



BẢO HIỂM TOÀN CẦU
CÙNG BẠN KHÔNG NGỪNG TIẾN BƯỚC

TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM TOÀN CẦU

Tầng 16, Tòa nhà Nam Á, 201-203 CMT8, P.4, Q.3, TP.HCM

gic.com.vn

chamsockhachhang@gic.com.vn

1800 6786 / 1900 6486

/BaohiemToanCauGIC



Số: 1284/2025/QĐ-GIC-TS-HH

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy tắc Bảo hiểm rơi vỡ màn hình

TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM TOÀN CẦU

- Căn cứ Giấy phép thành lập và hoạt động số 37/GP-KDBH ngày 19 tháng 6 năm 2006 và Giấy phép điều chỉnh số 37/GPĐC10/KDBH ngày 28 tháng 07 năm 2014 của Bộ Tài chính;
- Căn cứ Điều lệ của Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Toàn Cầu;
- Căn cứ nhu cầu triển khai sản phẩm Bảo hiểm rơi vỡ màn hình cho thiết bị di động.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy tắc Bảo hiểm rơi vỡ màn hình.

Điều 2. Quyết định này được áp dụng thống nhất trên toàn hệ thống của Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Toàn Cầu.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Ban NVBH Tài sản Kỹ thuật Hàng hải, các Đơn vị kinh doanh, các Ban và Cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

TỔNG GIÁM ĐỐC



Phan Hoàng Chung Thủy

CRACK SCREEN INSURANCE POLICY WORDING

QUY TẮC BẢO HIỂM RƠI VỠ MÀN HÌNH

(According to Decision No. 1284/2025/QĐ-GIC-TS-HH on 07/10/2025 by Chief Executive Officer of Global Insurance Corporation)

Theo Quyết định số 1284/2025/QĐ-GIC-TS-HH ngày 07/10/2025 của Tổng Giám Đốc Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Toàn Cầu)

Thank you for choosing our Crack Screen Insurance for Accidental Damage (the “Policy”) for Your Mobile Device. This document is important and explains what the Policy covers including how to make a Claim and exclusions. Please take the time to read it through carefully. For any questions relating to this Policy please do not hesitate to contact Us at the Hotline mentioned in the Certificate.

Cảm ơn Bạn đã lựa chọn chương trình Bảo Hiểm Rơi Vỡ Màn Hình đối với các Thiệt Hại Bất Ngờ (“Hợp Đồng Bảo Hiểm”) cho Thiết Bị Di Động của Bạn. Tài liệu này là quan trọng và giải thích phạm vi được bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm, bao gồm cách thức yêu cầu bồi thường và các điểm loại trừ không được bảo hiểm. Hãy dành thời gian để đọc toàn bộ tài liệu này một cách cẩn thận. Nếu có bất kỳ thắc mắc nào liên quan đến Hợp Đồng Bảo Hiểm này, xin vui lòng liên hệ Chúng Tôi qua số Tổng đài ghi trên Giấy chứng nhận bảo hiểm.

This Policy is underwritten by the Global Insurance Corporation (“GIC”).

Hợp Đồng Bảo Hiểm này được bảo hiểm bởi Tổng Công ty Cổ phần bảo hiểm Toàn Cầu (“GIC”).

SECTION 1 – DEFINITIONS

PHẦN 1 – CÁC ĐỊNH NGHĨA

For Your ease of reference, the following are the definitions used under this Policy:

Để Bạn tiện tra cứu, các định nghĩa sau được áp dụng trong Hợp Đồng Bảo Hiểm này:

- “Accidental Damage”** shall refer refers to cracks or breakage of the LCD/LED screen that occur unexpectedly to the LCD/LED screen of the Mobile Device, caused by an unforeseen and unintentional external impact on the Mobile Device.
“**Thiệt Hại Bất Ngờ**” là thiệt hại nứt, vỡ màn hình LCD/LED xảy ra một cách bất ngờ đối với màn hình LCD/LED của Thiết Bị Di Động do một tác động không lường trước được và không cố ý từ bên ngoài Thiết Bị Di Động gây ra.
- “Certificate”** shall refer to Your certificate of insurance issued to You (whether electronically and in paper form) after Your purchase of this Policy.
“**Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm**” là chứng nhận bảo hiểm của Bạn, được cấp cho Bạn (dưới dạng điện tử hay giấy vật lý) sau khi Bạn mua Hợp Đồng Bảo Hiểm này.
- “Claim”** is Your request sent to Us or our Repair Service Provider, in accordance with the instructions in the Certificate to request for a repair or a replacement the LCD/LED screen of the Mobile Device when an insurance event has occurred to Your Mobile Device.
“**Yêu Cầu Bồi Thường**” là yêu cầu của Bạn được gửi đến Chúng Tôi hoặc Đơn Vị Sửa Chữa, theo hướng dẫn tại Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm để yêu cầu sửa chữa hoặc thay thế màn hình LCD/LED của Thiết Bị Di Động khi có sự kiện bảo hiểm xảy ra đối với Thiết Bị Di Động của Bạn.
- “Immidiata Family Member”** shall refer to Your parents, spouse, and/or child/ren as stated in Your family registration book or other legal documents proving relationship with You.
“**Thành Viên Trong Gia Đình**” là Cha, Mẹ, Vợ, Chồng, và/hoặc Con cái như được nêu trong Sổ hộ khẩu của Bạn hoặc các giấy tờ hợp pháp khác chứng minh quan hệ với Bạn.
- “Mobile Device”** or “**Device**” shall refer to Your mobile phone, laptop, tablet, with details specified in the Certificate of Insurance.
“**Thiết Bị Di Động**” hoặc “**Thiết Bị**” là Điện thoại di động, Máy tính xách tay, Máy tính bảng của Bạn với thông tin chi tiết được nêu trong Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm.

- f. **“Unauthorized-for-distribution device”** is a device that is sold without the consent of the original manufacturer, or is sold outside of the manufacturer’s approved distribution channels or authorized dealers and may not have a valid original manufacturer’s warranty.
“Thiết bị không phân phối chính hãng” là thiết bị được bán mà không có sự đồng ý của nhà sản xuất hoặc được bán bên ngoài các kênh phân phối được chấp nhận hoặc các đại lý ủy quyền của nhà sản xuất và có thể không có bảo hành gốc hợp lệ của nhà sản xuất.
- g. **“Refurbished Devices”** are Devices that have been used, returned, or have minor manufacturing/quality control defects, and have been inspected, repaired, replaced with parts if necessary, cleaned, and re-tested by the manufacturer or authorized party to ensure proper functionality. These Devices may have cosmetic signs such as scratches, light dents, but are still guaranteed to be of good quality.
“Thiết bị tân trang” là những Thiết Bị đã qua sử dụng, bị trả lại, hoặc gặp lỗi nhỏ trong quá trình sản xuất/kiểm tra chất lượng, sau đó được nhà sản xuất hoặc đơn vị được ủy quyền kiểm tra, sửa chữa, thay thế linh kiện nếu cần, làm sạch và kiểm định lại để đảm bảo thiết bị hoạt động đúng chức năng. Những thiết bị này có thể có dấu hiệu thẩm mỹ như trầy xước, móp nhẹ nhưng vẫn đảm bảo chất lượng sử dụng.
- h. **“Policy”** shall refer to this Crack Screen Insurance product.
“Hợp Đồng Bảo Hiểm” được hiểu là sản phẩm Bảo hiểm Rơi Vỡ Màn Hình này.
- i. **“Repair Service Provider”** shall refer the service provider appointed by GIC to administer this Policy and provide You all services available to you under this Policy. The Repair Service Provider acts on behalf of GIC at all times.
“Đơn Vị Sửa Chữa” là đơn vị cung cấp dịch vụ được chỉ định bởi GIC để quản lý Hợp Đồng Bảo Hiểm này và cung cấp cho Bạn các dịch vụ theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này. Đơn Vị Sửa Chữa sẽ luôn hành động thay mặt GIC.
- j. **“Insurance Limit”** shall refers to the amount specified under the Insurance Limit in the Certificate of Insurance. GIC’s liability shall be limited to the actual cost of replacing the LCD/LED screen of the Mobile Device, not exceeding the Insurance Limit, and shall be subject to the Deductible amount payable by You (if any) as stated in the Certificate of Insurance.
“Hạn Mức Bảo Hiểm” là số tiền quy định tại mục Hạn Mức Bảo Hiểm trong Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm. Phạm vi trách nhiệm của GIC sẽ chỉ giới hạn cho chi phí thay thế màn hình LCD/LED thực tế của Thiết Bị Di Động mà không vượt quá Hạn Mức Bảo Hiểm này và sẽ khấu trừ Mức Khấu Trừ mà Bạn phải tự chịu (nếu có) như qui định trong Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm.
- k. **“Deductible”** shall mean the amount that you are required to bear when your Claim is covered, We or the Repair Service Provider will ask You to pay the Deductible before conducting any replacement for the Mobile Device. The Deductible is stated in the Certificate of Insurance.
“Mức Khấu Trừ” là khoản tiền mà Bạn phải tự chi trả khi Yêu Cầu Bồi Thường của Bạn thuộc phạm vi bảo hiểm của Hợp Đồng Bảo Hiểm, Chúng Tôi hoặc Đơn Vị Sửa Chữa sẽ yêu cầu Bạn thanh toán Mức Khấu Trừ trước khi tiến hành thay thế Thiết Bị. Mức Khấu Trừ được ghi nhận trong Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm.
- l. **“We”** or **“Us”** or **“Our”** or the **“Insurer”** or **“GIC”** shall refer to the Global Insurance Corporation, an insurance company incorporated in Vietnam under license No. 37/GP/KDBH dated 19 June 2006 granted by the Ministry of Finance of Vietnam.
“Chúng Tôi” hoặc **“của Chúng Tôi”** hoặc **“Công Ty Bảo Hiểm”** hoặc **“GIC”** được hiểu là Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Toàn Cầu, là công ty bảo hiểm hoạt động tại Việt Nam theo Giấy phép kinh doanh số 37/GP/KDBH do Bộ Tài chính cấp ngày 19/06/2006.
- m. **“You”** or **“Your”** shall refer to the policy holder under this Policy which details shall be stated in the Certificate.
“Bạn” hoặc **“của Bạn”** được hiểu là chủ Hợp Đồng Bảo Hiểm này với thông tin chi tiết được xác định trên Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm.
- n. **“Extreme sports”** are activities that are considered to have a high level of risk. These activities involve speed, altitude, high levels of physical activity and highly specialized equipment.
“Thể thao mạo hiểm” là các hoạt động được coi là mức độ rủi ro cao. Những hoạt động này liên quan đến tốc độ, độ cao, mức độ hoạt động thể chất cao và thiết bị chuyên dụng cao.

SECTION 2 - WHO IS ELIGIBLE FOR COVER UNDER THIS POLICY?

PHẦN 2 - AI ĐƯỢC BẢO HIỂM THEO HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM NÀY?

Please read this section carefully to make sure that you qualify for cover under this Policy.

Vui lòng đọc kỹ phần này để đảm bảo rằng Bạn có đủ điều kiện để được bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này.

Conditions for coverage under this Policy:

Điều kiện để được bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này:

- 2.1 The individual whose name is stated in the Certificate.
Cá nhân có tên được xác định trong Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm.
- 2.2 The Mobile Device covered by this Policy might be used by Your Immediate Family Member. Please note that Your Immediate Family Member will be requested to provide Us with Your Certificate of residence information or other legal documents proving relationship with You at the point of Claim.
Thiết Bị Di Động được bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm có thể được sử dụng bởi các Thành Viên Trong Gia Đình của Bạn. Xin lưu ý rằng Thành Viên Trong Gia Đình của Bạn phải cung cấp cho Chúng Tôi giấy xác nhận thông tin về cư trú của Bạn hoặc các giấy tờ hợp pháp khác chứng minh quan hệ với Bạn khi thực hiện Yêu Cầu Bồi Thường.
- 2.3 You must be resident in Vietnam.
Bạn phải đang thường trú tại Việt Nam.
- 2.4 The Mobile Device must be a new Mobile Device or Refurbished Device when You purchase this Policy, and the Mobile Device must be original and be sold or officially distributed in Vietnam.
Thiết Bị Di Động phải là thiết bị di động mới hoặc Thiết Bị Tân Trang khi Bạn mua Hợp Đồng Bảo Hiểm này, và Thiết Bị Di Động này phải sản xuất chính hãng và được bán hoặc phân phối chính hãng tại Việt Nam.
- 2.5 The Mobile Device covered by this Policy shall not be used for rental purposes or commercial purposes.
Thiết Bị Di Động được bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này không dùng để cho thuê hoặc cho các mục đích thương mại.

SECTION 3 – DOCUMENTS ATTACHED TO THIS POLICY

PHẦN 3 – CÁC TÀI LIỆU LIÊN QUAN CỦA HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM NÀY

- 3.1 This Policy consists of two documents being this Policy wording, and Your Certificate. Both shall form the insurance contract between GIC and You.
Hợp Đồng Bảo Hiểm này bao gồm hai tài liệu là Quy tắc bảo hiểm này và Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm của Bạn. Cả hai sẽ tạo thành Hợp Đồng Bảo Hiểm giữa GIC và Bạn.
- 3.2 Your Certificate shall at all times being deemed as an integral part to this Policy hence must be read together with the Policy wording.
Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm của Bạn luôn là một phần không thể thiếu của Hợp Đồng Bảo Hiểm này, do đó cần phải được đọc cùng với Quy tắc bảo hiểm.

Your Certificate will set out, at least, Your personal details such as Your name, the details of Your Mobile Device covered under this Policy, the Policy start and end dates, Insurance Limit under this Policy, Deductible, and the premium that You must pay. **Please check that all the information on your Certificate is correct, otherwise please let Us know at the soonest.**

Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm của Bạn sẽ thể hiện, tối thiểu, các thông tin cá nhân của Bạn như tên của Bạn, thông tin chi tiết về Thiết Bị Di Động của Bạn được bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này, ngày bắt đầu và kết thúc Hợp Đồng Bảo Hiểm, Hạn Mức Bảo Hiểm của Hợp Đồng Bảo Hiểm này, Mức Khấu Trừ, và phí bảo hiểm mà Bạn phải thanh toán. **Vui lòng kiểm tra tất cả các thông tin trên**

Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm của Bạn là chính xác, và thông báo ngay cho Chúng Tôi nếu có bất kỳ điểm nào không chính xác.

SECTION 4 - WHEN DOES THIS POLICY START AND END?

PHẦN 4 - KHI NÀO HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM BẮT ĐẦU VÀ KẾT THÚC HIỆU LỰC?

- 4.1 This Policy starts on the date stated in Your Certificate of Insurance.
Hợp Đồng Bảo Hiểm này bắt đầu có hiệu lực từ ngày bắt đầu được ghi trong Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm của Bạn.
- 4.2 This Policy shall automatically be terminated on the earliest of the following:
Hợp Đồng Bảo Hiểm này sẽ tự động chấm dứt vào thời điểm nào sớm nhất dưới đây:
- a. at 12:00AM midnight of the Policy end date stated in Your Certificate (in the event Your Certificate does not specify the Policy end date, end date shall be at 12:00AM midnight of the first anniversary of the Policy start date); OR
vào 12h đêm của ngày kết thúc Hợp Đồng Bảo Hiểm được ghi trong Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm của Bạn (trường hợp Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm của Bạn không ghi rõ ngày kết thúc Hợp Đồng Bảo Hiểm, ngày kết thúc sẽ là lúc 12h đêm của ngày tròn năm đầu tiên từ ngày bắt đầu Hợp Đồng Bảo Hiểm); HOẶC
 - b. when You have been compensated for a one-time replacement of the LCD/LED screen during the insurance period; OR
khi Bạn đã được bồi thường thay thế một lần màn hình LCD/LED trong suốt thời hạn bảo hiểm; HOẶC
 - c. if You do not pay Your premium when it becomes due.
nếu Bạn không thanh toán phí bảo hiểm của Bạn khi đến hạn thanh toán.
- 4.3 Either You or GIC is entitled to terminate this Policy, where the following terms and conditions shall apply:
Bạn hoặc GIC có quyền chấm dứt Hợp Đồng Bảo Hiểm, với các điều khoản và điều kiện sau sẽ được áp dụng:
- a. You may request for termination only if You have not made any Claim under this Policy AND you have lost the Mobile Device covered under this Policy. Please note that, in this case You will be requested to provide Us a copy of the police report evidencing the lost.
Bạn chỉ có thể yêu cầu chấm dứt bảo hiểm trong trường hợp Bạn chưa thực hiện bất kỳ Yêu Cầu Bồi Thường nào theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này, VÀ Bạn đã bị mất Thiết Bị Di Động được bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này. Xin lưu ý, trong trường hợp này Bạn phải cung cấp cho Chúng Tôi bản sao tờ khai trình báo có xác nhận của cơ quan công an để chứng minh việc mất Thiết Bị.
We will confirm your termination request within 3 working days by call from the day receiving termination documents in full. Once confirmed You will be eligible for 30% refund of Your remaining insured period within 7 working days.
Chúng Tôi sẽ xác nhận việc chấm dứt bảo hiểm trong vòng 3 ngày làm việc bằng điện thoại kể từ ngày nhận được đầy đủ các hồ sơ yêu cầu chấm dứt bảo hiểm. Sau khi được xác nhận, Bạn sẽ được hoàn lại 30% phí bảo hiểm của thời hạn còn lại trong vòng 7 ngày làm việc.
 - b. In the event of termination by Us, we will refund 100% of the premium for the remaining of Your insured period within 7 working days.
Trong trường hợp Chúng Tôi yêu cầu chấm dứt, Chúng Tôi sẽ hoàn lại 100% phí bảo hiểm của thời hạn còn lại trong vòng 7 ngày làm việc.

SECTION 5 – SCOPE OF COVERAGE

PHẦN 5 – PHẠM VI BẢO HIỂM

- 5.1 This Policy covers the LCD/LED screen of the Mobile Device against Accidental Damages (as defined in Section 1 of this Policy) occurring in Vietnam due to the following causes:

- ✓ Fire, explosion, lightning, aircraft crash
- ✓ Riot, strike, civil commotion
- ✓ Storm, flood
- ✓ Earthquake, volcanic eruption, tsunami
- ✓ Accidents or unforeseen events: Falling, colliding, being run over

Hợp Đồng Bảo Hiểm này bảo hiểm cho màn hình LCD/LED của Thiết Bị Di Động đối với các Thiệt Hại Bất Ngờ (theo định nghĩa tại Phần 1 của Quy tắc bảo hiểm này) xảy ra tại Việt Nam do các nguyên nhân sau:

- ✓ Cháy, nổ, sét đánh, máy bay rơi
- ✓ Bạo động, đình công, bạo loạn dân sự
- ✓ Bão, lũ lụt
- ✓ Động đất, núi lửa phun, sóng thần
- ✓ Các tai nạn hoặc biến cố ngẫu nhiên và không lường trước: Rơi, va đập, bị cán qua

- 5.2 This Policy covers the cost of replacing a cracked or breakage LCD/LED screen and will only cover one replacement LCD/LED screen of the Mobile Device during the insurance period.

Hợp Đồng Bảo Hiểm này bảo hiểm cho chi phí thay thế màn hình LCD/LED bị nứt, vỡ và sẽ chỉ bồi thường cho 1 lần thay thế màn hình LCD/LED của Thiết Bị Di Động trong suốt thời hạn bảo hiểm.

- 5.3 In the event that the replacement cost exceeds your remaining Insurance Limit (after paying previous claims and Deductible if any), the Repair Service Provider will request You to pay top up the amount of replacement cost that exceed Insurance Limit.

Trường hợp chi phí thay thế vượt quá Hạn Mức Bảo Hiểm (sau khi thanh toán bồi thường trước đó và Mức khấu trừ nếu có), Đơn Vị Sửa Chữa sẽ yêu cầu Bạn trả thêm phần chi phí thay thế vượt quá Hạn Mức Bảo Hiểm.

- 5.4 We must highlight that there will be no monetary compensation given to You under this Policy for example, reimbursement if You repair or replace the Mobile Device at other repair service center.

Chúng Tôi phải nhấn mạnh rằng sẽ không có bất kỳ quyền lợi bảo hiểm nào bằng tiền được chi trả cho Bạn theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này, ví dụ như khoản bồi hoàn nếu Bạn thực hiện sửa chữa, thay thế Thiết Bị Di Động tại các đơn vị sửa chữa khác.

- 5.5 Your Mobile Device will be replaced at an authorized-by-manufacturer repair center so that the Mobile Device manufacturer-warranty would remain valid.

Thiết Bị Di Động của Bạn sẽ được thay thế tại các đơn vị có ủy quyền của nhà sản xuất để chương trình bảo hành của nhà sản xuất đối với Thiết Bị Di Động tiếp tục có hiệu lực.

- 5.6 In the event We have requested an authorized-by-manufacturer repair center to replace LCD/LED screen of the Mobile Device, but due to any reasons the repair center informed Us that the replace work might cause the manufacturer warranty of the Mobile Device to be invalid, we will inform You to obtain your approval accordingly. The replace work will only commence following Your approval in writing or recorded phone call. In this case, the Mobile Device's LCD/LED screen will be warranted by the Repair Service Provider for 3 months

Trường hợp mặc dù Chúng Tôi đã yêu cầu đơn vị có ủy quyền của nhà sản xuất thay thế màn hình LCD/LED của Thiết Bị Di Động, nhưng vì một lý do nào đó mà họ thông báo cho Chúng Tôi rằng việc thay thế có thể làm bảo hành của nhà sản xuất đối với Thiết Bị Di Động bị mất hiệu lực, Chúng Tôi sẽ thông báo đến Bạn để lấy xác nhận đồng ý của Bạn. Việc thay thế chỉ được thực hiện sau khi Bạn đồng ý bằng văn bản hoặc qua điện thoại được ghi âm lại. Trường hợp này, màn hình LCD/LED của Thiết Bị Di Động sẽ được Đơn Vị Sửa Chữa bảo hành 3 tháng.

- 5.7 We shall not be held liable or take responsibility with regards to manufacturer warranty after the repair if the replace work undertaken in compliance with the provisions of this Clause.

Chúng Tôi sẽ không chịu trách nhiệm hoặc xử lý bất kỳ vấn đề liên quan đến chương trình bảo hành của nhà sản xuất sau khi thay thế nếu việc thay thế đã được thực hiện phù hợp với các quy định của điều khoản này.

Precautions - You shall ensure (so far possible) that all acts necessary to comply with any statutory obligations with regard to the Mobile Device (including proper usage) are observed.

Lưu ý - Bạn phải đảm bảo (tối đa trong khả năng có thể) rằng tất cả các hành động cần thiết nhằm tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý liên quan đến Thiết Bị Di Động (bao gồm cả việc sử dụng đúng cách) đều được tuân thủ.

It must be noted that all decisions made by GIC under this Policy shall be subject to GIC sole discretion, including but not limited to determining the replace value of LCD/LED screen of the Mobile Device. GIC conclusion shall be deemed final at all times.

Cần lưu ý rằng các quyết định của GIC theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này thuộc toàn quyền quyết định của GIC, bao gồm nhưng không giới hạn việc xác định chi phí của việc thay thế màn hình LCD/LED của Thiết Bị Di Động. Kết luận của GIC sẽ được coi là cuối cùng tại mọi thời điểm.

SECTION 6 - EXCLUSIONS AND REJECTION

PHẦN 6 – CÁC ĐIỂM LOẠI TRỪ VÀ TỪ CHỐI BẢO HIỂM

6.1 This Policy does not cover the Accidental and Liquid Damage that:

Hợp Đồng Bảo Hiểm này không bảo hiểm cho các Thiệt Hại Bất Ngờ mà:

- a. **occurred before the Policy start date or after the Policy end date or after this Policy is terminated;**
phát sinh trước ngày bắt đầu Hợp Đồng Bảo Hiểm hoặc sau ngày kết thúc Hợp Đồng Bảo Hiểm hoặc sau khi Hợp Đồng Bảo Hiểm bị chấm dứt;
- b. **caused by intentional act of storing or using the Mobile Device in a place or environment that does not comply with the manufacturer guidelines of the Mobile Device;**
gây ra do hành động cố ý lưu trữ hoặc sử dụng Thiết Bị Di Động tại một địa điểm hoặc trong môi trường không tuân thủ theo các hướng dẫn của nhà sản xuất đối với Thiết Bị Di Động;
- c. **caused by over-voltage;**
gây ra do quá điện áp;
- d. **caused by illegal actions, misuse, or abuse by You or other person within Your knowledge;**
gây ra bởi hành vi trái pháp luật, lạm dụng, hoặc cố ý của Bạn hoặc người khác mà Bạn đã nhận thức được;
- e. **cosmetic damage only such as wear and tear, scratches, dents or loose or missing trim;**
thiệt hại chỉ mang tính thẩm mỹ như hao mòn, trầy xước, móp hoặc lỏng hoặc mất các bộ phận trang trí;
- f. **Damage related to and or caused by any liquid;**
Thiệt hại liên quan đến và hoặc gây ra bởi bất kì chất lỏng nào;
- g. **Using or holding a mobile phone while lifting heavy objects or playing extreme sports.**
Sử dụng hoặc cầm nắm điện thoại di động trong lúc bê vật nặng, chơi các trò chơi thể thao mạo hiểm.

6.2 This Policy does not cover the following:

Hợp Đồng Bảo Hiểm này không bảo hiểm cho:

- a. **Mobile Devices that are not new or Refurbished Devices when You purchase this Policy, are not original and are not sold or distributed in Vietnam.**
Thiết Bị Di Động không phải là Thiết Bị mới hoặc Thiết Bị Tân Trang khi Bạn mua Hợp Đồng Bảo Hiểm này, không được sản xuất chính hãng hoặc không được bán/phân phối chính hãng tại Việt Nam.
- b. **damage or malfunction such as the failure or wearing out of a part during its normal use, or the gradual deterioration of the performance of Mobile Device during its normal use;**
hư hỏng hoặc sự cố như việc hư hỏng hoặc hao mòn một bộ phận trong quá trình sử dụng bình thường của nó, hoặc sự suy giảm dần dần hiệu suất của Thiết Bị Di Động trong quá trình sử dụng bình thường của nó;

- c. damage or malfunction caused by a software virus or other software-based malfunction, or damage or malfunction which can be assigned to such viruses or other software-based malfunctions;
hư hỏng hoặc sự cố gây ra bởi một loại virus phần mềm hoặc do sự cố phần mềm khác, hoặc hư hỏng hoặc sự cố có thể quy kết cho các virus hoặc các sự cố phần mềm khác đó;
- d. any damage (including Accidental Damage) occurred to the accessories of the Mobile Device, such as carrying cases, battery chargers, headphones, speakers, projectors, hands-free kits or cables;
bất kỳ thiệt hại (bao gồm cả Thiệt Hại Bất Ngờ) đối với các phụ kiện của Thiết Bị Di Động, như bao da, bộ sạc pin, tai nghe, loa, máy chiếu, bộ kit thiết bị rảnh tay hoặc dây cáp;
- e. any damage (including Accidental Damage) to SIM or memory cards, including any data stored in the SIM or memory cards;
bất kỳ thiệt hại (bao gồm cả Thiệt Hại Bất Ngờ) đối với thẻ SIM hoặc thẻ nhớ, bao gồm cả các dữ liệu được lưu trữ trên thẻ SIM hoặc thẻ nhớ đó;
- f. any data stored in the Mobile Device;
bất kỳ ngày giờ nào được lưu trữ trong Thiết Bị Di Động;
- g. the cost of replacing consumable parts of the Mobile Device, such as battery;
chi phí thay thế các phụ tùng tiêu hao của Thiết Bị Di Động, như pin;
- h. burglary, theft or lost occurred to the Mobile Device;
trộm cắp, mất cắp hoặc mất Thiết Bị Di Động;
- i. costs that You may incur for calls, data usage or purchases made using the Mobile Device;
các chi phí mà Bạn có thể phải trả cho các cuộc gọi, sử dụng dữ liệu hoặc mua hàng được thực hiện bằng cách sử dụng Thiết Bị Di Động;
- j. for faulty or defective construction, materials, or finishing, or deferred defects of the Mobile Device;
cho các lỗi hoặc khiếm khuyết trong quá trình chế tạo, của vật liệu, hoặc quá trình hoàn thiện, hoặc các khuyết tật chưa được khắc phục của Thiết Bị Di Động;
- k. damages arising from routine maintenance, adjustment, modification, or servicing of the Mobile Device;
thiệt hại phát sinh do việc bảo dưỡng định kỳ, điều chỉnh, sửa đổi, hoặc các dịch vụ thực hiện trên Thiết Bị Di Động;
- l. if the Mobile Device is the subject of a recall by the manufacturer;
Thiết Bị Di Động bị thu hồi trong một đợt triệu hồi của nhà sản xuất;
- m. for any loss or damage, which is directly or indirectly caused or partly caused by the following events:
cho bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại, trực tiếp hoặc gián tiếp gây ra hoặc gây ra một phần bởi các sự kiện sau đây:
 - i ionizing radiation or contamination through radioactivity of nuclear fuel, or nuclear waste from the combustion of nuclear fuels;
quá trình ion hóa hoặc ô nhiễm phóng xạ thông qua các nhiên liệu hạt nhân hoặc chất thải hạt nhân từ việc đốt các nhiên liệu hạt nhân;
 - ii radioactive, toxic, explosive, or other hazardous properties of an explosive nuclear unit, or a nuclear part thereof;
phóng xạ, chất độc hại, chất nổ, hoặc một phần đặc tính nguy hiểm khác của một vụ nổ hạt nhân, hoặc một phần hạt nhân của chúng;
 - iii war, invasion, act of foreign enemies, hostilities (whether war is declared or not), civil war, rebellion, revolution, insurrection, military or usurped power, or confiscation or requisition or destruction or damage of things through order of a government or authority, or that occur as a result thereof;
chiến tranh, xâm lược, hành động của kẻ thù nước ngoài, chiến sự (cho dù chiến tranh được tuyên bố hay không), nội chiến, nổi loạn, cách mạng, khởi nghĩa, quân sự hoặc chiếm đoạt quyền lực, hoặc tịch thu, trưng dụng, tiêu hủy hoặc phá hủy hoặc

thiệt hại của tài sản, thiết bị theo yêu cầu của một chính phủ hoặc cơ quan, hoặc là hậu quả của các trường hợp này;

- n. for any liability that You may incur to third party(ies) or any losses or costs you may incur as a result of not being able to use Your Mobile Device such as unused network fees, network time, wages, revenue and profits, or any costs You incur to reconnect your repaired Device or replacement mobile device to a mobile device network;

cho bất kỳ trách nhiệm pháp lý mà Bạn có thể phải trả cho bên thứ ba hoặc bất kỳ thiệt hại hay chi phí Bạn phải gánh chịu do hậu quả của việc không thể sử dụng Thiết Bị Di Động của Bạn, chẳng hạn như các khoản cước mạng chưa sử dụng, thời gian mạng chưa sử dụng, tiền lương, thu nhập và lợi nhuận hoặc bất kỳ chi phí nào mà Bạn phải trả để kết nối lại Thiết Bị đã được thay thế màn hình Thiết Bị Di Động của Bạn vào một mạng điện thoại.

- o. Other insurance – this Policy does not cover any Accidental Damage covered under a more specific policy or any other similar mobile insurance subscribed by You and where You have been indemnified under such policy in whatever method.

Bảo hiểm khác – Hợp Đồng Bảo Hiểm này không bảo hiểm cho bất kỳ Thiệt Hại Bất Ngờ nào đã được bảo hiểm theo hợp đồng bảo hiểm khác đặc thù hoặc bảo hiểm thiết bị di động tương tự khác đã được Bạn đăng ký tham gia và Bạn đã nhận bồi thường theo hợp đồng bảo hiểm đó dưới bất kỳ hình thức nào.

6.3 You will not be entitled to any benefits under this Policy if:

Bạn sẽ không được hưởng bất kỳ quyền lợi nào theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này nếu:

- a. You have not paid the premium when it becomes due;
Bạn đã không đóng phí bảo hiểm khi đến hạn;
- b. You fail to observe the Claim procedure under Section 8 of this Policy wording;
Bạn không tuân thủ quy trình Yêu Cầu Bồi Thường theo Phần 8 của Quy tắc bảo hiểm này;
- c. Your Claim under this Policy is false or fraudulent in anyway;
Yêu Cầu Bồi Thường theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này là sai trái hoặc gian lận theo bất kỳ cách nào;

SECTION 7 – WHAT IS THE PREMIUM AND WHEN IS IT DUE?

PHẦN 7 – PHÍ BẢO HIỂM LÀ GÌ VÀ KHI NÀO HẾT HẠN THANH TOÁN?

You are only entitled to cover under this Policy if You pay Us (through the relevant insurance agent) a full premium as due. The amount of the premium is shown in Your Certificate and includes applicable Value Added Tax (VAT). We may also be required by law to change the VAT or make other changes. In this event Your premium will change from the date any changes take effect by law.

Bạn chỉ có thể được bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này khi Bạn thanh toán cho chúng tôi (thông qua các đại lý bảo hiểm có liên quan) phí bảo hiểm đầy đủ theo quy định. Số tiền phí bảo hiểm được thể hiện trong Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm bao gồm Thuế Giá Trị Gia Tăng (VAT). Chúng Tôi cũng có thể thay đổi mức thuế VAT hoặc thực hiện các thay đổi khác theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp này phí bảo hiểm của Bạn sẽ được thay đổi từ ngày các thay đổi đó có hiệu lực theo quy định pháp luật.

SECTION 8 – CLAIM PROCEDURE

PHẦN 8 - THỦ TỤC YÊU CẦU BỒI THƯỜNG

You must register your Claim under this Policy within the following timelines:

Bạn phải khai báo Yêu Cầu Bồi Thường theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này trong vòng:

- a. **30 days (excluding Tet Holiday) from the Accidental Damage occurred to Your Mobile Device; OR**
30 ngày (không bao gồm ngày nghỉ Tết Nguyên đán) kể từ thời điểm xảy ra Thiệt Hại Bất Ngờ đối với Thiết Bị Di Động của Bạn; HOẶC

b. 35 days of the Accidental Damage occurred to Your Mobile Device in case of Our claim portal (as instructed in the Certificate) failed to function.

35 ngày kể từ thời điểm xảy ra Thiệt Hại Bất Ngờ đối với Thiết Bị Di Động của Bạn trong trường hợp Cổng thông tin Yêu Cầu Bồi Thường trực tuyến của Chúng Tôi (như được hướng dẫn tại Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm) không hoạt động do sự cố.

You must provide all required documents or additional documents that We requested within 30 (thirty) days from the date of Claim registration or the date when We asked You to provide such documents, whichever is later.

Bạn phải cung cấp đầy đủ các tài liệu cần thiết hoặc tài liệu bổ sung mà Chúng Tôi yêu cầu trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày khai báo Yêu Cầu Bồi Thường hoặc ngày Chúng Tôi yêu cầu Bạn cung cấp các tài liệu đó, tùy theo thời hạn nào muộn hơn.

Failure to submit your Claim or additional documents on timely manner as above will result in rejection of Your Claim.

Việc không khai báo Yêu Cầu Bồi Thường hoặc cung cấp tài liệu bổ sung theo đúng thời hạn trên sẽ dẫn đến việc Yêu Cầu Bồi Thường của Bạn bị từ chối.

Claim registration

Khai báo Yêu Cầu Bồi Thường

8.1 Please contact the Repair Service Provider through the Hotline or Portal mentioned in the Certificate to register Your Claim. You must provide the Repair Service Provider with the following information when submitting Your Claim:

Vui lòng liên hệ Đơn Vị Sửa Chữa qua Tổng đài hoặc Cổng thông tin trực tuyến ghi trên Giấy chứng nhận bảo hiểm để khai báo Yêu Cầu Bồi Thường của Bạn. Bạn sẽ cần phải cung cấp cho Đơn Vị Sửa Chữa các thông tin sau khi gửi Yêu Cầu Bồi Thường:

☐ **Your name and address;**

Tên và địa chỉ của Bạn;

☐ **Your Certificate number;**

Số Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm của Bạn;

☐ **The make and model of the Mobile Device;**

Nhà sản xuất và mẫu của Thiết Bị Di Động;

☐ **The IMEI/Serial of the Mobile Device. Your IMEI (if have) is stated in the Certificate, but you can also find it by dialling *#06# from Your Mobile Device. Your Mobile Device's Serial Number can be found in the back of the Device or in can be checked in the Device's Setting Mode; AND**

Số IMEI/ Serial của Thiết Bị Di Động. Số IMEI của Bạn (nếu có) được thể hiện trên Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm, tuy nhiên Bạn cũng có thể tìm thấy bằng cách quay số *#06# từ Thiết Bị Di Động của Bạn. Số Serial của Thiết Bị Di Động của Bạn có thể tìm thấy ở mặt sau của Thiết Bị hoặc trong Mục Cài đặt của Thiết Bị; VÀ

☐ **A description of the Accidental Damage suffered and how it occurred.**

Mô tả của Thiệt Hại Bất Ngờ và nó xảy ra như thế nào.

8.3 To register Your Claim via the online portal.

Để khai báo Yêu Cầu Bồi Thường qua Cổng thông tin trực tuyến.

Please go to URL address stated in the Certificate, where You will be able to complete and submit Your Claim form. Alternatively, You can send Your Claim form to the email address stated in the Certificate.

Vui lòng truy cập đường dẫn được thể hiện trên Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm, nơi Bạn có thể hoàn tất và gửi thông tin Yêu Cầu Bồi Thường. Hoặc Bạn có thể gửi thông tin Yêu Cầu Bồi Thường đến địa chỉ email được thể hiện trên Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm.

8.4 To register Your Claim by telephone.

Để khai báo Yêu Cầu Bồi Thường qua điện thoại

Please call the hotline number stated in the Certificate and We will collect the details of Your Claim over the phone. Please note that the calls may be recorded for training and monitoring purposes, and the Repair Service Provider will maintain the record.

Vui lòng gọi đến số điện thoại Tổng đài được thể hiện trên Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm và Chúng Tôi sẽ thu thập chi tiết Yêu Cầu Bồi Thường của Bạn qua điện thoại. Vui lòng lưu ý rằng các cuộc gọi đến có thể được ghi âm cho mục đích đào tạo và theo dõi nội bộ, và Đơn Vị Sửa Chữa sẽ quản lý các nội dung ghi âm này.

What happens next?

Điều gì xảy ra tiếp theo?

8.5 Once You have registered the Claim, the Repair Service Provider may ask You to provide additional supporting documents, such as photographs of the Mobile Device, if necessary. Following the submission of Your additional documents, the Repair Service Provider will review Your Claim and We will inform You if Your Claim is covered under the Policy within 24 hours.

Một khi Bạn đã khai báo xong Yêu Cầu Bồi Thường, Đơn Vị Sửa Chữa có thể yêu cầu Bạn cung cấp thêm các tài liệu hỗ trợ, như hình ảnh của Thiết Bị Di Động, nếu thấy cần thiết. Sau khi nhận được các tài liệu bổ sung của Bạn, Đơn Vị Sửa Chữa sẽ xem xét Yêu Cầu Bồi Thường của Bạn và Chúng Tôi sẽ thông báo đến Bạn Yêu Cầu Bồi Thường của Bạn có thuộc phạm vi bảo hiểm của Hợp Đồng Bảo Hiểm hay không trong vòng 24 giờ.

8.6 If We confirm that Your Claim is covered under the Policy, the Repair Service Provider will ask You to pay the Deductible in the amount as stated in the Certificate (if have). In addition, the Repair Service Provider might ask You to top up the amount of repair cost or replacement cost that exceed your remaining Sum Insured amount (after paying previous claims and regardless the Deductible) and will inform You the available options to get Your Mobile Device to Us to be repaired or replaced.

Nếu Chúng Tôi xác nhận Yêu Cầu Bồi Thường của Bạn thuộc phạm vi bảo hiểm của Hợp Đồng Bảo Hiểm, Đơn Vị Sửa Chữa sẽ yêu cầu Bạn thanh toán Mức Khấu Trừ được ghi trong Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm (nếu có). Ngoài ra, Đơn Vị Sửa Chữa cũng sẽ có thể yêu cầu Bạn trả thêm phần chi phí sửa chữa hoặc thay thế vượt quá Hạn Mức Bảo Hiểm và sẽ thông báo đến Bạn các phương án có thể lựa chọn để chuyển Thiết Bị Di Động của Bạn cho Chúng Tôi để được sửa chữa hoặc thay thế.

8.7 If Your Claim is not approved, You will be informed accordingly.

Nếu Yêu Cầu Bồi Thường của Bạn không thuộc phạm vi bảo hiểm của Hợp Đồng Bảo Hiểm, Bạn sẽ được thông báo tương ứng.

IMPORTANT STEPS TO TAKE BEFORE YOU SEND YOUR MOBILE DEVICE TO US **CÁC BƯỚC QUAN TRỌNG TRƯỚC KHI GỬI THIẾT BỊ CHO CHÚNG TÔI**

Please make a back-up copy of all Your data, programs (including mobile applications) that you wish to keep (such as photos, videos, music, documents, etc.) as they may be damaged or deleted as part of the repair process. Note that in the event of replacement being provided to You, We will not transfer any data from the damaged Mobile Device to the replacement Mobile Device, or any assistance to recover the data.

Vui lòng thực hiện sao chép tất cả các dữ liệu, chương trình (bao gồm các ứng dụng di động) của Bạn mà Bạn muốn giữ lại (như hình ảnh, phim, nhạc, tài liệu, v.v...) vì chúng có thể bị hư hỏng hoặc bị xóa do quá trình sửa chữa.

In any event when having strictly complied with the provisions of law on customer information protection, We are not responsible for lost of Your privacy or any confidential information stored in the Mobile Device.

Trong mọi trường hợp khi đã tuân thủ đúng quy định của pháp luật về bảo mật thông tin khách hàng, Chúng Tôi không chịu trách nhiệm về việc mất quyền riêng tư của Bạn hoặc các thông tin bảo mật được lưu trữ trong Thiết Bị Di Động.

- 8.8 Before You send Your Mobile Device to Us, to the extent possible, please remove the SIM card and any memory cards and delete anything You consider confidential.

Trước khi Bạn gửi Thiết Bị Di Động của Bạn cho Chúng Tôi, trong phạm vi có thể, hãy gỡ bỏ SIM và thẻ nhớ và xóa mọi thứ mà Bạn cho là cần bảo mật.

- 8.9 Please do not send Us any accessories to the Mobile Device (excluding battery), such as carrying cases, battery chargers, headphones, speakers, projectors, hands-free kits or cables as We will not be responsible in the case of lost and We are without responsibility to provide You with replacement of the lost accessories.

Vui lòng không gửi cho Chúng Tôi bất kỳ phụ kiện nào của Thiết Bị Di Động (ngoại trừ pin) như bao da, bộ sạc pin, tai nghe, loa, máy chiếu, kit thiết bị rảnh tay hoặc dây cáp vì Chúng Tôi sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp bị mất và Chúng Tôi không có trách nhiệm thay thế cho Bạn các phụ kiện bị mất.

- 8.10 Please do not attempt to repair the Mobile Device yourself. Opening or attempting to repair Your Mobile Device may cause damage which is not covered by this Policy and which may void any manufacturer 's warranty or other warranty of the Mobile Device.

Vui lòng không cố gắng tự sửa Thiết Bị Di Động. Việc mở hoặc cố gắng sửa Thiết Bị Di Động của Bạn có thể gây hư hỏng và các hư hỏng này sẽ không thuộc phạm vi bảo hiểm của Hợp Đồng Bảo Hiểm này và có thể làm mất hiệu lực bảo hành từ nhà sản xuất hoặc các bảo hành khác của Thiết Bị Di Động.

How long will it take to replace LCD/LED screen with my mobile device?

Mất bao lâu để thay thế màn hình LCD/LED của Thiết Bị Di Động của tôi?

- 8.11 Maximum of 7 calendar days (insinkt) or 11 calendar days (outsinkt) except for Apple brand devices which may take up to 14 calendar days subject to receipt of complete documentation and Your Mobile Device and Deductible (if any) and/or the amount that exceed Your remaining Sum Insured amount (if any). The timing includes Saturday, Sunday and public holidays and Tet.

Tối đa 7 ngày (đối với khu vực nội thành) và 11 ngày (đối với khu vực ngoại thành), ngoại trừ các thiết bị của thương hiệu Apple có thể mất đến 14 ngày, với điều kiện đã nhận được đầy đủ các thủ tục và Thiết Bị Di Động của Bạn và khoản thanh toán Mức Khấu Trừ (nếu có) và/hoặc chi phí vượt quá Hạn Mức Bảo Hiểm. Thời gian này bao gồm ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật và ngày nghỉ lễ, Tết.

- 8.12 In case the Repair Service Provider takes longer than expected, the Repair Service Provider will inform You of the reason and propose an extension time, or discuss and align with You a suitable resolution.

Trường hợp Đơn Vị Sửa Chữa thực hiện mất nhiều thời gian hơn dự kiến, Đơn Vị Sửa Chữa sẽ thông tin đến Bạn lý do và đề xuất thời gian gia hạn, hoặc trao đổi và thống nhất với Bạn phương án xử lý phù hợp.

SECTION 9 – FRAUDULENT CLAIMS AND FRAUD PREVENTION

PHẦN 9 – YÊU CẦU BỒI THƯỜNG GIAN LẬN VÀ PHÒNG NGỪA TRỰC LỢI

- 9.1 If You or anyone acting on Your behalf makes any false or fraudulent claim or supports a claim with a false or fraudulent document, statement or object, We reserve the right to reject the Claim and cancel this Policy under our discretion. In such circumstances, We reserve the right to retain all premiums and to charge You for the costs of any repairs We have carried out to Your Mobile Device or the costs to provide the replacement mobile device.

Nếu Bạn hoặc bất kỳ ai đại diện cho Bạn thực hiện bất kỳ yêu cầu bồi thường sai trái hoặc gian lận hoặc hỗ trợ Yêu Cầu Bồi Thường với một tài liệu, tuyên bố hoặc vật thể giả tạo, Chúng Tôi có toàn quyền từ chối Yêu Cầu Bồi Thường và chấm dứt Hợp Đồng Bảo Hiểm. Trong hoàn cảnh như vậy, Chúng Tôi có quyền giữ lại tất cả phí bảo hiểm và tính phí Bạn các chi phí sửa chữa mà Chúng Tôi đã thực hiện cho Thiết Bị Di Động của Bạn hoặc các chi phí để cung cấp linh kiện di động thay thế.

- 9.2 If we suspect fraud, We may pass your details to the police and other law enforcement agency (including fraud prevention agencies). We and other organisations may access this information to prevent suspected fraud.

Nếu Chúng Tôi nghi ngờ gian lận, Chúng Tôi có thể chuyển thông tin của Bạn cho cơ quan công an và cơ quan thi hành pháp luật khác (bao gồm các cơ quan phòng chống gian lận). Chúng Tôi và các tổ chức khác có thể truy cập thông tin này để ngăn chặn nghi ngờ gian lận.

SECTION 10 – COMPLAINTS

PHẦN 10 – KHIẾU NẠI

We hope You will be completely happy with this Policy but if something does go wrong, We would like to know about it.

Chúng Tôi mong muốn Bạn sẽ hoàn toàn hài lòng với Hợp Đồng Bảo Hiểm này nhưng nếu có điều gì không phù hợp, Chúng Tôi muốn biết về nó.

Complaints about the sale of this Policy

Các khiếu nại về việc bán hàng của Hợp Đồng Bảo Hiểm này

- 10.1 If You have a complaint about the sales of this Policy, You may firstly contact the intermediary(ies) who sold it to You, or contact Us.

Nếu Bạn có khiếu nại liên quan đến việc bán hàng của Hợp Đồng Bảo Hiểm này, vui lòng liên hệ người bán hàng cho Bạn, hoặc liên hệ Chúng Tôi.

Complaints about Claims or other issues related to this Policy

Các khiếu nại về Yêu Cầu Bồi Thường hoặc các vấn đề khác liên quan đến Hợp Đồng Bảo Hiểm

- 10.2 If You have a complaint about how Your Claim is handled or about any other issue related to this Policy, please contact the Repair Service Provider through the portal or hotline number stated in the Certificate.

Nếu Bạn có phản nàn nào về việc giải quyết Yêu Cầu Bồi Thường hoặc về bất kỳ vấn đề nào khác liên quan đến Hợp Đồng Bảo Hiểm này, vui lòng liên hệ Đơn Vị Sửa Chữa bằng cách truy cập Cổng thông tin trực tuyến hoặc gọi đến số Tổng đài thể hiện trên Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm.

- 10.3 The Repair Service Provider will work with Us to acknowledge Your complaint as soon as possible and provide You with a final response within at the latest 8 weeks from the receipt of complaints. Ultimately, for any further grievances, you may directly contact Us at the following and We shall respond within 2 weeks from the receipt of Your direct complaints:

Đơn Vị Sửa Chữa sẽ làm việc với Chúng Tôi để xử lý khiếu nại của Bạn càng sớm càng tốt và trả lời đến Bạn kết quả cuối cùng trong vòng 08 tuần kể từ ngày nhận khiếu nại. Trường hợp Bạn

không hài lòng với kết quả xử lý, Bạn có thể liên hệ trực tiếp với Chúng Tôi theo thông tin sau và Chúng Tôi sẽ phản hồi bạn trong vòng 2 tuần kể từ ngày nhận khiếu nại trực tiếp của Bạn:

GLOBAL INSURANCE CORPORATION (GIC)

Customer Service, 16th Floor, Nam A Tower, 201 - 203 CMT8, Ban Co Ward, HCMC, Vietnam

Tel: (+8428) 39 293 555 - Hotline: 1900 6486

Email: chamsockhachhang@gic.com.vn

TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN BẢO HIỂM TOÀN CẦU

Phòng Dịch Vụ Khách Hàng, Tầng 16, Tòa nhà Nam Á, 201-203 Cách Mạng Tháng 8, Phường Bàn Cờ, Thành phố Hồ Chí Minh

Số điện thoại: (028) 39 293 555 – Hotline: 1900 6486

Email: chamsockhachhang@gic.com.vn

- 10.4 In the event that Your complaint regarding the replacement time of LCD/LED screen of Your Mobile Device taking longer than prescribed in Article 8.11 due to the Repair Service Provider's fault (except in case of force majeure as prescribed by law) and You are not satisfied with Our complaint resolution. In this case, you are always exempt from paying Deductibles.

Trong trường hợp khiếu nại của Bạn liên quan đến thời gian thay thế màn hình LCD/LED của Thiết Bị Di Động của Bạn bị kéo dài hơn so với quy định tại Điều 8.11 do lỗi của Đơn Vị Sửa Chữa (trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật) và Bạn không hài lòng với kết quả xử lý khiếu nại của Chúng Tôi. Trong trường hợp này, Bạn luôn được miễn thanh toán Mức Khấu Trừ.

SECTION 11 - DATA PROTECTION & PRIVACY STATEMENTS

PHẦN 11 – BẢO VỆ DỮ LIỆU & CÁC THÔNG TIN RIÊNG TƯ

Data sharing consent

Đồng ý chuyển giao dữ liệu

- 11.1 In providing the coverage under the Policy, We are working with various parties including but not limited to reinsurer, or the Repair Service Provider. Hence, subject to Clause 11.3 of this Policy, the sharing of Your details to those parties are necessary. By purchasing this Policy, You have consented to the sharing of Your personal details or data (eg name, phone number) to the related parties on the basis of its necessity to share the information.

Để cung cấp phạm vi bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này, Chúng Tôi làm việc với nhiều đơn vị khác nhau, bao gồm nhưng không giới hạn ở công ty tái bảo hiểm hoặc Đơn Vị Sửa Chữa. Do đó, theo Khoản 11.3 của Hợp Đồng Bảo Hiểm này, việc chia sẻ thông tin chi tiết của Bạn cho các đơn vị này là cần thiết. Bằng việc mua Hợp Đồng Bảo Hiểm này, Bạn đã xác nhận đồng ý việc chia sẻ thông tin hoặc dữ liệu cá nhân của Bạn (ví dụ: tên, số điện thoại) cho các bên có liên quan đến Hợp Đồng Bảo Hiểm này trên cơ sở cần thiết phải chia sẻ thông tin.

- 11.2 With regards to the data sharing under Clause 11.1 above, We will use Our best efforts to prevent any unauthorized disclosure to your personal data.

Liên quan đến việc chia sẻ dữ liệu theo Khoản 11.1 ở trên, Chúng Tôi sẽ nỗ lực tối đa trong khả năng có thể để ngăn chặn bất kỳ hành vi tiết lộ trái phép nào đối với dữ liệu cá nhân của Bạn.

How we use and protect your information and who we share it with

Chúng Tôi sử dụng và bảo vệ thông tin của Bạn như thế nào và chia sẻ với ai

- 11.3 We and the Repair Service Provider will use Your personal information to manage Your policy, including underwriting and claims handling. This may include disclosing it to other insurers, administrators, repairers, third party underwriters and reinsurers (as relevant).

Chúng Tôi và Đơn Vị Sửa Chữa sẽ sử dụng thông tin của Bạn để quản lý Hợp Đồng Bảo Hiểm của Bạn, bao gồm việc đánh giá rủi ro và giải quyết Yêu Cầu Bồi Thường. Việc này có thể bao

gồm tiết lộ thông tin cho các công ty bảo hiểm khác, đơn vị quản lý hợp đồng, đơn vị sửa chữa, đơn vị đánh giá rủi ro thứ ba hoặc các công ty tái bảo hiểm (nếu có liên quan).

11.4 We and the Repair Service Provider will not disclose Your information to anyone outside GIC and related parties as in Clauses 11.1 and 11.3, except:

Chúng Tôi và Đơn Vị Sửa Chữa sẽ không tiết lộ thông tin của Bạn đến bất kỳ ai bên ngoài GIC và các bên liên quan như được nêu tại Khoản 11.1 và 11.3, ngoại trừ:

- (1) **With Your specific consent; OR**
Khi có sự đồng ý cụ thể của Bạn; HOẶC
- (2) **Where We are required or permitted to do so by law; OR**
Khi Chúng Tôi được yêu cầu hoặc được phép làm như vậy theo luật; HOẶC
- (3) **To credit reference and the competent fraud prevention agencies, if necessary; OR**
Tham chiếu tín dụng và các cơ quan phòng chống gian lận có thẩm quyền, nếu cần thiết; HOẶC
- (4) **Where We transfer Our rights and obligations under this Policy for which You will be informed in advance.**
Khi Chúng Tôi chuyển giao các quyền và nghĩa vụ của Chúng Tôi theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này mà Bạn sẽ được thông báo trước đó.

11.5 We and the Repair Service Provider may transfer your information to other countries and jurisdictions on the basis that anyone to whom we pass it provides an adequate level of protection in accordance with applicable laws.

Chúng Tôi và Đơn Vị Sửa Chữa có thể chuyển giao thông tin của Bạn đến các nước khác và quyền tài phán khác trên cơ sở bất cứ ai mà Chúng Tôi chuyển giao có một mức độ bảo vệ thích hợp và tuân thủ quy định pháp luật.

SECTION 12 - JURISDICTION AND LAW
PHẦN 12 – QUYỀN TÀI PHÁN VÀ LUẬT ÁP DỤNG

This Policy is governed by the laws of Vietnam, whose courts shall have exclusive jurisdiction to consider any dispute relating to this Policy.

Hợp Đồng Bảo Hiểm này được điều chỉnh bởi luật pháp Việt Nam, tòa án tại Việt Nam sẽ có thẩm quyền xem xét bất kỳ tranh chấp nào liên quan đến Hợp Đồng Bảo Hiểm này.

Chief Executive Officer

Tổng Giám Đốc



Phan Hoàng Chung Thủy