. Update Hotline for Foreign customers. 6. Update rule about providing full customer information for IH product that repaired at Shop/Dealer. 	Ms. Do Thien Trang	Ms. Hoang Thi Nhan Binh	Mr. Choi Du Hyon