

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH & HỖ TRỢ

Áp dụng cho phần mềm Velora ERP đã bàn giao — ghi rõ ngay từ đầu để hai bên khỏi mất lòng nhau

Cập nhật: 20/08/2026

✓ **BẢO HÀNH 30 NGÀY**

Kể từ ngày bàn giao — lỗi phần mềm sửa **MIỄN PHÍ, KHÔNG** giới hạn số lần

1. Nội dung nào được bảo hành — nội dung nào tính phí

✓ ĐƯỢC BẢO HÀNH — sửa miễn phí	💰 TÍNH PHÍ — báo giá trước, anh/chị đồng ý mới làm
Chức năng đã chốt, đã bàn giao mà chạy không đúng như mô tả	Là làm thêm hoặc làm mới, không phải sửa lỗi
Chức năng đã bàn giao chạy sai, treo, bấm không lên, không đăng nhập được	Thêm màn hình, thêm cột, thêm báo cáo, thêm mẫu in chưa có trong phần đã chốt
Số liệu ra sai so với công thức đã chốt: tồn kho, công nợ, giá vốn, doanh thu, lãi lỗ	Đổi cách tính sau khi đã nghiệm thu: đổi cách tính giá vốn, chiết khấu, công nợ, thuế
Lỗi in phiếu, xuất Excel , lỗi hiển thị, lỗi phông chữ, in ra bị lệch	Thêm kho, chi nhánh, công ty hoặc tăng số người dùng vượt giới hạn của gói đã mua
Mất dữ liệu do lỗi phần mềm — khôi phục lại từ bản sao lưu	Nhập liệu hộ: dọn hoặc sửa lại dữ liệu do nhập sai, nhập trùng, xoá nhầm
Sao lưu tự động không chạy, không phục hồi được bản sao lưu	Kết nối ra ngoài: sàn thương mại điện tử, hoá đơn điện tử, ngân hàng, phần mềm khác
Phần mềm chậm bất thường do lỗi bên trong, không phải do máy hay đường mạng	Đào tạo người mới ngoài bộ tài liệu và video hướng dẫn đã bàn giao
Cập nhật bản vá lỗi ; cài lại hệ thống khi nguyên nhân là do phần mềm	Chuyển sang máy chủ khác , đổi tên miền, cài thêm máy (với bản cài tại chỗ)
Hướng dẫn lại cách dùng chức năng đã bàn giao; cấp lại mật khẩu, chỉnh phân quyền	Sự cố do hạ tầng bên anh/chị (máy chủ, mạng, điện, thiết bị) hoặc do người ngoài tự can thiệp vào dữ liệu, phần mềm

2. Ví dụ cho dễ hình dung

Tình huống	Bảo hành	Tính phí
Bán 10 cái mà tồn kho chỉ trừ 8	✓	
Muốn đổi cách tính giá vốn sang kiểu khác		💰
Công nợ khách sai so với phiếu thu đã nhập	✓	
Muốn thêm cột màu / size vào phiếu xuất kho		💰
In phiếu giao hàng bị mất dấu tiếng Việt	✓	
Nhân viên nhập nhầm 200 dòng, nhờ sửa lại hết		💰

Tình huống	Bảo hành	Tính phí
Bấm lưu đơn hàng thì trắng màn hình	✓	
Muốn thêm báo cáo lãi lỗ theo từng nhân viên bán		💰
Xuất Excel tồn kho ra file hổng, không mở được	✓	
Muốn dùng thêm 1 kho nữa hoặc thêm người dùng		💰
Quên mật khẩu, cần cấp lại tài khoản	✓	
Muốn hệ thống tự gửi báo cáo cuối ngày qua tin nhắn		💰

3. Báo lỗi thế nào — bao lâu được xử lý

- Nhắn tin kèm **ảnh chụp màn hình**, ghi rõ đang ở màn hình nào, bấm gì thì ra lỗi.
- Bên mình **phản hồi trong 24 giờ làm việc**.
- Lỗi làm **dừng nhập liệu** hoặc **sai số liệu**: xử lý trong **04 giờ làm việc** — ưu tiên trước tất cả.
- Các lỗi còn lại: xử lý trong **03 ngày làm việc**.
- Hỗ trợ bằng tin nhắn, tài liệu có ảnh từng bước, video quay sẵn và thao tác từ xa khi anh/chị cho phép.

4. Sau khi hết thời gian bảo hành

- Trả lời **cách sử dụng vẫn miễn phí**, không giới hạn thời gian.
- Sửa lỗi phần mềm và thêm chức năng: **báo giá riêng** theo từng việc.
- Có **gói gia hạn bảo hành** thời hạn dài hơn — anh/chị nhắn để nhận báo giá.
- Dữ liệu là của anh/chị**, xuất ra bất cứ lúc nào.
- Phần mềm đã mua **dùng vĩnh viễn**, không phí hàng tháng.

Hai điều nói trước cho rõ: mọi việc thuộc nhóm tính phí đều được **báo giá và chốt trước khi làm** — anh/chị không đồng ý thì bên mình không làm, không có khoản nào phát sinh sau lưng. Trường hợp bên mình làm giúp một yêu cầu nhỏ ngoài phạm vi mà không tính tiền thì đó là hỗ trợ thêm, **không tạo thành tiền lệ** cho các yêu cầu ngoài phạm vi khác.