

THÔNG BÁO
ANNOUNCEMENT
CHƯƠNG TRÌNH DỊCH VỤ BẢO HÀNH NHANH TRONG 24 GIỜ
TỦ LẠNH TỪ THÁNG 09 ĐẾN THÁNG 12/2025
QUICK WARRANTY SERVICE WITHIN 24 HOURS PROGRAM
REFRIGERATOR FROM SEPTEMBER TO DECEMBER 2025

Kính gửi: Quý Khách hàng
Dear: The Customer

Nhằm mục tiêu kích cầu và thúc đẩy kinh doanh dòng sản phẩm của AQUA cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ sau bán hàng và đảm bảo quyền lợi cho người tiêu dùng, chúng tôi gửi đến Quý Khách hàng Chương trình dịch vụ bảo hành nhanh trong 24 giờ – Tủ lạnh từ tháng 09/2025 đến tháng 12/2025 (“chương trình”) chi tiết như sau:
For the purpose of stimulation and sales promotion to AQUA products and improve the quality of after-sales service and ensure the benefits for customers to use products, we would like to send you the Quick warranty service within 24 hours program – Refrigerator in from September to December 2025 (the “program”) with details as follows:

1. Thời gian áp dụng: Từ 01/09/2025 đến 31/12/2025

Applied period: From 01/09/2025 to 31/12/2025

2. Nội dung:

Content:

- Người tiêu dùng mua bất kỳ sản phẩm Tủ lạnh mang nhãn hiệu AQUA trong danh sách bên dưới tại các cửa hàng trực thuộc Quý khách hàng trên toàn quốc sẽ được áp dụng Chương trình dịch vụ bảo hành nhanh trong 24 giờ.
End-users who buy any AQUA Refrigerator products as the below list at stores nationwide under the Quick warranty service within 24 hours program.
- **Thời gian bắt đầu** tính 24 giờ là từ thời điểm tổng đài/trung tâm dịch vụ AQUA ghi nhận cuộc gọi bảo hành hợp lệ từ khách hàng (phù hợp với điều kiện mục 4 và mục 5).
The starting time is recorded as 24 hours from when the AQUA service center receives a valid warranty call from the customer (in accordance with sections 4 and 5).
- **Thời gian kết thúc** là khi kỹ thuật viên hoàn tất việc xử lý lỗi tại nhà khách hàng (hoặc tại trạm, nếu sản phẩm được mang đến).
The end time is when the technician completes the error resolution at the customer's home (or at the station, if the product is brought in).
- Yêu cầu bảo hành chỉ được thực hiện trong khung giờ làm việc hành chính từ **8:00 đến 17:00**, từ **Thứ Hai đến Thứ Bảy** (không tính Chủ Nhật và ngày lễ).
Warranty requests are only processed during working hours from 8:00 AM to 5:00 PM, Monday to Saturday (excluding Sundays and public holidays)
- Các yêu cầu bảo hành ghi nhận sau 17:00 sẽ được tính từ 8:00 sáng hôm sau.
Requests recorded after 5:00 PM will be considered from 8:00 AM the next day.
- Quý Khách hàng sẽ thay mặt AQUA triển khai chương trình này đến Người tiêu dùng.
The Customer will implement this program on behalf of AQUA to End-users.
- Danh sách sản phẩm áp dụng Chương trình như bên dưới.
List of products applied to the Program as below.

STT No.	Mã sản phẩm Model name
1	AQR-MA580XA(MC)U1
2	AQR-MA585XA(MC)U1
3	AQR-MA590XA(MC)U1
4	AQR-MA580XA(GB)U1

- Chương trình này **áp dụng đồng thời** với các chương trình khác tại cùng thời điểm.
This program will apply simultaneously with other programs at the same time.

M.S.C

7/1
AZ

3. Điều kiện áp dụng:*Applied condition:*

- Chương trình áp dụng cho các sản phẩm được đăng ký Bảo hành điện tử của Công ty AQUA trong khoảng thời gian diễn ra chương trình.
The program applies to all products which are registered E-warranty of AQUA Company during the program's period.
- Để được hưởng đầy đủ quyền lợi sản phẩm, Người Tiêu Dùng cần thực hiện đăng ký Bảo hành điện tử trong vòng 15 ngày kể từ ngày mua sản phẩm.
To enjoy full benefits, The End-users need to register E-warranty within 15 days of purchasing products.
- Trong trường hợp sản phẩm không đăng ký được Bảo hành điện tử, Người Tiêu Dùng có thể cung cấp hóa đơn bán hàng (hóa đơn VAT) để chứng minh thời gian mua hàng nằm trong thời gian áp dụng chương trình.
In case the product cannot be registered E-warranty, the End-users need to provide the VAT invoice to prove the purchasing product within the applied time.
- Trong trường hợp sản phẩm không đăng ký Bảo hành điện tử đúng thời gian quy định hoặc không cung cấp hóa đơn bán hàng (hóa đơn VAT) sẽ không được áp dụng chương trình.
The program shall not apply for the E-warranty not registered within the timeline above or the case that cannot provide the VAT invoice.

4. Điều kiện để được bảo hành trong vòng 24 giờ:*Conditions for quick warranty service within 24 hours policy:*

- Khách hàng tại khu vực trong bán kính tiếp cận tối đa 20km tính từ trạm bảo hành.
Customers within a maximum reach of 20 km from the service station are eligible.
- Khách hàng đồng ý hỗ trợ kỹ thuật viên kiểm tra tại chỗ trong lần đến đầu tiên.
Customers agree to assist the technician with on-site checks during the first visit.
- Sản phẩm được áp dụng Chương trình không bao gồm sản phẩm có lỗi kỹ thuật không thể xử lý trong vòng 24 giờ theo như bảng bên dưới.
Applied products exclude products have technical issues that cannot be resolved within 24 hours, as shown in the table below.

STT No.	Mô tả lỗi Description of Error	Lý do Reason
1	Lỗi bảng mạch chính cần thay thế hoàn toàn <i>Description of Error</i>	Phải mang về trạm để kiểm tra <i>Must be taken to the service station for inspection</i>
2	Lỗi vỏ sản phẩm bị biến dạng <i>Defective shell products have a deformed form.</i>	Cần thời gian tháo lắp, đặt linh kiện <i>Requires time for disassembly and parts replacement</i>
3	Lỗi liên quan đến vấn đề gas và hệ thống lạnh <i>Errors related to gas and refrigeration system problems</i>	Phải mang về trạm để kiểm tra <i>Must be taken to the service station for inspection</i>
4	Lỗi phát sinh trong điều kiện thiên tai, côn trùng, cháy nổ... <i>Errors caused by natural disasters, insects, fire, etc.</i>	Cần giám định và xác minh thêm <i>Requires assessment and further verification</i>
5	Lỗi liên quan đến phần mềm đặc biệt hoặc cập nhật firmware <i>Errors related to special software or firmware updates</i>	Phụ thuộc bộ phận kỹ thuật chuyên sâu <i>Depends on specialized technical department</i>
6	Không tiếp cận được địa chỉ khách hàng do xa hoặc nằm ngoài vùng hỗ trợ <i>Unable to reach customer address due to distance or being outside support area</i>	Không đảm bảo di chuyển và xử lý đúng thời gian <i>Cannot guarantee timely travel and resolution</i>

5. Sản phẩm chấp nhận bảo hành:*Products that accept warranty:*

- Sản phẩm còn trong thời gian bảo hành.
The product is still within the warranty period.
- Sản phẩm đã được đăng ký Bảo hành điện tử trên hệ thống của AQUA hoặc cung cấp hóa đơn mua hàng (hóa đơn VAT)
The product was successfully E-Warranty registered to the system of AQUA or provide the purchasing invoice (VAT invoice)

56002
CÔ
T
IÊN
VIỆ
HỒ

7/9
2

Số/ No. REF-2509-017-A/AllChannels/AEV-2025

- Sản phẩm được sử dụng đúng mục đích, công năng và tuân theo hướng dẫn sử dụng của nhà sản xuất.
The product is used for the right purpose, function and in accordance with the manufacturer's instructions.
- Những hư hỏng của sản phẩm được đánh giá và kết luận bởi Trung tâm Dịch vụ AQUA Việt Nam là do lỗi linh kiện, lỗi kỹ thuật từ nhà sản xuất.
Product defectives are assessed and concluded by AQUA Vietnam Service Center due to component and technical faults from the manufacturer.
- Số Serial trên sản phẩm phải còn nguyên vẹn, không bị rách hoặc mất số.
The serial number on the products must be intact, and not to be torn or lost.
- Sản phẩm được xác định là hàng chính hãng AQUA Việt Nam (Căn cứ vào hóa đơn mua hàng và tem nhận diện dán trên sản phẩm).
Products are identified as authentic AQUA Vietnam products (Based on purchase invoices and identification stamps affixed to products).
- Trong thời gian bảo hành trường hợp cần chuyển sản phẩm đến Trung tâm Bảo hành để sửa chữa thì Kỹ thuật viên của Trung tâm Bảo hành sẽ là người quyết định và trong trường hợp này Người tiêu dùng không phải trả chi phí vận chuyển sản phẩm từ nhà của Người tiêu dùng đến Trung tâm Bảo hành và ngược lại.
During the warranty period, if the product needs to be sent to the Service Center for repair, the Service Center's Technician will make the decision and in this case the End-users does not have to pay the cost of shipping the product from the End-users' home to the Service Center and vice versa.

6. Trường hợp không chấp nhận bảo hành:*Case that are not allowed for warranty:*

- Số máy, kiểu máy trên sản phẩm bị cạo sửa, xóa mất, thông tin sản phẩm không phù hợp với Hóa đơn mua hàng (hóa đơn VAT) hoặc thông tin đăng ký Bảo hành điện tử.
The serial number and model on the product are scratched, edited, or erased. The product information does not match the purchase invoice (VAT invoice) or E-Warranty registration information.
- Người Tiêu dùng sử dụng sản phẩm không đúng chỉ dẫn, gây hỏng hóc sản phẩm, hàng hóa.
Products are used with the right purpose, function and following the manufacturer's instructions.
- Sản phẩm hư hỏng do thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, ...
Products are damaged by natural disasters, floods, fires, etc.
- Những trường hợp hỏng hóc do nguyên nhân khách quan đến từ Người Tiêu dùng như: bong tróc, làm móp méo, làm biến dạng, làm thay đổi hình dáng, cấu trúc và nguyên lý hoạt động của sản phẩm, ...
Case of damage due to objective reasons from the End-users such as: peeling, distorting, deforming, changing the shape, structure, and operating principles of products, etc.
- Hư hỏng xảy ra do lắp đặt, bảo dưỡng không đúng cách.
Damages occur due to improper installation and maintenance.
- Không áp dụng cho phụ kiện kèm theo.
Does not apply to accessories.

7. Phạm vi và địa điểm bảo hành:*Scope and location of warranty:*

- Sản phẩm được bảo hành tại nhà, theo yêu cầu của Người Tiêu Dùng có địa chỉ trong phạm vi phân phối của Quý Khách hàng được chia theo khu vực địa lý.
Products are warranted at the End-Users' houses, as requests of customers whose addresses are in the distribution range of the Customer in geographic areas.
- Các yêu cầu bảo hành tại nhà vượt quá giới hạn địa lý nêu trên sẽ không được chấp nhận, Người Tiêu dùng sẽ tự mang sản phẩm đến Trung tâm Bảo hành ủy quyền gần nhất theo hướng dẫn của AQUA Việt Nam.
Warranty claims at the End-users' houses whose addresses are out of geographic areas will not be accepted customers must bring their products to the nearest authorized Service Center according to AQUA Vietnam's guidelines.

Quý Khách hàng có bất kỳ thắc mắc khác liên quan đến quy trình đổi trả sản phẩm vui lòng liên hệ với chúng tôi theo các phương thức liên lạc sau:

If you have any questions regarding the product return process, please contact us by the following contact methods:

+ Liên hệ với nhân viên đại diện của AQUA thông qua thư điện tử, điện thoại...

Contact AQUA's representative via email, mobile phone...

+ Liên hệ Trung tâm Dịch vụ khách hàng của AQUA Việt Nam – **Hotline:** 1800.585.832 hoặc **Zalo** theo mã QR bên dưới:

Contact AQUA Vietnam Customer Service Center – Hotline: 1800.585.832 or Zalo official account via below QR code:



Quý Khách hàng vui lòng tham khảo danh sách các trạm bảo hành AQUA Việt Nam tại địa chỉ:

<https://aquavietnam.com.vn/tram-bao-hanh/>

Please kindly refer AQUA Vietnam Customer Service Center list on the website:

<https://aquavietnam.com.vn/tram-bao-hanh/>

Với Chương trình nêu trên, AQUA rất mong Quý Khách hàng giữ ổn định thị trường. Trường hợp có kế hoạch triển khai bất kỳ chương trình nào khác, Quý Khách hàng vui lòng thông báo chính thức và được xác nhận bằng văn bản của AQUA. Nếu Quý Khách hàng tự ý triển khai chương trình, gây bất ổn thị trường, thiệt hại đến AQUA, AQUA sẽ gửi thông báo và có quyền đơn phương chấm dứt Chương trình trước thời hạn tại bất kỳ thời điểm nào và không thanh toán bất kỳ khoản hỗ trợ nào theo chương trình này.

As for the Program stated above, AQUA expects the stability of the market from the Customer. If you have any other programs to deploy, please inform AQUA officially in advance and get its written confirmation. If the Customer deploys any programs at its discretion, causing instability in the market and damages to AQUA Brand, AQUA will send notice and reserves the right to unilaterally terminate the Program at any time before its expiry and not to pay any support amount for this program.

Trường hợp cần trao đổi hoặc cần thêm thông tin, Quý Khách hàng vui lòng liên hệ với nhân viên phụ trách kinh doanh trực tiếp của AQUA trong vòng ba (03) ngày kể từ ngày được nêu tại Thông báo này. Trường hợp không nhận được bất kỳ phản hồi nào từ Quý Khách hàng sau thời gian nêu trên, chúng tôi xem như Quý Khách hàng đã đồng ý với những nội dung nêu tại Thông báo này.

Should you require any communication or further information, please do not hesitate to contact AQUA's sales staff directly within three (03) days from the date stated in this Announcement. In case there is no feedback from the Customer after the stated period, it is considered that this Announcement is agreed upon by the Customer.

Kính chúc Quý Khách hàng kinh doanh ngày càng phát triển.

We wish you a growing business.

Trân trọng,
Best regards,

Công ty TNHH Điện máy AQUA Việt Nam
AQUA Electrical Appliances Vietnam Co., Ltd.



Fan Guofeng
Tổng Giám đốc
General Director