



*Hà nội, ngày 01 tháng 01 năm 2022*

## **QUY ĐỊNH BẢO HÀNH PHẦN MỀM enjiCAD**

### **I. Phạm vi và đối tượng áp dụng.**

**Phạm vi áp dụng:** Các khách hàng đã mua phần mềm enjiCAD của công ty CIC.

**Đối tượng áp dụng:** Các loại phiên bản, level, hình thức vận hành phần mềm enjiCAD của công ty CIC.

### **II. Định nghĩa “Bảo hành phần mềm”**

Bảo hành phần mềm là công việc khắc phục những lỗi, sự cố kỹ thuật xảy ra do lỗi của người lập trình sản phẩm phần mềm.

### **III. Quy định bảo hành**

#### **1. Điều kiện được bảo hành**

Khách hàng chỉ được bảo hành sản phẩm khi phần mềm còn trong hạn bảo hành và phần mềm được mua chính hãng, có hóa đơn chứng từ và giấy chứng nhận bản quyền phần mềm.

Chỉ bảo hành các lỗi của chương trình phần mềm cho các chức năng của sản phẩm phần mềm ở thời điểm cung cấp. Lỗi của chương trình được hiểu là: Lỗi do người lập trình gây ra, chứ không phải do các nguyên nhân khách quan hoặc người sử dụng gây ra.

#### **2. Thời hạn bảo hành**

Thời hạn 12 tháng tính từ thời điểm bàn giao/nghiệm thu sản phẩm.

#### **3. Phương thức bảo hành**

Khi phát sinh lỗi chương trình khách hàng có trách nhiệm gửi lỗi và chứng minh lỗi đó cho CIC để có cơ sở khắc phục lỗi nhanh nhất. Nếu không phải lỗi của chương trình thì CIC sẽ thông báo lại nguyên nhân đó cho khách hàng biết. Nếu là lỗi của chương trình thì CIC sẽ tiến hành khắc phục các lỗi của chương trình theo một số phương thức sau đây:

- Hướng dẫn khách hàng sửa lỗi chương trình thông qua Internet, điện thoại, Fax, hoặc E-mail trong vòng 16 (mười sáu) giờ làm việc kể từ khi nhận được thông báo của khách hàng.
- Gửi phần sửa lỗi của chương trình mới (nếu có) đến khách hàng trong vòng 05 ngày làm việc.
- Trực tiếp sửa chữa lỗi của chương trình tại địa chỉ khách hàng trong vòng 02 ngày.

Khách hàng sẽ không yêu cầu và CIC sẽ không phải đến trực tiếp tại địa chỉ khách hàng nếu yêu cầu đó không thuộc trách nhiệm của CIC hoặc các lỗi của chương trình có thể giải quyết được từ xa.

#### **4. Bảo hành phần mềm không bao gồm các trường hợp sau:**

- Các số liệu, kết quả đầu vào đầu ra của phần mềm.

- Các lỗi do các phần mềm khác cài trên máy gây ra.
- Các sự cố do hư hỏng phần cứng hoặc do virus.
- Lỗi về dữ liệu do người sử dụng vận hành phần mềm sai, v.v...
- Lỗi về hạ tầng ứng dụng (mạng, hệ điều hành, vv...).

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành cho đến khi có văn bản thay thế mới.  
Quy định có thể sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế mà không cần báo trước.

**Công ty CP Công nghệ và tư vấn CIC**



TỔNG GIÁM ĐỐC  
*Nguyễn Hoàng Hà*