

QUYỀN LỢI KHÁCH HÀNG

QUY ĐỊNH BẢO HÀNH – ĐỔI TRẢ – THU CỬ

CỬA HÀNG TÁO SÂU

218A Trung Kính, Cầu Giấy, Hà Nội · Hotline: 0962.771.777
Hiệu lực từ ngày 29/06/2026

Cảm ơn bạn đã tin chọn Táo Sâu. Với Táo Sâu, mọi khách hàng đều được phục vụ minh bạch và áp dụng cùng một chính sách.
Dưới đây là toàn bộ quyền lợi bảo hành – đổi trả – thu lại khi mua máy tại cửa hàng.

ĐIỂM NỔI BẬT · BẢO HÀNH PIN

Pin chai trong hạn? Táo Sâu THAY PIN MIỄN PHÍ.

Bảo hành pin **độc lập** và **dài hơn** bảo hành phần cứng — pin chai còn **80% trở xuống ($\leq 80\%$)** trong thời hạn được **thay pin miễn phí 1 lần** — với máy pin 100% (Newseal/New trần hoặc lướt pin 100%), quyền lợi này vẫn còn cả sau khi hết bảo hành phần cứng (tháng thứ 6):

- Newseal / New trần, hoặc pin 100% dưới 105 lần sạc: **12 tháng**
- Pin 100% từ 105 lần sạc trở lên: **9 tháng**
- Pin 98–99%: **6 tháng**

ĐIỂM NỔI BẬT · BẢO HÀNH TẬN NƠI

Khách ở tỉnh, máy lỗi trong bảo hành? Táo Sâu chịu phí ship 2 chiều.

Gửi máy về cửa hàng — lỗi thuộc bảo hành, cửa hàng chịu **toàn bộ phí gửi 2 chiều**. Khách ở xa còn được **cộng thêm ngày bảo hành bù thời gian vận chuyển (+3 đến +10 ngày tùy cự ly)** — không mất ngày bảo hành nào vì ở xa. Riêng TP.HCM & phía Nam: ưu tiên gửi đường hàng không/hoà tốc, xử lý nhanh nhất.

TÓM TẮT QUYỀN LỢI & MỐC THỜI GIAN

Quyền lợi	Thời hạn
Đổi máy do sai mô tả (lỗi từ Táo Sâu)	07 ngày
1 đổi 1 do lỗi phần cứng (không do người dùng)	30 ngày
Bảo hành phần cứng	6 tháng (tùy chọn nâng lên 12 tháng – phí 5%)
Cam kết đúng tình trạng máy theo biên nhận (còn nguyên tem Táo Sâu)	Trọn đời máy
Bảo hành pin — pin 100% dưới 105 sạc / pin 100% từ 105 sạc / pin 98–99% — trừ máy đã thay pin	12 / 9 / 6 tháng
Thu lại theo bảng ưu đãi (%)	0–30 ngày
Thời hạn báo lỗi kể từ khi phát hiện	≤ 48 giờ

PHÂN LOẠI MÁY (áp dụng cho toàn bộ quy định)

- Máy mới (chưa kích hoạt):** gồm máy nguyên seal (Newseal) hoặc máy trần chưa kích hoạt, được ghi rõ tình trạng trên biên nhận. Máy trần không được gọi là Newseal nếu không còn nguyên hộp/seal.
- Máy lướt:** đã kích hoạt, pin 100%, ngoại hình được mô tả theo tình trạng thực tế tại thời điểm bán và ghi rõ trên biên nhận.
- Máy đã sử dụng:** máy qua sử dụng, pin dưới 100% hoặc có dấu hiệu sử dụng; phân mức theo giá trị (trên/dưới 20 triệu) tại Phần III.

I. QUY ĐỊNH BẢO HÀNH

1. Thời hạn

- 1 đổi 1 trong **30 ngày** nếu phát sinh lỗi phần cứng không do người dùng. Nếu không có máy cùng loại để đổi → áp dụng cơ chế đổi máy / hoàn tiền tại Mục 7.
- Bảo hành 6 tháng** đối với lỗi phần cứng không do người dùng (áp dụng cho mọi khách hàng, không thu thêm phí). (Tùy chọn) nâng **tổng bảo hành phần cứng lên 12 tháng kể từ ngày mua** với phí 5% giá bán máy (làm tròn 50.000đ)

— chỉ sửa lỗi phần cứng nội tại phát sinh trong điều kiện sử dụng bình thường, không bao gồm 1 đổi 1.

- **30 ngày** hỗ trợ lên đời / đổi sang máy khác theo bảng thu lại ưu đãi (Phần III).
- **Cộng thời gian bảo hành cho khách gửi xa:** với đơn cửa hàng gửi qua nhà xe hoặc đơn vị vận chuyển, thời hạn bảo hành được cộng thêm để bù thời gian vận chuyển — căn cứ cự ly từ cửa hàng (218A Trung Kính) đến điểm nhận do khách yêu cầu, ghi trên biên nhận ngay khi bán (không phụ thuộc ngày khách nhận thực tế): cự ly 100–199 km cộng **3 ngày** cho quyền 1 đổi 1 và **5 ngày** cho bảo hành phần cứng; cự ly từ 200 km cộng **3 ngày** cho quyền 1 đổi 1 và **10 ngày** cho bảo hành phần cứng. Phần cộng thêm không áp dụng cho bảo hành pin, đổi do sai mô tả (07 ngày) và thời hạn bảo lỗi (48 giờ).

2. Phạm vi bảo hành

- Táo Sâu bảo hành các lỗi phần cứng phát sinh trong điều kiện sử dụng bình thường, gồm: pin, nguồn, bo mạch, màn hình/cảm ứng, Face ID, camera, loa, mic, nút nguồn/âm lượng, chân sạc và kết nối — khi lỗi được xác định không phát sinh từ tác động bên ngoài.
- Táo Sâu không bảo hành các lỗi phát sinh do rơi vỡ, cắn móp, vào nước, ẩm mốc, nhiệt độ cao, sạc/cáp không đạt chuẩn, va đập, can thiệp phần mềm/phần cứng, sửa chữa bên ngoài, sử dụng sai cách, hoặc do thiên tai, hỏa hoạn, sét đánh và các sự kiện bất khả kháng khác.
- Không bảo hành khi mất tem, tem có dấu hiệu bóc tách/dán đè/tẩy xóa, hoặc máy đã tự ý tháo/sửa nơi khác.
- **Nguyên tắc xác định nguyên nhân lỗi:** khi máy có dấu hiệu tác động vật lý (rơi vỡ, va đập, cắn móp, vào nước, ẩm mốc...), nếu vết hư ở vị trí và mức độ có thể gây ra đúng lỗi đang gặp (ví dụ: va đập/cắn móp vùng camera gây rung/mờ camera; vào nước gây lỗi loa/màn), lỗi đó được xác định là hậu quả của tác động vật lý và **không thuộc phạm vi bảo hành** — kể cả khi biểu hiện giống lỗi nội tại. Việc xác định căn cứ trên hiện trạng máy và ảnh/video lúc giao máy (Mục IV). Nếu khách chưa đồng ý với kết luận, hai bên cùng kiểm tra lại bằng ảnh/video hiện trạng hoặc đơn vị kỹ thuật độc lập được hai bên thống nhất.

3. Riêng về màn hình

- **Được bảo hành:** lỗi cảm ứng, hiển thị bất thường (kể cả sọc/ám màu) được xác định là lỗi tấm nền nội tại, không có dấu hiệu tác động vật lý — ưu tiên sửa chữa, thay thế khi cần.
- **Không bảo hành:** màn hình có dấu hiệu tác động vật lý — nứt kính, hở sáng do va đập, sọc do cắn/tì đè, ám hoặc chảy mực do vào nước, móp khung. Ngoài thời hạn bảo hành, lỗi tấm nền có thể được trợ giá thiện chí tùy trường hợp.
- **Cơ chế xử lý theo thời gian:** trong 30 ngày đầu, lỗi phần cứng nội tại (gồm lỗi tấm nền) thuộc diện 1 đổi 1 theo Mục 1 và Mục 7; từ ngày 31 đến hết thời hạn bảo hành, áp dụng sửa chữa/thay thế linh kiện (không đổi máy).

4. Bảo hành pin

- **Bảo hành pin là quyền lợi riêng, dài hơn cả bảo hành phần cứng.** Pin được bảo hành theo một mốc thời gian độc lập và chạy song song với bảo hành phần cứng — không gộp chung, không trừ vào nhau. Đặc biệt với máy pin 100% tại thời điểm bán (Newseal/New trần hoặc lướt pin 100%), thời hạn bảo hành pin dài hơn: khi bảo hành phần cứng đã kết thúc ở tháng thứ 6, pin vẫn tiếp tục được bảo hành tới 12 tháng (Newseal/New trần, hoặc dưới 105 lần sạc) hoặc 9 tháng (từ 105 lần sạc trở lên). Với nhóm máy pin 100% này, ngay cả khi bảo hành phần cứng đã kết thúc, **bảo hành pin vẫn có thể tiếp tục cho đến hết thời hạn pin.**
- Pin là linh kiện hao mòn theo chu kỳ sạc; số lần sạc và % pin ghi nhận tại thời điểm bán (trên biên nhận) là căn cứ xác định mốc bảo hành pin và được cố định theo thời điểm bán. Trong thời hạn bảo hành pin tương ứng dưới đây, nếu dung lượng pin (Battery Health) còn **80% trở xuống ($\leq 80\%$)** — và lỗi không do sử dụng sai cách, nhiệt độ cao, sạc/cáp không đạt chuẩn, va đập, vào nước hoặc can thiệp phần cứng/phần mềm — Táo Sâu **hỗ trợ thay pin miễn phí 01 lần:**

Loại máy	Bảo hành pin
Newseal / New trần, hoặc pin 100% dưới 105 lần sạc (trừ máy đã thay pin)	12 tháng
Pin 100% từ 105 lần sạc trở lên	9 tháng
Máy pin 98–99%	6 tháng

- Táo Sâu trực tiếp tiếp nhận và xử lý bảo hành pin trong thời hạn cam kết của cửa hàng. Pin thay thế là pin linh kiện chất lượng cao/loại tốt, **không phải pin Apple chính hãng**, được báo rõ cho khách trước khi thay.
- **Cảnh báo "Linh kiện không xác định" (Unknown Part):** khi thay pin (hoặc linh kiện) không phải hàng Apple chính hãng, iOS có thể hiển thị thông báo "Linh kiện không xác định" / "Unknown Part" hoặc cảnh báo pin tương tự. Đây

là cơ chế nhận diện linh kiện của Apple, **không phải lỗi máy** và không ảnh hưởng đến chức năng sử dụng. Khách hàng được thông báo, đồng ý trước khi thay và miễn trừ trách nhiệm cho Táo Sâu đối với thông báo này.

- "Pin 100 zin" và "pin thay mới" là hai nhãn tình trạng riêng tại thời điểm bán. **Máy pin dưới 98%, pin đã thay hoặc máy bán theo tình trạng pin riêng không áp dụng bảo hành pin, trừ khi có cam kết khác ghi trên biên nhận.**
- **iOS hiệu chỉnh chỉ số pin:** chỉ số Battery Health do iOS tự hiệu chỉnh lại sau khi cập nhật phần mềm không đương nhiên được xem là lỗi pin; bảo hành pin chỉ áp dụng khi dung lượng pin còn từ 80% trở xuống ($\leq 80\%$). Các lỗi pin khác (pin sập nguồn, báo ảo do cell lỗi, pin phồng) là **lỗi phần cứng** và thuộc bảo hành phần cứng, không thuộc bảo hành pin.
- Pin sau khi thay không làm gia hạn lại thời hạn bảo hành pin ban đầu.
- **Pin thay bị lỗi:** nếu pin vừa thay miễn phí bị lỗi kỹ thuật (không do người dùng) trong thời hạn bảo hành pin còn lại của máy, Táo Sâu khắc phục/thay lại — không tính là lần thay miễn phí mới.
- Táo Sâu có quyền từ chối bảo hành các lỗi liên quan pin, chân sạc, nguồn hoặc nóng máy nếu có căn cứ máy sử dụng sạc/cáp kém chất lượng, không rõ nguồn gốc hoặc không đạt chuẩn an toàn.
- Linh kiện thay thế trong quá trình bảo hành có thể là linh kiện mới hoặc linh kiện tương đương về chất lượng và chức năng, phù hợp tiêu chuẩn kỹ thuật của Táo Sâu.

5. Cam kết tình trạng máy & đúng mô tả trọn đời

- Theo kết quả kiểm tra tại thời điểm bán, Táo Sâu cam kết tình trạng máy đúng như mô tả trên biên nhận. Các tình trạng như thay lưng, ép kính, sửa chữa, thay pin hoặc can thiệp khác (nếu phát hiện) sẽ được ghi rõ khi giao máy.
- **Cam kết đúng tình trạng máy trọn đời (áp dụng khi máy còn nguyên tem Táo Sâu):** Táo Sâu cam kết tình trạng máy đúng như mô tả trên biên nhận trong suốt vòng đời máy, miễn máy còn nguyên tem Táo Sâu. Cam kết này áp dụng cho phần tình trạng đã được Táo Sâu ghi nhận/cam kết tại thời điểm bán, **không đồng nghĩa toàn bộ máy đều "zin"** nếu biên nhận đã ghi rõ máy có thay thế/can thiệp trước đó. Bất kỳ lúc nào — kể cả sau khi hết bảo hành, miễn máy còn nguyên tem — khách có thể yêu cầu kiểm tra: mang máy đến cửa hàng, hoặc cùng mở máy tại một đơn vị kỹ thuật thứ ba do hai bên thống nhất, có nhân viên Táo Sâu cùng chứng kiến.
- **Nếu phát hiện máy sai so với tình trạng đã cam kết** (ví dụ: báo màn zin nhưng màn không zin): nếu máy còn nguyên vẹn, không hư hỏng ngoại hình/chức năng do người dùng → khách được **đền bù tiền chênh lệch đúng phần linh kiện báo sai**, hoặc **đổi sang máy khác có tình trạng tương đương** (hình thức + pin + chức năng). Nếu máy đã hư hỏng ngoại hình hoặc chức năng do người dùng → không đổi máy khác, chỉ **bù trừ tiền chênh lệch** giữa giá trị theo tình trạng đã cam kết và giá trị theo tình trạng thực tế của phần báo sai.

6. Thời gian tiếp nhận & xử lý

- **Tiếp nhận:** trong giờ mở cửa (10h00–20h00 hằng ngày).
- **Hỗ trợ khách ngoài Hà Nội:** khách gửi máy về cửa hàng để bảo hành; chi phí vận chuyển xử lý như sau:
 - **Các tỉnh miền Bắc & miền Trung:** gửi qua Viettel hoặc đơn vị vận chuyển về cửa hàng.
 - **TP. Hồ Chí Minh & các tỉnh miền Nam:** gửi qua đường hàng không (đơn vị do cửa hàng chỉ định) hoặc hoá tốc Viettel.
 - **Nếu xác định lỗi thuộc khung bảo hành:** cửa hàng chịu **toàn bộ chi phí gửi đi và gửi về (2 chiều)**.
 - **Nếu chỉ lỗi phần mềm, không có lỗi, hoặc không đủ điều kiện bảo hành:** cửa hàng hỗ trợ phí **1 chiều** gửi máy về cho khách.
- **Rủi ro vận chuyển:** bên gửi chịu rủi ro hư hỏng/thất lạc cho đến khi bên kia nhận máy; nên gửi có **khai giá và bảo hiểm bưu kiện**.
- **Đơn vị gửi & trách nhiệm khi cửa hàng gửi máy:** cửa hàng ưu tiên gửi qua Viettel; nếu gửi qua Viettel mà thất lạc, cửa hàng chịu trách nhiệm. Nếu khách yêu cầu gửi qua nhà xe, khách chọn nhà xe uy tín có văn phòng (hoặc cung cấp cho cửa hàng thông tin nhà xe do khách chỉ định) và tự chịu trách nhiệm về hàng hoá nếu thất lạc.
- **Báo lỗi:** khách hàng có trách nhiệm thông báo cho Táo Sâu ngay sau khi phát hiện dấu hiệu bất thường và không muộn hơn 48 giờ kể từ thời điểm phát hiện, trong thời hạn bảo hành. Trường hợp có căn cứ cho thấy khách tiếp tục sử dụng máy trong thời gian dài sau khi lỗi đã xuất hiện, làm phát sinh hoặc nặng thêm hư hỏng, Táo Sâu được quyền đánh giá lại phạm vi bảo hành. Kiểm tra và báo phươg án trong vòng 24 giờ.
- **Lỗi không tái hiện:** nếu sau khi kiểm tra theo quy trình kỹ thuật, lỗi khách phản ánh không tái hiện và không phát hiện bất thường về phần cứng hoặc phần mềm, cửa hàng ghi nhận hiện tượng và trả máy. Khi lỗi tái diễn, khách hàng có thể tiếp tục mang máy đến để kiểm tra.

- **Hỗ trợ kỹ thuật** (không phải bảo hành): lỗi cài đặt, phần mềm thông thường, kiểm tra nhanh, không thay linh kiện – xử lý trong ngày, muộn nhất 24 giờ. Lỗi do tài khoản, ứng dụng bên thứ ba, can thiệp phần mềm hoặc dữ liệu cá nhân không thuộc phạm vi bảo hành.
- **Hỗ trợ chuyển đổi eSIM (01 lần, trực tiếp tại cửa hàng)**: với máy sử dụng eSIM, Táo Sâu hỗ trợ thao tác chuyển đổi và chịu **100% phí đổi eSIM** của nhà mạng cho khách hàng đủ điều kiện đổi eSIM trực tiếp (thuê bao chính chủ, nhà mạng hỗ trợ eSIM – Viettel/Vinaphone/Mobifone). Áp dụng 01 lần cho mỗi máy, thực hiện tại cửa hàng khi nhận máy. Thuê bao không đủ điều kiện (không chính chủ hoặc cần thủ tục riêng của nhà mạng): Táo Sâu hướng dẫn, chỉ phí và thủ tục do khách thực hiện với nhà mạng.
- **Lỗi nặng** liên quan main hoặc phần cứng cần thay linh kiện: dự kiến 3–7 ngày làm việc. Trường hợp cần chờ linh kiện hiếm hoặc kiểm tra chuyên sâu, cửa hàng thông báo trước thời gian dự kiến và thống nhất phương án với khách (chờ xử lý, đổi máy tương đương hoặc bù trừ lên máy khác theo Mục 7).
- **Lỗi nội tại không sửa được (trong hạn bảo hành)**: nếu lỗi phần cứng nội tại không do người dùng mà Táo Sâu không khắc phục được, xử lý theo cơ chế đổi máy / bù trừ / hoàn quy định tại Mục 7. Áp dụng khi máy không có hư hỏng do người dùng và còn đủ tem cửa hàng.
- Trong thời gian chờ xử lý/sửa chữa, cửa hàng không mặc nhiên có nghĩa vụ cho khách mượn máy nếu hai bên không có thỏa thuận khác.
- Khi mang máy đi bảo hành: mang theo máy, tem nguyên và thông tin mua (serial/biên nhận).
- **Điều kiện để tiếp nhận**: khách cung cấp mật khẩu mở máy, tắt Find My và đăng xuất Apple ID khi được yêu cầu. Nếu máy không thể kiểm tra/sửa chữa do khách chưa thực hiện các bước này, thời gian xử lý/bảo hành chỉ được tính từ thời điểm cửa hàng đủ điều kiện tiếp nhận.

7. Cơ chế đổi máy (ưu tiên đổi máy; hoàn tiền khi không có phương án)

- Khi máy thuộc diện 1 đổi 1 hoặc đổi do lỗi/sai mô tả từ Táo Sâu, cửa hàng ưu tiên xử lý bằng cách đổi máy.
- **Điều kiện đổi máy 1 đổi 1**: chỉ áp dụng khi máy (i) có lỗi phần cứng nội tại / lỗi không do người dùng thuộc phạm vi bảo hành; (ii) không phát sinh thêm lỗi chức năng hoặc lỗi hình thức do người dùng (xước/cấn/móp mới, đấm laser camera, vào nước, rơi vỡ, sửa chữa bên ngoài...); và (iii) **còn đầy đủ tem của cửa hàng**, tem nguyên không bóc tách/dán đè/tẩy xóa. Nếu máy phát sinh hư hỏng do người dùng: Táo Sâu **chỉ bảo hành/sửa phần lỗi thuộc trách nhiệm cửa hàng (ví dụ: loa), KHÔNG áp dụng đổi máy mới**; nếu khách vẫn muốn đổi/hoàn, khách thanh toán chi phí khắc phục phần hư hỏng do mình gây ra để máy đủ điều kiện. Các phương án bố trí máy đổi:
 - a) Đổi máy cùng model, cùng dung lượng, cùng tình trạng, đúng màu → đổi ngang, không phát sinh chi phí.
 - b) Còn máy nhưng khác màu: khách có thể nhận máy khác màu. Chênh lệch giá trị giữa các màu (nếu có) tính theo giá niêm yết từng màu tại Táo Sâu ở thời điểm đổi; nếu không còn niêm yết màu đó, căn cứ giá từng màu tại thời điểm khách mua (theo biên nhận). Màu nhận thấp hơn → Táo Sâu bù chênh cho khách; màu nhận cao hơn → Táo Sâu miễn phần chênh, khách không phải bù.
 - c) Hết máy cùng model: đổi sang model tương đương – **giá bằng hoặc thấp hơn** (model thấp hơn → Táo Sâu bù chênh cho khách). Nếu khách muốn lên model giá cao hơn thì **khách bù toàn bộ phần chênh** theo giá niêm yết.
 - d) Trường hợp không thể bố trí máy đổi phù hợp, hai bên thống nhất phương án bằng văn bản trên biên nhận.
 - e) Trong 30 ngày kể từ khi mua, nếu máy thuộc diện 1 đổi 1 nhưng sau tối đa **05 ngày** kể từ khi tiếp nhận mà không bố trí được máy thay thế tương ứng, hai bên thống nhất một trong các phương án: **sửa chữa/khắc phục lỗi** (ưu tiên), **đổi sang máy khác có bù trừ**, hoặc **hoàn tiền** theo điều kiện dưới đây:
 - Máy giữ nguyên hiện trạng (không cắn/móp, không mất tem, không lỗi hình thức) → hoàn tiền 100% giá đã thanh toán cho máy. Số tiền hoàn đổi trừ phụ kiện/quà tặng/ưu đãi nếu khách không hoàn trả đầy đủ, và không bao gồm phí giao hàng/vận chuyển, phí chuyển khoản, phụ kiện mua riêng hoặc dịch vụ phát sinh (nếu có). Mức hoàn 100% chỉ áp dụng cho máy thuộc lỗi từ Táo Sâu hoặc lỗi phần cứng nội tại đủ điều kiện; không áp dụng khi khách đổi ý, không thích màu hoặc không còn nhu cầu sử dụng.
 - Máy có lỗi hình thức hoặc phát sinh thêm hư hỏng do người dùng (đấm laser camera, vào nước, nứt/vỡ...) → khách chịu phí khắc phục phần hư hỏng đó, khấu trừ vào số tiền hoàn.
 - f) Lỗi phần cứng nội tại không sửa được **từ ngày 31 đến hết hạn bảo hành**: ưu tiên đổi máy tương đương (theo a/b/c); nếu không bố trí được → hoàn/thu lại theo **giá trị còn lại thực tế** của máy tại thời điểm đó (có tính thời gian đã sử dụng), không hoàn 100% giá mua ban đầu.
- **Về dữ liệu khi đổi máy/hoàn tiền**: việc đổi máy/hoàn tiền chỉ áp dụng cho giá trị thiết bị, không bao gồm dữ liệu cá nhân, tài khoản, ứng dụng, eSIM hoặc chi phí phát sinh từ việc khôi phục/chuyển dữ liệu.

- **Không cộng dồn bảo hành:** máy đổi bảo hành tiếp tục hưởng thời hạn bảo hành còn lại của máy ban đầu, không tính lại thời gian bảo hành mới từ đầu, trừ khi có cam kết khác bằng văn bản.
- **Khách từ chối máy đổi hợp lệ:** nếu Táo Sâu đã chào đủ phương án đổi máy hợp lệ (theo a/b/c) mà khách từ chối, coi như cửa hàng **đã bố trí được máy** – không phát sinh quyền hoàn tiền theo (e); khách có thể chuyển sang chính sách Thu lại (Phần III).
- **Máy đặt riêng / cấu hình-màu hiếm:** cơ chế đổi/hoàn tại Mục 7 theo thoả thuận riêng ghi trên biên nhận (như Phần III), **không tự động hoàn 100% giá mua.**
- **Sửa lại nhiều lần (máy "lemon"):** cùng một lỗi phần cứng nội tại (không do người dùng) đã sửa từ **3 lần** trở lên trong thời hạn bảo hành mà vẫn tái phát → khách được đổi máy tương đương hoặc hoàn theo giá trị còn lại của máy.

II. QUY ĐỊNH ĐỔI TRẢ

- **Máy không đúng mô tả (lỗi từ Táo Sâu):** sai thông tin/nhãn pin đã cam kết (pin zin/pin thay mới, tình trạng pin hoặc chênh lệch bất thường so với mô tả), sai hình thức, có lỗi chưa báo → đổi máy tương đương theo cơ chế Mục I.7 trong **07 ngày**, không tính phí.
- **Lỗi phần cứng:** áp dụng theo bảo hành – 1 đổi 1 trong 30 ngày.
- **Khách đổi ý** (máy không lỗi, đúng mô tả): áp dụng chính sách Thu lại (Phần III); không áp dụng đổi máy lỗi.
- **Điều kiện đổi/trả:** máy giữ nguyên tình trạng ngoại hình như thời điểm xuất bán (không phát sinh vết xước, cấn, móp, tróc sơn, không vào nước); tem nguyên (không bóc tách/rách/dán đè/tẩy xoá); đủ phụ kiện; đã đăng xuất iCloud/Find My, tắt khoá kích hoạt, xoá eSIM nếu có, không MDM/bảo mật.
- **Hao mòn ngoại hình:** xước nhẹ phát sinh do sử dụng → khấu trừ 2-5% tùy mức độ. Trường hợp xước sâu, xước màn, móp khung, hở ron, nứt kính, ảnh hưởng thẩm mỹ hoặc giá bán lại → Táo Sâu định giá lại theo tình trạng thực tế.
- **Phụ kiện & quà tặng kèm:** khi đổi/trả, khách hoàn trả đầy đủ phụ kiện và quà tặng đi kèm máy. Thiếu phụ kiện/quà tặng → khấu trừ theo giá trị niêm yết tại thời điểm bán.
- **Thời gian xử lý đổi máy:** trong 1-3 ngày làm việc sau khi Táo Sâu nhận máy, kiểm tra đủ điều kiện và hai bên xác nhận phương án.

III. QUY ĐỊNH THU CŨ / THU LẠI (khách đã mua máy tại Táo Sâu)

Con số trong bảng là **mức TRỪ (%)** trên giá tham chiếu. **Khách nhận lại = giá tham chiếu × (100% – mức trừ)**. Giá tham chiếu có thể là giá mua ban đầu hoặc giá niêm yết bán ra hiện tại của Táo Sâu, tùy thời điểm (chi tiết bên dưới).

Loại máy	Hình thức	0-10 ngày	11-30 ngày	Trên 30 ngày
Máy chưa kích hoạt	Thu lại (bán đứt)	15%	20%	Định giá theo tình trạng
Máy chưa kích hoạt	Thu cũ đổi mới	13%	17%	Định giá theo tình trạng
Máy đã SD, > 20tr	Thu lại (bán đứt)	10%	15%	Định giá theo tình trạng
Máy đã SD, > 20tr	Thu cũ đổi mới	8%	12%	Định giá theo tình trạng
Máy đã SD, < 20tr	Thu lại (bán đứt)	12%	15%	Định giá theo tình trạng
Máy đã SD, < 20tr	Thu cũ đổi mới	10%	12%	Định giá theo tình trạng

- **Giá tham chiếu – trong 30 ngày đầu:** là giá mua ban đầu ghi trên biên nhận, trừ trường hợp giá niêm yết bán ra của sản phẩm cùng loại, cùng dung lượng, cùng tình trạng trên hệ thống Táo Sâu **giảm từ 5% trở lên** (do ra mắt model mới, điều chỉnh giá hoặc biến động nguồn hàng) – khi đó tính theo giá niêm yết bán ra hiện tại của Táo Sâu tại thời điểm thu.
- **Từ ngày 31 trở đi:** căn cứ theo giá niêm yết bán ra hiện tại của sản phẩm cùng loại, cùng dung lượng, cùng tình trạng trên hệ thống Táo Sâu tại thời điểm thu; nếu sản phẩm không còn được niêm yết → Táo Sâu định giá theo sản phẩm tương đương gần nhất trên hệ thống.
- **Trên 30 ngày:** không áp dụng mức trừ % cố định; Táo Sâu định giá thu căn cứ giá niêm yết bán ra hiện tại của máy cùng loại/tình trạng trên hệ thống, có cân nhắc model, dung lượng, màu, tình trạng, pin, bảo hành còn lại, phụ kiện và lịch sử sửa chữa.
- **Giá tham chiếu** là giá bán lẻ niêm yết công khai của sản phẩm cùng loại, cùng tình trạng trên hệ thống Táo Sâu tại đúng thời điểm khách hàng yêu cầu thu cũ; **không áp dụng giá khuyến mại giới hạn số lượng, Flash Sale, ưu đãi**

livestream hoặc chương trình đặc biệt có thời hạn. Giá thu lại cuối cùng do Táo Sâu xác nhận sau khi kiểm tra trực tiếp tình trạng máy.

- **Điều kiện áp dụng bảng %:** máy đúng mô tả, không cần/móp/nứt/vào nước/mất tem, đủ phụ kiện, đã đăng xuất iCloud/eSIM. Sai điều kiện → Táo Sâu định giá lại theo tình trạng thực tế.
- **Máy lướt** (đã kích hoạt, pin 100%) áp dụng theo dòng "**Máy đã sử dụng**" tương ứng theo giá trị (trên/dưới 20 triệu).
- **Phạm vi áp dụng bảng thu lại:** bảng % trên chỉ áp dụng cho máy còn **đúng tình trạng linh kiện, ngoại hình và chức năng như Táo Sâu đã ghi nhận/cam kết trên biên nhận tại thời điểm bán**; không phát sinh sửa chữa, thay thế linh kiện, rơi vỡ, vào nước, mất tem hoặc thay đổi tình trạng sau khi giao máy. Các máy đã sửa chữa/thay linh kiện trước khi bán và được ghi rõ trên biên nhận, máy bán thanh lý, máy bán theo tình trạng đặc biệt, máy được loại trừ bảo hành hoặc thu lại theo thoả thuận riêng **sẽ không áp dụng bảng % này**; giá thu lại (nếu có) do Táo Sâu quyết định theo tình trạng thực tế tại thời điểm kiểm tra.
- **Không nhận thu:** máy còn iCloud/ẩn ID, báo mất, lock, MDM/quản lý doanh nghiệp, không rõ nguồn gốc. Bắt buộc kiểm tra IMEI và tình trạng iCloud/khoá kích hoạt trước khi thu.
- **Máy đặt riêng / cấu hình hiếm:** với máy đặt riêng, cấu hình/dung lượng/màu hiếm hoặc nhập theo yêu cầu riêng của khách, chính sách thu lại/đổi sang máy khác được thoả thuận riêng và ghi trên biên nhận (nếu có).

IV. QUY ĐỊNH CHUNG

- **Cách tính thời gian:** các mốc thời gian trong quy định (đổi trả, bảo hành, thu lại...) được tính từ ngày ghi trên hoá đơn hoặc biên nhận bán hàng.
- **Máy bị khoá / tranh chấp:** đối với máy bị khoá hoặc khoá từ xa (MDM/quản lý doanh nghiệp), máy báo mất, hoặc đang tranh chấp sở hữu, Táo Sâu được quyền từ chối đổi/trả/thu lại cho đến khi khách hàng chứng minh máy đủ điều kiện giao dịch hợp pháp.
- **An toàn thiết bị:** Táo Sâu được quyền từ chối tiếp nhận hoặc yêu cầu xử lý an toàn trước đối với thiết bị có nguy cơ cháy nổ, pin phồng nghiêm trọng, chập nguồn hoặc tình trạng có thể gây mất an toàn cho nhân viên và khách hàng.
- Khi nhận máy, khách hàng có trách nhiệm kiểm tra ngoại hình, màn hình, Face ID, camera, loa, mic, sóng, sạc, pin, iCloud và các thông tin cơ bản. Việc khách nhận máy/hoàn tất thanh toán được hiểu là **đã xác nhận tình trạng máy đúng với mô tả tại thời điểm giao**, trừ các lỗi phần cứng phát sinh sau đó thuộc phạm vi bảo hành.
- **Nhận máy qua vận chuyển:** khách vui lòng **quay video khai hàng liền mạch** — từ lúc gói hàng còn nguyên niêm đến khi kiểm tra xong máy, **không cắt hoặc ngắt quãng**. Nếu có vấn đề về hình thức, khách **chỉ rõ ngay trong chính video đó**. Video liền mạch là căn cứ để Táo Sâu xử lý khiếu nại hình thức với máy giao xa; không có video hoặc video bị cắt ghép thì áp dụng như trường hợp khách đã kiểm tra và nhận máy theo đoạn trên.
- Tình trạng máy tại thời điểm bán/thu lại được căn cứ theo biên nhận, ảnh/video giao máy, serial/IMEI, tình trạng pin, ngoại hình và phụ kiện đi kèm. Khi phát sinh tranh chấp, hai bên ưu tiên trao đổi thiện chí dựa trên các căn cứ này và kết quả kiểm tra kỹ thuật. Kết luận của đơn vị kỹ thuật độc lập do hai bên thống nhất là căn cứ để giải quyết vụ việc; chi phí kiểm định do bên có kết luận sai chịu, trừ khi hai bên có thoả thuận khác.
- **Dữ liệu cá nhân:** khách hàng có trách nhiệm sao lưu, đăng xuất iCloud, tắt Find My iPhone, xoá eSIM và bảo mật dữ liệu trước khi gửi máy. Táo Sâu không chịu trách nhiệm đối với dữ liệu cá nhân, tài khoản, hình ảnh, tin nhắn hoặc ứng dụng của khách trong quá trình kiểm tra/xử lý máy. Trong mọi trường hợp, Táo Sâu không chịu trách nhiệm đối với việc mất dữ liệu phát sinh trong quá trình kiểm tra, cập nhật, khôi phục hoặc sửa chữa thiết bị, trừ trường hợp mất dữ liệu do lỗi trực tiếp của Táo Sâu.
- **Sự kiện bất khả kháng:** trường hợp việc bảo hành, đổi máy hoặc cung cấp linh kiện bị ảnh hưởng bởi thiên tai, dịch bệnh, chiến tranh, gián đoạn vận chuyển, thiếu nguồn linh kiện hoặc các sự kiện bất khả kháng khác ngoài khả năng kiểm soát của Táo Sâu, thời gian xử lý có thể kéo dài tương ứng. Táo Sâu sẽ chủ động thông báo và thống nhất phương án với khách hàng.
- **Giới hạn trách nhiệm:** trong mọi trường hợp, tổng trách nhiệm/bồi thường của Táo Sâu không vượt quá giá trị máy ghi trên biên nhận; không bao gồm thiệt hại gián tiếp, mất dữ liệu hoặc lợi ích kỳ vọng.

Quy định này được xây dựng trên nguyên tắc thiện chí, minh bạch và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của cả khách hàng và Táo Sâu. Táo Sâu được quyền cập nhật, bổ sung chính sách theo tình hình thực tế và sẽ thông báo khi có thay đổi. Các giao dịch đã phát sinh được áp dụng theo chính sách/biên nhận tại thời điểm mua hàng, trừ khi hai bên có thoả thuận khác bằng văn bản.

Cần hỗ trợ bảo hành • đổi trả • thu lại?

Liên hệ Táo Sâu — Hotline 0962.771.777