

CHƯƠNG TRÌNH “*VUI KHỎE TIỆN NGHI, TRÚNG QUÀ NHƯ Ý*”

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

CÂU HỎI VỀ CÁCH THỨC THAM GIA

Câu hỏi 1: Làm thế nào để tôi kích hoạt Bảo hành điện tử (BHĐT)?

Trả lời: Các sản phẩm tham gia chương trình khuyến mãi được chia thành 2 nhóm: Nhóm sản phẩm có số serial và nhóm sản phẩm không có số serial.

Đối với nhóm sản phẩm có số serial, khách hàng có thể kích hoạt BHĐT bằng 1 trong 4 cách sau:

- + Cách 1: Khách hàng có thể tự đăng ký kích hoạt BHĐT qua tin nhắn SMS
- + Cách 2: Đại lý đăng ký kích hoạt BHĐT cho khách hàng qua tin nhắn SMS.
- + Cách 3: Đại lý đăng ký kích hoạt BHĐT cho khách hàng qua App Panasonic eWarranty.
- + Cách 4: Đại lý, thợ lắp đặt đăng ký kích hoạt BHĐT cho khách hàng qua App E-Service.

Thời gian hoàn thiện kích hoạt BHĐT: từ 15/4/2022 đến 24h ngày 14/6/2022

Đối với nhóm sản phẩm không có số serial, khách hàng truy cập website www.vuikhoetiennghi.vn/dangkythamgia và cung cấp các thông quy định

Thời điểm hoàn thiện việc đăng ký: Từ 15/4/2022 đến hết ngày 14/6/2022.

Câu hỏi 2: Tôi mua nhiều sản phẩm thì có thể nhận được nhiều mã dự thưởng hay không?

Trả lời: Mỗi khách hàng có thể mua nhiều sản phẩm trong danh sách sản phẩm khuyến mãi để tham gia chương trình. Với mỗi sản phẩm được kích hoạt BHĐT thành công trong thời gian diễn ra chương trình, khách hàng sẽ nhận được một mã quay thưởng.

Câu hỏi 3: Tôi mua sản phẩm trên gian hàng xxx của trang TMĐT Shopee, tôi có được tham gia chương trình không?

Trả lời: Khách hàng nên mua sản phẩm Panasonic tại gian hàng chính hãng trên kênh online hoặc các đại lý chính thức của Panasonic và lưu ý kiểm tra tem/số serial của sản phẩm, hóa đơn mua hàng và phiếu bảo hành chính hãng. Các sản phẩm chính hãng và có đầy đủ giấy tờ được mua trong thời gian quy định được xem là hợp lệ để tham gia chương trình.

Câu hỏi 4: Tôi mua sản phẩm thuộc nhóm 2 và đã gửi thông tin kích hoạt bảo hành cho Panasonic qua website vuikhoetiennghi.vn nhưng đã nhiều ngày tôi vẫn không nhận được mã số dự thưởng?

Trả lời: Sau khi nhận được đăng ký của khách hàng trong thời hạn chương trình, trong vòng 05 ngày, Panasonic sẽ gửi SMS kích hoạt bảo hành vào số điện thoại mà khách hàng đã đăng ký.

Trong trường hợp đã quá 05 ngày mà khách hàng vẫn chưa nhận được SMS xác nhận từ Panasonic, vui lòng liên hệ hotline 1900633842 để được hỗ trợ. Khách hàng cần liên hệ hotline không trễ hơn ngày 21/6/2022, nếu sau thời điểm này, Panasonic rất tiếc phải từ chối đăng ký của khách hàng

Câu hỏi 5: Tôi mua sản phẩm thuộc nhóm 2 trong thời gian diễn ra chương trình nhưng bị mất phiếu bảo hành, tôi có được tham gia không?

Trả lời: Khách hàng liên hệ đại lý đã mua hàng để yêu cầu hỗ trợ. Phiếu bảo hành là thủ tục bắt buộc đối với sản phẩm thuộc nhóm 2, nếu khách hàng không thể cung cấp, Panasonic rất tiếc phải từ chối đăng ký của khách hàng.

Câu hỏi 6: Chương trình có dành cho người nước ngoài tham gia không? Trong trường hợp người nước ngoài mua hàng thì có thể cung cấp giấy tờ tùy thân như thế nào?

Trả lời: Chương trình áp dụng cho tất cả công dân từ 18 tuổi, sinh sống và làm việc tại Việt Nam. Công dân nước ngoài có thể cung cấp hộ chiếu để xác thực thông tin theo yêu cầu.

CÂU HỎI VỀ THỜI GIAN MUA HÀNG

Câu hỏi 1: Tôi mua sản phẩm trước ngày 15/4 tôi có được tham gia chương trình không?

Trả lời: Chương trình áp dụng cho các khách hàng mua và kích hoạt bảo hành thành công trong thời gian từ 15/4/2022 đến ngày 14/6/2022, do vậy các sản phẩm mua trước 15/4/2022 và sau 14/6/2022 sẽ không được tham gia chương trình.

Câu hỏi 2: Tôi mua hàng online vào ngày cuối cùng của chương trình quay thưởng (14/06/2022) nhưng 7 ngày sau mới nhận được hàng thì có được tham gia quay số không?

Trả lời: Để tham gia chương trình, khách hàng cần thỏa mãn 02 điều kiện sau:

+ Mua hàng trong thời gian diễn ra chương trình: từ 15/4/2022 đến 14/6/2022 và

+ Kích hoạt bảo hành điện tử thành công và nhận được SMS thông báo mã quay thưởng từ 0h00 ngày 15/4/2022 đến 24h ngày 14/6/2022

CÂU HỎI VỀ CÁCH THỨC XÁC ĐỊNH TRÚNG GIẢI

Câu hỏi 1: Có bao nhiêu đợt quay số trúng thưởng? Nếu tôi không trúng thưởng đợt 1 thì có thể tham gia các đợt quay số sau không?

Trả lời: Có tất cả 4 đợt quay số trúng thưởng, diễn ra trực tiếp trên fanpage Panasonic Việt Nam tại: <https://www.facebook.com/PanasonicVietnam>. Thời gian cụ thể diễn ra các đợt quay số:

+ Đợt 1: 20h ngày 04/05/2022

+ Đợt 2: 20h ngày 20/05/2022

+ Đợt 3: 20h ngày 01/06/2022

+ Đợt 4: 20h ngày 23/06/2022

Trong trường hợp khách hàng không trúng thưởng ở đợt quay trước, khách hàng vẫn được tiếp tục quay thưởng ở các đợt tiếp theo. VD: khách hàng đã quay thưởng ở đợt 1 và chưa trúng giải, khách hàng được tiếp tục tham gia các đợt quay thưởng tiếp theo.

Câu hỏi 2: Nếu tôi trúng giải đợt 1 nhưng không thể nộp kịp hồ sơ dẫn đến hủy giải thưởng thì có được quay số tiếp trong các đợt tiếp theo không?

Trả lời: Mã số trúng giải đã bị hủy sẽ không được tham gia quay số tiếp trong các đợt tiếp theo.

Câu hỏi 3: Tôi lỡ làm mất mã dự thưởng hoặc không nhận được mã dự thưởng thì có được cấp lại không?

Trả lời: Khách hàng vẫn được cấp lại tin nhắn thông báo mã dự thưởng. Vui lòng liên hệ Hotline: 1900633842 bằng số điện thoại đã kích hoạt bảo hành trong thời gian diễn ra chương trình để được hỗ trợ.

CÂU HỎI VỀ THỦ TỤC NHẬN GIẢI TRÊN WWW.VUIKHOETIENNGHI.VN

Câu hỏi 1: Tôi không biết cách truy cập website [vuikhoetiennghi.vn](http://www.vuikhoetiennghi.vn) để hoàn thiện thủ tục nhận giải, tôi có thể gửi giấy tờ bản cứng qua đường bưu điện không?

Trả lời: Panasonic chỉ chấp nhận việc hoàn thiện thủ tục nhận giải qua kênh [vuikhoetiennghi.vn](http://www.vuikhoetiennghi.vn). Mọi yêu cầu khác vui lòng liên hệ hotline 1900633842 trong thời gian diễn ra chương trình

Câu hỏi 2: Làm sao để tôi biết hồ sơ nhận giải đã được tải thành công trên website www.vuikhoetiennghi.vn ?

Trả lời: Sau khi người trúng giải cung cấp thủ tục nhận giải, BTC sẽ tiến hành đối chiếu trong vòng 05 ngày và thông báo cho Khách hàng qua tin nhắn nếu thủ tục đã đầy đủ hoặc nếu thủ tục bị từ chối và cần bổ sung thêm thông tin.

- Nếu thủ tục được chấp nhận, Panasonic sẽ tiến hành xác minh tại nhà và quà tặng sẽ được chuyển cho khách hàng trong vòng 15 ngày kể từ ngày xác minh thành công

- Nếu thủ tục bị từ chối, Khách hàng có thời hạn 48h để bổ sung thông tin trên website www.vuikhoetiennghi.vn đối với trường hợp cần bổ sung, sau thời hạn này, nếu thủ tục vẫn chưa hoàn thiện, giải thưởng của Khách hàng sẽ bị hủy

Câu hỏi 3: Tôi có được sửa hồ sơ nhận giải sau khi đăng tải trên website www.vuikhoetiennghi.vn không và làm thế nào?

Trả lời: Sau khi cung cấp các thủ tục nhận giải trên website www.vuikhoetiennghi.vn, người trúng giải không thể chỉnh sửa. Nếu hồ sơ bị BTC "Từ chối", người trúng giải có 48 giờ để bổ sung thủ tục thêm 1 lần nữa. Điều đó có nghĩa khách hàng có thêm tối đa 01 lần gửi thông tin nhận giải trong thời hạn quy định.

Câu hỏi 4: Trong trường hợp bất khả kháng không nộp được hồ sơ nhận giải theo đúng thời gian thì tôi phải làm thế nào?

Trả lời: Đối với các Khách hàng gặp phải trường hợp bất khả kháng theo quy định của Pháp luật (dịch bệnh, chiến tranh, hỏa hoạn, bạo động,...) và cung cấp được bằng chứng xác thực (có xác nhận của cơ quan có thẩm quyền) về trường hợp bất khả kháng nói trên, Panasonic Việt Nam sẽ gia hạn thời gian nhận giải thêm 07 ngày. Khách hàng cần báo cho nhân viên của Panasonic khi chúng tôi gọi điện thông báo trúng giải hoặc liên hệ trực tiếp Hotline 1900633842 không quá 10 ngày kể từ ngày quay thưởng.

Câu hỏi 5: Tôi mua sản phẩm cho công ty/cơ quan/tổ chức, vậy tôi cần cung cấp thông tin gì khi nhận giải

Trả lời: Khách hàng cần cung cấp các thông tin xác thực trùng khớp với thông tin đã đăng ký bảo hành. Người trúng giải phải là một cá nhân cụ thể và là người cung cấp được các bằng chứng xác thực khi nhận giải bao gồm: CMTND, tin nhắn thông báo mã dự thưởng và tin nhắn thông báo trúng thưởng, sản phẩm và ảnh chụp số seri sản phẩm.

Câu hỏi 6: Tôi có thể nhờ người khác nhận giải thưởng hộ không?

Trả lời: Khách hàng có thể nhờ người khác nhận giải hộ với điều kiện phải cung cấp được giấy GIẤY ỦY QUYỀN có dấu xác nhận của phường hoặc của văn phòng công chứng có thẩm quyền nơi cư ngụ và gửi ảnh chụp giấy ủy quyền này. Sau khi được xác nhận đã nộp thành công, người trúng giải phải gửi bản gốc Giấy Ủy Quyền về Văn phòng Panasonic theo địa chỉ: *Tầng 14 tòa nhà Charmvit, 117 Trần Duy Hưng, p. Trung Hòa, q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội. Hotline: 1900633842.* Thời hạn cuối cùng Panasonic chấp nhận việc nhận bản gốc giấy ủy quyền không quá 10 ngày kể từ ngày người trúng giải gửi ảnh giấy ủy quyền lên hệ thống, căn cứ theo dấu bưu điện nơi gửi

CÂU HỎI CỤ THỂ VỀ CÁC THỦ TỤC CẦN CUNG CẤP ĐỂ XÁC THỰC GIẢI THƯỞNG

Câu hỏi 1: Tôi có CMTND nhưng thông tin trên CMTND đã mờ hoặc rách, không nguyên vẹn, tôi phải làm gì?

Trả lời: Khách hàng cần phải cung cấp xác nhận của chính quyền địa phương nơi cư trú (có dấu) về thông tin CMTND của mình, trong đó tên và số CMTND phải trùng khớp với thông tin đã đăng ký, để được xem xét thủ tục nhận giải. Việc cung cấp giấy xác nhận này phải nằm trong thời hạn hoàn thiện thủ tục nhận giải và người trúng giải có nghĩa vụ gửi bản cứng "giấy xác nhận" nói trên về văn phòng Panasonic Việt nam: *Tầng 14 tòa nhà Charmvit, 117 Trần Duy Hưng, p. Trung Hòa, q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội. Hotline: 1900633842*

Câu hỏi 2: Tôi bị mất/hỏng điện thoại dẫn đến việc không thể cung cấp được ảnh chụp tin nhắn để nhận giải, tôi cần làm gì?

Trả lời: Khách hàng cần cung cấp giấy xác nhận hợp lệ của nhà cung cấp dịch vụ viễn thông về số điện thoại chính chủ trong thời hạn diễn ra chương trình và Panasonic sẽ hỗ trợ trích xuất tin nhắn từ hệ thống các tin nhắn cần thiết.

Câu hỏi 3: Nếu tôi cung cấp sai số tài khoản ngân hàng, tôi phải làm thế nào?

Trả lời: Khách hàng cần thông báo ngay lập tức cho Panasonic thông qua tổng đài 1900633842 trong thời gian diễn ra chương trình để kịp thời sửa thông tin. Trong trường hợp Panasonic đã chuyển khoản mà việc nhầm số tài khoản dẫn đến việc một người khác đã nhận tiền thành công, Panasonic từ chối giải quyết. Trong trường hợp Panasonic đã chuyển tiền nhưng việc chuyển tiền không thực hiện được do sai thông tin, Panasonic sẽ hỗ trợ khách hàng chuyển tiền lại theo thông tin đúng.

Câu hỏi 4: Tôi không có tài khoản ngân hàng thì có thể chuyển tiền vào tài khoản người thân được không?

Trả lời: Đối với giải thưởng hoàn tiền, tên chủ tài khoản ngân hàng phải trùng khớp với tên người trúng giải. Trong trường hợp khách hàng không thể cung cấp được số tài khoản ngân hàng và muốn ủy quyền nhận giải cho người khác, khách hàng phải cung cấp ảnh chụp GIẤY ỦY QUYỀN có dấu xác nhận của địa phương hoặc của cơ quan công chứng có thẩm quyền. Sau khi được Panasonic xác nhận đã nộp thành công, người trúng giải phải gửi bản cứng Giấy Ủy Quyền về Văn phòng Panasonic để hoàn tất thủ tục theo địa chỉ: Tầng 14 tòa nhà Charmvit, số 117 Trần Duy Hưng, p. Trung Hòa, q. Cầu Giấy, Tp. Hà Nội. Hotline: 1900633842.

CÁC TRƯỜNG HỢP PANASONIC CÓ QUYỀN TỪ CHỐI TRAO GIẢI

Câu hỏi 1: Nếu số seri hoặc tem sản phẩm của tôi bị mờ/rách, tôi có được nhận giải không?

Trả lời: Hình ảnh chụp số seri và tem sản phẩm là thủ tục bắt buộc để người trúng giải chứng minh tính hợp lệ của giải thưởng, do vậy nếu không cung cấp được ảnh chụp rõ nét, chính xác số seri/tem sản phẩm, giải thưởng của khách hàng sẽ bị hủy.

Câu hỏi 2: Tôi đã bán/cho/tặng sản phẩm cho người khác, tôi không thể cung cấp được hình ảnh sản phẩm và số seri, tôi có được nhận giải không?

Trả lời: Việc cung cấp các thông tin xác thực về sản phẩm trúng giải là yêu cầu bắt buộc, do vậy trong trường hợp khách hàng không cung cấp được các thông tin xác thực để nhận giải, Panasonic rất tiếc phải hủy giải thưởng của khách hàng

Câu hỏi 3: Tôi mua sản phẩm tại siêu thị A và đã kích hoạt bảo hành thành công cho sản phẩm này và nhận được mã số xxxxxx nhưng vài ngày sau, do nhu cầu phát sinh, tôi đổi sang sản phẩm B. Tuy nhiên mã số xxxxxx lại trùng giải. Tôi có được nhận giải không?

Trả lời: Người trúng giải cần cung cấp các thủ tục xác minh theo quy định trong đó có hình ảnh chụp bên cạnh sản phẩm và ảnh chụp số seri/tem sản phẩm, do vậy nếu khách hàng đã đổi sản phẩm khác, giải thưởng sẽ bị hủy.

Câu hỏi 4: Tôi có thể từ chối việc xác minh tại địa chỉ nơi đặt sản phẩm không?

Trả lời: Việc xác minh các thông tin trúng giải tại địa chỉ nơi đặt sản phẩm là yêu cầu bắt buộc của Panasonic, khách hàng cần tuân thủ thời hạn xác minh như thông báo hoặc ủy quyền theo quy định

Câu hỏi 5: Tôi sử dụng cách kích hoạt 2 (hoặc cách 3,4) tức là nhờ Đại lý hoặc thợ lắp đặt kích hoạt bảo hành hộ. Nhưng do đại lý, thợ lắp đặt nhầm lẫn khiến thông tin bảo hành của tôi bị sai sót, tôi có đủ điều kiện nhận giải không?

Trả lời: Khi chọn các cách kích hoạt bảo hành này, trong vòng 02 ngày kể từ khi khách hàng nhận được tin nhắn thông báo các thông tin bảo hành, khách hàng cần kiểm tra lại các thông tin và phản ánh các sai sót (nếu có) qua số hotline 1900633842 để được Panasonic hỗ trợ. Nếu khách hàng không có phản hồi gì có nghĩa rằng khách hàng đồng ý với các thông tin bảo hành đó và Panasonic sẽ từ chối hỗ trợ các trường hợp sai sót thông tin bảo hành

Câu hỏi 6: Tôi bị mất/hỏng điện thoại dẫn đến việc quá thời hạn hoàn thiện thủ tục trao thưởng, tôi có được tiếp tục nhận giải không?

Trả lời: Khách hàng cần tuân thủ thời hạn hoàn thiện thủ tục trao thưởng mà Panasonic đã thông báo và khách hàng cần ngay lập tức thông báo cho hotline 1900633842 trong thời gian diễn ra chương trình nếu cần hỗ trợ. Mọi khiếu nại nằm ngoài thời hạn quy định đều sẽ bị từ chối hỗ trợ.

Câu hỏi 7: Tôi đang đi công tác/đi nước ngoài và không thể nhận giải mà cũng không ủy quyền được cho ai thì làm thế nào?

Trả lời: theo quy định của Cục xúc tiến thương mại, Panasonic có nghĩa vụ hoàn thành việc trao thưởng theo thời gian quy định và theo thể lệ đã đăng ký, do vậy với tình huống này, Panasonic rất tiếc phải hủy giải của khách hàng.

CÂU HỎI VỀ GIẢI THƯỞNG HOÀN TIỀN

Câu hỏi 1: Với giải hoàn tiền tôi có thể nhận tiền mặt trực tiếp thay vì chuyển khoản không?

Trả lời: Đối với giải thưởng hoàn tiền, Panasonic chỉ sử dụng hình thức chuyển khoản thông qua tài khoản ngân hàng mà không quy đổi giải thưởng dưới bất cứ hình thức nào khác

Câu hỏi 2: Với giải hoàn tiền tôi có thể chuyển tiền qua tài khoản ở ngân hàng nước ngoài không?

Trả lời: Đối với giải thưởng hoàn tiền, Panasonic chỉ áp dụng hình thức chuyển khoản thông qua tài khoản ngân hàng ở Việt Nam

CÂU HỎI VỀ GIẢI THƯỞNG IPHONE 13

Câu hỏi 1: Tôi có được thay đổi địa chỉ nhận iPhone không?

Trả lời: Panasonic sẽ trao quà tại địa chỉ nơi đặt sản phẩm mà khách hàng đã đăng ký khi hoàn thiện thủ tục nhận giải và khách hàng không được thay đổi địa chỉ nhận iPhone.

Câu hỏi 2: Khi nhận giải iPhone tôi có cần xuất trình giấy tờ gì không? Tôi có thể nhờ người thân nhận iPhone hộ không?

Trả lời: Khách hàng cần xuất trình CMTND - Căn cước công dân - Hộ chiếu để bur tá đối chiếu. Tên người nhận đã đăng ký trên website vuikhoetienghi.com phải trùng khớp với tên trong CMTND - Căn cước công dân - Hộ chiếu. Trong TH khách hàng không thể nhận hàng, khách hàng cần cung cấp giấy ủy quyền có xác nhận của chính quyền địa phương hoặc cơ quan công chứng có thẩm quyền kèm bản gốc CMTND của mình và người được ủy quyền.

Câu hỏi 3: Tôi có thể nhận tiền mặt thay vì nhận iPhone 13 được không?

Trả lời: Giải thưởng không được quy đổi dưới bất kỳ hình thức nào

Câu hỏi 4: Tôi có được chọn màu iPhone không?

Trả lời: Giải thưởng sẽ được Panasonic trao theo màu ngẫu nhiên, do vậy khách hàng không được chọn màu iPhone

Câu hỏi 5: Tôi nhận hàng xong thì phát hiện sản phẩm bị xước thì có được đổi không?

Trả lời: Khi nhận giải, bưu tá sẽ yêu cầu khách hàng kiểm tra và ký xác nhận vào Biên bản bàn giao hàng. Bằng việc ký xác nhận vào biên bản bàn giao, Khách hàng đồng ý nhận quà và quà tặng hoàn toàn nguyên vẹn. Panasonic sẽ không chấp nhận bất cứ khiếu nại nào về sản phẩm phát sinh sau đó nếu Khách hàng đã ký nhận vào “Biên bản giao hàng”. Trong trường hợp Khách hàng muốn bóc sản phẩm ra để kiểm tra tại chỗ, vui lòng thông báo với bưu tá vận chuyển và đồng kiểm tại chỗ kèm ảnh/video xác nhận.

CÂU HỎI KHÁC

Câu hỏi 1: Tôi có phải trả chi phí nào khác để nhận giải thưởng không?

Trả lời: Khách hàng không phải chi trả bất cứ chi phí nào khi tham gia chương trình. Theo quy định của Pháp luật Việt Nam, khách hàng khi nhận được quà tặng có giá trị trên 10 triệu phải đóng thuế thu nhập bất thường, tương đương 10% giá trị quà tặng. Tuy nhiên, trong chương trình này, Panasonic sẽ đóng hộ Khách hàng phần thuế này, do vậy Khách hàng không phải đóng bất cứ khoản phí nào.

Câu hỏi 2: Tôi có khiếu nại/yêu cầu hỗ trợ về chương trình và đã liên hệ fanpage/youtube... của Panasonic hoặc đã báo cho đại lý nơi tôi mua hàng nhưng giải thưởng của tôi vẫn bị hủy hoặc tôi không được hỗ trợ kịp thời.

Trả lời: Mọi yêu cầu/thắc mắc/khiếu nại về chương trình chỉ được giải quyết qua kênh hotline chính thức của chương trình là 1900633842 (đầu số gọi ra: 868199519) trong thời hạn quy định

Câu hỏi 3: Liên hệ hotline 1900633842 có mất phí không?

Trả lời: Khách hàng gọi điện đến hotline 1900633842 sẽ phải trả phí cho nhà mạng là 1.000đ/phút.

Mọi thắc mắc khác (nếu có) vui lòng liên hệ hotline 1900633842. Xin cảm ơn