

**EXCHANGE 1:1 FOR DEVICE
DUE TO MANUFACTURER'S DEFECTS
INSURANCE POLICY WORDING**

*(According to Decision No. 0781/2025/QĐ-GIC-TS-HH on 09/06/2025 by Chief Executive Officer
of Global Insurance Corporation)*

**QUY TẮC BẢO HIỂM MỘT ĐỔI MỘT CHO THIẾT
BỊ DO LỖI NHÀ SẢN XUẤT**

*(Ban hành theo Quyết định số 0781/2025/QĐ-GIC-TS-HH ngày 09/06/2025
của Tổng Giám Đốc Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Toàn Cầu)*



**EXCHANGE 1:1 FOR DEVICE DUE TO MANUFACTURER'S DEFECTS INSURANCE POLICY
WORDING**

QUY TẮC BẢO HIỂM MỘT ĐỔI MỘT CHO THIẾT BỊ DO LỖI NHÀ SẢN XUẤT

(According to Decision No. 0781/2025/QĐ-GIC-TS-HH on 09/06/2025 by Chief Executive Officer of
Global Insurance Corporation
Ban hành theo Quyết định số 0781/2025/QĐ-GIC-TS-HH ngày 09/06/2025 của Tổng Giám Đốc Tổng
Công ty Cổ phần Bảo hiểm Toàn Cầu)

Thank you for choosing our Exchange 1:1 For Device Due To Manufacturer's Defects Insurance (the "Policy") for Your Device. This document ("Policy Wording") 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 Một Đổi Một Cho Thiết Bị Do Lỗi Nhà Sản Xuất cho Thiết Bị của Bạn. Tài liệu này ("Quy Tắc Bảo Hiểm") 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:

- a. **"Mechanical & Electrical Breakdown"** shall mean any defects and/or failure of Your Device as covered under the Manufacturer's Warranty and during the insured period.
"Hỏng Hóc Cơ & Điện" là bất kỳ khiếm khuyết và/hoặc hỏng hóc nào của Thiết Bị của Bạn nằm trong phạm vi bảo hành theo Bảo Hành Của Nhà Sản Xuất và trong thời hạn bảo hiểm.
- b. **"Manufacturer's Warranty"** shall mean the original warranty given by the respective manufacturer of Your Device.
"Bảo Hành Của Nhà Sản Xuất" là bảo hành gốc được đưa ra bởi nhà sản xuất Thiết Bị của Bạn.
- c. **"Manufacturer Warranty Period"** shall mean the validity period of the Manufacturer's Warranty as stated on the original official Manufacturer's Warranty certificate or publication.
"Thời Hạn Bảo Hành Của Nhà Sản Xuất" là thời gian hiệu lực của Bảo Hành Của Nhà Sản Xuất như được quy định trên bản gốc chính thức của giấy chứng nhận hoặc của ấn phẩm về Bảo Hành Của Nhà Sản Xuất.
- d. **"Normal Use"** is the usage of Your Device in accordance with the manufacturer's guidelines for the Device, including but not limited to regular maintenance and up-keep of the Device, usage of specified protection devices such as voltage stabilizers.
"Sử Dụng Thông Thường" là việc sử dụng Thiết Bị của Bạn tuân theo hướng dẫn của nhà sản xuất về việc sử dụng Thiết Bị đó, bao gồm nhưng không giới hạn hướng dẫn về việc bảo trì và bảo dưỡng định kỳ của Thiết Bị, sử dụng những thiết bị bảo vệ chuyên biệt như ổn áp.
- e. **"Dead on Arrival (DOA)"** shall mean where Your Device or the replacement device (whichever is applicable), upon first use out of the box, is found to be completely inoperative.
"Hư Hỏng Hoàn Toàn Khi Nhận Thiết Bị (DOA)" là khi Thiết Bị của Bạn hoàn toàn không hoạt động được ngay lần sử dụng đầu tiên khi mở hộp.
- f. **"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.
- g. **"Claim"** is Your request sent to Us or our Repair Service Provider, in accordance with the instructions in the Certificate to request for a replacement of the Device when an insurance event has occurred to Your 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 thay thế Thiết Bị khi có sự kiện bảo hiểm xảy ra đối với Thiết Bị của Bạn.

h. **“Immediate 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.

i. **“Device”** shall refer to Your device or home appliance which details are set out in the Certificate including:

- TV, Speaker, Karaoke System;
- Refrigerator, Freezer, Cooler;
- Washing Machine, Clothes Dryer, Water Heater;
- Air Conditioner, Water Heater, Air Purifier;
- Water Purifier;
- Washing Machine, Dryer, Dishwasher;
- Household Electrical Appliances (Fan, Hair Dryer, Iron, Vacuum Cleaner, Kettle, Blender, Juicer);
- Installed Household Appliances (Built-in Electric Cooker, Double Electric Cooker, Range Hood/Smoke Extractor, Built-in Ovens);
- Kitchen Appliances (Pressure Cooker/Hot Pot/Fryer/Grill, Iron, Gas Stove, Electric Cooker, Vacuum Cleaner, Oven, Microwave Oven, Juicer, Rice Cooker, Fryer, Oven, Microwave);
- Smart Devices: Smartphone, Smart Watch, Tablet, Laptop;
- Computers.

“Thiết Bị” là thiết bị hoặc thiết bị gia dụng của Bạn với thông tin chi tiết được nêu trong Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm, bao gồm:

- Tivi, Loa, Đàn Karaoke;
- Tủ lạnh, Tủ đông, Tủ mát;
- Máy giặt, Máy sấy quần áo, Máy nước nóng;
- Máy lạnh, Máy nóng lạnh, Máy lọc không khí;
- Máy lọc nước;
- Máy giặt, Máy sấy, Máy rửa chén;
- Điện gia dụng (Quạt, Sấy tóc, Bàn ủi, Máy hút bụi, Bình đun nước, Máy xay sinh tố, Máy ép);
- Gia dụng lắp đặt (Bếp điện âm, Bếp điện đôi, Máy hút mùi/hút khói, Lò nướng âm);
- Thiết bị nhà bếp (Nồi áp suất/lẩu/chiên/nướng, Bàn ủi, Bếp ga, Bếp điện, Máy hút bụi, Lò nướng, lò vi sóng, máy ép, Nồi cơm điện, Nồi chiên, Lò nướng, Lò vi sóng);
- Thiết bị thông minh: Điện thoại thông minh, Đồng hồ thông minh, Máy tính bảng, Máy tính xách tay;
- Máy tính bàn.

j. **“Policy”** shall refer to this Exchange 1:1 For Device Due To Manufacturer’s Defects insurance product. **“Hợp Đồng Bảo Hiểm”** được hiểu là sản phẩm Bảo Hiểm Một Đối Một Cho Thiết Bị Do Lỗi Nhà Sản Xuất này.

k. **“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.

l. **“Device Value”** shall refer to total amount insured under this Policy as stated in Your Certificate. This amount is based on Your Device price.

“Giá Trị Thiết Bị” là tổng giá trị được bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này, được xác định trong Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm. Giá trị này sẽ được căn cứ trên giá mua hàng của Thiết Bị của Bạn.

m. **“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.

n. **“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.

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.

Who is eligible for coverage under this Policy:

Ai đủ điều kiện để được bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này:

- 2.1 You must be resident in Vietnam.
Bạn phải đang thường trú tại Việt Nam.
- 2.2 The Device must be a new device and has never been replaced, is qualified for warranty according to manufacturer's regulations when You purchase this Policy, and the Device must be original and be legally sold distributed in Vietnam.
Thiết Bị phải là thiết bị được mua mới và chưa từng được thay thế, đủ điều kiện bảo hành theo quy định nhà sản xuất khi Bạn mua Hợp Đồng Bảo Hiểm này, và Thiết Bị này phải sản xuất chính hãng và được bán hoặc phân phối hợp pháp tại Việt Nam.
- 2.3 The Device covered by this Policy shall not be used for commercial and rental purposes.
Thiết Bị được bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này không dùng để cho thuê hoặc cho các mục đích thương mại.
- 2.4 The Device covered by this Policy has been in Normal Use of all times.
Thiết Bị được bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này luôn được sử dụng theo quy định của hướng dẫn Sử Dụng Thông Thường.
- 2.5 The external surface of the device is not damaged and is eligible for warranty return.
Ngoại quan thiết bị không hư hỏng và đủ điều kiện bảo hành để đổi trả.
- 2.6 The Device's Manufacturer's Warranty must remain valid throughout its validity period and not rendered void or affected by Your action.
Bảo Hành Của Nhà Sản Xuất của Thiết Bị có hiệu lực trong suốt thời gian hiệu lực và không bị vô hiệu hoặc bị ảnh hưởng bởi bất kỳ hành động nào của Bạn.
- 2.7 In case of DOA of Your Device, You need to inform the Repair Service Provider of the same within thirty (30) days from the date of the invoice and the details of the replacement device (by the manufacturer) within thirty (30) days from the date of Your receipt of replacement device (by the manufacturer) through the Hotline or email address of the Repair Service Provider mentioned in the Certificate. The Repair Service Provider will update the Device model and IMEI/ Serial accordingly.
Trong trường hợp Thiết Bị của Bạn bị Hư Hỏng Hoàn Toàn Khi Nhận Thiết Bị (DOA), Bạn cần thông báo đến Đơn Vị Sửa Chữa trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày xuất hóa đơn và thông tin chi tiết về thiết bị thay thế (từ nhà sản xuất) trong vòng ba mươi (30) ngày kể từ ngày Bạn nhận được thiết bị thay thế (từ nhà sản xuất) thông qua Tổng đài hoặc địa chỉ email của Đơn Vị Sửa Chữa được thể hiện trên Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm. Đơn Vị Sửa Chữa sẽ cập nhật thông tin mẫu Thiết Bị và số IMEI/ Serial tương ứng.
- 2.8 Any replacement to the Device must be carried out in Vietnam by third party Repair Service Provider accredited by the manufacturer of the Device or by Repair Service Provider appointed by GIC, at any point during or before the insured period.
Bất kỳ việc thay thế đối với Thiết Bị phải được tiến hành tại Việt Nam bởi các trung tâm sửa chữa được ủy quyền bởi nhà sản xuất của Thiết Bị hoặc Đơn Vị Sửa Chữa được GIC chỉ định, tại bất kỳ thời điểm nào trong hoặc trước thời hạn bảo hiểm.

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 (02) 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 (02) 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 always 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 Device covered under this Policy, the Policy start and end dates, sum insured 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 của Bạn được bảo hiểm theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này, ngày bắt đầu và kết thúc Hợp Đồng Bảo Hiểm, 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.
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 Either You or GIC is entitled to cancel this Policy within 30 days from the effective date, provided that You have not made any Claim under this Policy. In the event of Policy cancelation, we will fully refund the premium.
Bạn hoặc GIC có quyền hủy bỏ Hợp Đồng Bảo Hiểm trong vòng 30 ngày kể từ ngày hiệu lực với điều kiện Bạn chưa thực hiện bất kỳ Yêu Cầu Bồi Thường nào theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này. Trong trường hợp hủy Hợp Đồng Bảo Hiểm, Chúng Tôi sẽ hoàn lại toàn bộ phí bảo hiểm.
- 4.3 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. a replacement device has been given to You in relation to Your Claim under this Policy; OR
một thiết bị thay thế lần đầu đã được bồi thường cho Bạn liên quan đến một Yêu Cầu Bồi Thường của Bạn theo Hợp Đồng Bảo Hiểm này; HOẶC
 - c. if You do not pay Your premium when it becomes due; OR
nếu Bạn không thanh toán phí bảo hiểm của Bạn khi đến hạn thanh toán; HOẶC
 - d. where the serial or IMEI number of the Device is removed, obliterated or altered from the Device; OR
khi số seri hoặc số IMEI của thiết bị bị xóa, hoặc thay đổi; HOẶC
 - e. where any repairs have been carried out outside of Vietnam and/or by third party Repair Service Provider or person who is not accredited by the manufacturer of the Device, other than Repair Service Provider appointed by GIC, at any point during or before the insured period; OR
khi có bất kỳ việc sửa chữa nào đã được tiến hành ngoài Việt Nam và/hoặc bởi các trung tâm sửa chữa hoặc cá nhân không được ủy quyền bởi nhà sản xuất của Thiết Bị, ngoại trừ Đơn Vị Sửa Chữa được GIC chỉ định, tại bất cứ thời điểm nào trong hoặc trước thời hạn bảo hiểm; HOẶC
 - f. where the Manufacturer's Warranty is rendered void or affected by Your action during the Manufacturer Warranty Period.
Bảo Hành Của Nhà Sản Xuất bị vô hiệu hoặc bị ảnh hưởng bởi bất kỳ hành động nào của Bạn trong Thời Hạn Bảo Hành Của Nhà Sản Xuất.
- 4.4 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 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 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 – POLICY COVERAGE

PHẦN 5 – PHẠM VI BẢO HIỂM

- 5.1 This Policy will cover the Device against Mechanical & Electrical Breakdown (as defined in Section 1 of this Policy Wording) of the Device during the first year of the Manufacturer Warranty Period.
Hợp Đồng Bảo Hiểm này bảo hiểm cho các Hỏng Hóc Cơ & Điện (theo định nghĩa tại Phần 1 của Quy Tắc Bảo Hiểm này) của Thiết Bị trong năm đầu tiên của Thời Hạn Bảo Hành Của Nhà Sản Xuất.
- 5.2 This Policy will cover a one-time replacement of Your Device.
Hợp Đồng Bảo Hiểm này sẽ bảo hiểm bằng cách thay thế một lần cho Thiết Bị của Bạn.
- 5.3 This Policy will provide You a replacement device in the event We conclude that the damage occurred to Your Device falls within insurance coverage. In this case, We will replace Your Device with a like-for-like model. The replacement shall subject to the following terms and conditions:
Hợp Đồng Bảo Hiểm này sẽ cung cấp cho Bạn một thiết bị thay thế trong trường hợp Chúng Tôi xác định rằng thiệt hại đối với Thiết Bị của Bạn nằm trong phạm vi bảo hiểm. Trong trường hợp này, Chúng Tôi sẽ thay thế Thiết Bị của Bạn bằng một mẫu máy tương tự. Việc thay thế sẽ tuân theo các điều khoản và điều kiện sau:
 - a. The replacement device will be a brand-new device of the similar model as Your Device
Thiết bị thay thế sẽ là một Thiết Bị hoàn toàn mới có mẫu máy tương tự như Thiết Bị của Bạn.
 - b. The replacement Device may not be the same colour as Your broken-down Device.
Thiết bị thay thế có thể không có màu sắc tương tự như Thiết Bị bị hư hỏng của Bạn.
 - c. - If a Device of the same model isn't available, the replacement Device will have the most similar functionality to Your original Device.
Nếu không có sẵn thiết bị cùng kiểu, Thiết Bị được thay thế sẽ là một Thiết Bị có chức năng gần giống nhất với Thiết Bị ban đầu của Bạn.
- If the replacement Device model is out of stock, you'll be advised to choose a different model.
Trường hợp model của Thiết Bị thay thế không còn tồn kho, Bạn sẽ được tư vấn chọn model khác.
You'll need to pay the difference if the replacement Device's value is higher than Your original Device's value.
Bạn sẽ phải trả tiền chênh lệch trong trường hợp giá trị của Thiết Bị thay thế cao hơn giá trị của Thiết bị ban đầu
 - d. in the event We give You a replacement device, Your broken-down Device shall be surrendered to Us and will be deemed as owned by Us.
trong trường hợp Chúng Tôi cung cấp cho Bạn thiết bị thay thế, Thiết Bị bị hư hỏng của Bạn phải được giao lại cho Chúng Tôi và sẽ trở thành tài sản của Chúng Tôi.
- 5.4 We must highlight that there will be no monetary compensation given to You under this Policy.
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.

Precautions - You shall ensure (if possible) that all acts necessary to comply with any statutory obligations with regards to the 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 (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 subject to GIC sole discretion, including but not limited to the determining replacement of the 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 thay thế Thiết Bị. Kết luận của GIC sẽ được coi là cuối cùng tại mọi thời điểm.

SECTION 6 - POLICY EXCLUSIONS AND REJECTION

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

6.1 This Policy does not cover the Mechanical & Electrical Breakdown that:

Hợp Đồng Bảo Hiểm này không bảo hiểm cho các Hỏng Hóc Cơ & Điện mà:

- a. occurred before the Policy's insured period start date or after the Policy's insured period end date or after this Policy is terminated;
phát sinh trước ngày bắt đầu hiệu lực bảo hiểm của Hợp Đồng Bảo Hiểm hoặc sau ngày kết thúc hiệu lực bảo hiểm của Hợp Đồng Bảo Hiểm hoặc sau khi Hợp Đồng Bảo Hiểm bị chấm dứt;
- b. caused by intentional act of storing or using the Device in a place or environment that does not comply with the manufacturer guidelines of the Device;
gây ra do hành động cố ý lưu trữ hoặc sử dụng Thiết Bị tại một địa điểm hoặc trong môi trường không tuân thủ theo các hướng dẫn của nhà sản xuất đối với Thiết Bị;
- c. caused by over-voltage;
gây ra do quá điện áp;
- d. caused by illegal actions, misuse, violating Manufacturer's Warranty, abuse or use of the Device other than Normal Use by You or other person within Your knowledge;
gây ra bởi hành vi trái pháp luật, lạm dụng, vi phạm Bảo Hành Của Nhà Sản Xuất, cố ý hoặc việc sử dụng sai so với quy định của hướng dẫn Sử Dụng Thông Thường 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 decoration parts.
thiệt hại chỉ mang tính thẩm mỹ như hư hỏng lớp sơn, hư hỏng phần hoàn thiện, hao mòn, trầy xước, móp hoặc lỏng hoặc mất các bộ phận trang trí.

6.2 This Policy does not cover the following:

Hợp Đồng Bảo Hiểm này không bảo hiểm cho:

- a. damaged or defective Devices that are not covered by the Manufacturer's Warranty or any other warranty or guarantee in effect.
các Thiết Bị hỏng hóc hoặc bị lỗi không thuộc chính sách bảo hành bởi Bảo Hành Của Nhà Sản Xuất hoặc bất kỳ bảo hành hoặc cam kết nào khác đang có hiệu lực.
- 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 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 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 Mechanical & Electrical Breakdown) occurred to the accessories of the Device, such as carrying cases, battery chargers, headphones, speakers, projectors, hands-free kits or cables;
bất kỳ thiệt hại (bao gồm cả Hỏng Hóc Cơ & Điện) đối với các phụ kiện của Thiết Bị, như bao da, bộ sạc pin, tai nghe, loa, máy chiếu, bộ kit thiết bị rảnh tay hoặc dây cáp;

- e. any damage (including Mechanical & Electrical Breakdown) to SIM or memory cards, including any data stored in the SIM or memory cards;
bất kỳ thiệt hại (bao gồm cả Hỏng Hóc Cơ & Điện) 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 failure of the Device to operate as a result of problems with respect to the network infrastructure, Your network subscription or similar service issues.
Bất kỳ sự hư hỏng nào xảy ra khiến Thiết Bị không hoạt động được do sự cố liên quan đến cơ sở hạ tầng mạng, việc đăng ký mạng của Bạn hoặc các vấn đề dịch vụ tương tự.
- g. any data stored in the Device;
bất kỳ dữ liệu nào được lưu trữ trong Thiết Bị;
- h. the cost of replacing consumable parts of the Device, such as battery;
chi phí thay thế các phụ tùng tiêu hao của Thiết Bị, như pin;
- i. burglary, theft or lost occurred to the Device;
trộm cắp, mất cắp hoặc mất Thiết Bị;
- j. costs You may incur for calls, data usage or purchases made using the 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;
- k. Gradually developing flaws, defects, cracks or partial fractures in any part, although repair or renewal of the parts affected may be necessary in the future.
Các lỗi hỏng, khuyết tật, vết nứt hoặc gãy từng phần ở bất kỳ bộ phận nào đã xảy ra một cách từ từ, mặc dù tại một số thời điểm trong tương lai, việc sửa chữa hoặc đổi mới các bộ phận bị ảnh hưởng có thể là cần thiết.
- l. costs or damages arising from routine maintenance, adjustment, modification, or servicing of the Device;
chi phí hoặc thiệt hại phát sinh do việc bảo dưỡng định kỳ, điều chỉnh, sửa đổi, hoặc các dịch vụ thực hiện trên Thiết Bị;
- m. if the Device is the subject of a recall by the manufacturer;
Thiết Bị bị triệu hồi trong một đợt triệu hồi của nhà sản xuất;
- n. 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, act of terrorism, 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, hành động khủng bố, 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;
 - iv flood, earthquake, volcanic eruption, tsunami, cyclone, storm and other convulsions of nature.
lũ lụt, động đất, phun trào núi lửa, sóng thần, lốc xoáy, bão và các thảm họa tự nhiên khác.
- o. 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 Device such as unused network fees, network time, wages, revenue and profits, or any costs You incur to reconnect Your repaired Device or replacement 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 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 sửa chữa hoặc thiết bị được thay thế của Bạn vào một mạng điện thoại.

- p. Other insurance – this Policy does not cover any Mechanical & Electrical Breakdown covered under a more specific policy or any other similar 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 Hỏng Hóc Cơ & Điện nào đã được bảo hiểm theo hợp đồng bảo hiểm khác đặc thù hoặc bảo hiểm thiết bị 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 BÒI 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 Mechanical & Electrical Breakdown occurred to Your Device; OR
30 ngày (không bao gồm ngày nghỉ Tết Nguyên đán) kể từ thời điểm xảy ra Hỏng Hóc Cơ & Điện đối với Thiết Bị của Bạn; HOẶC
- b. 35 days of the Mechanical & Electrical Breakdown occurred to Your Device in case of Our claim portal (as instructed in the Certificate) failed to function.
35 ngày kể từ thời điểm xảy ra Hỏng Hóc Cơ & Điện đối với Thiết Bị 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.

Before You make a Claim

Trước khi Bạn thực hiện Yêu Cầu Bồi Thường

- 8.1 It is advised that before You submit Your Claim please make sure that if Your Device has battery, make sure it is fully charged, the battery is securely in place, the battery cover is properly fitted, and the SIM is correctly fitted. Then, please try restarting Your Device. This might fix the problem.
Chúng tôi khuyến cáo trước khi khai báo Yêu Cầu Bồi Thường, Bạn vui lòng kiểm tra kỹ rằng Thiết Bị của Bạn có sử dụng pin, hãy đảm bảo Thiết Bị đã được sạc đầy pin, đảm bảo pin đặt chắc chắn, nắp pin được lắp đúng cách, thẻ SIM được lắp đúng. Sau đó, vui lòng khởi động lại Thiết Bị của Bạn. Việc làm này có thể khắc phục được vấn đề.

Claim registration

Khai báo Yêu Cầu Bồi Thường

- 8.2 Please contact the Repair Service Provider through the Portal or Official Zalo channel or Hotline 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 Cổng thông tin trực tuyến hoặc kênh Zalo hoặc Tổng đài 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 Device;

Nhà sản xuất và mẫu của Thiết Bị;

☐ The IMEI/Serial of the Device. Your IMEI (if any) is stated in the Certificate. Your 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. Số IMEI của Bạn (nếu có) được thể hiện trên Giấy Chứng Nhận Bảo Hiểm. Số seri Thiết Bị của Bạn có thể được tìm thấy ở mặt sau của Thiết Bị hoặc có thể được kiểm tra trong chế độ cài đặt của Thiết Bị;

VÀ

☐ A description of the Mechanical & Electrical Breakdown suffered and how it occurred.

Mô tả của Hỏng Hóc Cơ & Điện 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 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 48 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, 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 48 giờ.

- 8.6 If We confirm that Your Claim is covered under the Policy, the Repair Service Provider will notify You of the options for replacing Your Device.

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 thông báo đến Bạn các phương án thay thế Thiết Bị của Bạn.

- 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 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 broken-down Device to the replacement 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. Lưu ý rằng trong trường hợp thay thế thiết bị, Chúng Tôi sẽ không chuyển bất kỳ dữ liệu nào từ Thiết Bị bị hư hỏng sang thiết bị thay thế, hoặc bất kỳ hỗ trợ nào để khôi phục dữ liệu.

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 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.

- 8.8 Before You send Your 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 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 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 (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 Device Yourself. Opening or attempting to repair Your Device may cause damage which is not covered by this Policy and which may void any manufacturer's or other warranty of the Device.

Vui lòng không cố gắng tự sửa Thiết Bị. Việc mở hoặc cố gắng sửa Thiết Bị 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.

8.11 Please be noted that for large sized Home Appliance device, it's a mandatory process that the technician will conduct the on-site service at your location to confirm on the in-warranty defect before We confirm on your 1:1 Exchange request.

Vui lòng lưu ý với thiết bị gia dụng kích cỡ lớn, Kỹ thuật viên sẽ đến trực tiếp nhà của Bạn để tiến hành việc chẩn đoán trên Thiết Bị trước khi Chúng tôi xác nhận đổi máy,

How long will it take to replace my device?

Mất bao lâu để thay thế thiết bị của tôi?

8.11 Maximum of 6 calendar days for devices to be exchanged at retailer stores or at customer's location; 2 days for devices to be exchanged at Repair Service Provider days subject to receipt of complete documentations and Your Device. The timing includes Saturday, Sunday, excluding public holidays. Tối đa 6 ngày đối với thiết bị được đổi tại hệ thống cửa hàng bán lẻ hoặc tại địa điểm của khách hàng; 2 ngày đối với thiết bị được đổi tại Đơn Vị Sửa Chữa. Thời gian này bao gồm ngày Thứ Bảy, Chủ Nhật, không bao gồm ngày nghỉ lễ.

8.12 In case the Service Provider takes longer than expected, the 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 to provide the replacement 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 các chi phí để cung cấp thiết bị 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 phàn 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 03 days from the receipt of complaints. Ultimately, for any further grievances, You may directly contact Us at the following and We shall respond within 02 days 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 03 ngày 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 02 ngày kể từ ngày nhận khiếu nại trực tiếp của Bạn:

GLOBAL INSURANCE CORPORATION (GIC).

Customer Service, 16th Floor, Nam A Tower, 201 - 203 CMT8, Ward 4, Dist.3, 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 4, Quận 3, 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 replacement of Your Device taking longer than prescribed in Article 8.11 due to the Service Provider's fault (except in case of force majeure as prescribed by law) and You are not satisfied with Our complaint resolution, We will settle Your Claim in accordance with Clause 5.3.

Trong trường hợp khiếu nại của Bạn liên quan đến thời gian thay thế Thiết Bị 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, Chúng Tôi sẽ giải quyết Yêu Cầu Bồi Thường của Bạn theo quy định tại Điều 5.3.

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