

CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

CÂU HỎI VỀ CÁCH THỨC THAM GIA & ĐĂNG KÝ CHƯƠNG TRÌNH

1. Làm thế nào để tôi tham gia chương trình?

Khách hàng cần mua sản phẩm Toshiba mới trong thời gian diễn ra chương trình (16/12/2023 - 08/02/2024), sản phẩm phải thuộc [danh sách sản phẩm khuyến mãi chi tiết đính kèm](#). Khi mua hàng, bạn nhớ giữ lại hóa đơn, biên nhận sản phẩm.

Để tham gia chương trình bạn chỉ cần thực hiện các bước sau:

- Truy cập vào đường dẫn (link): <https://loyalty-toshibalifestyle.vn> và điền đầy đủ thông tin theo hướng dẫn để hoàn tất. Bạn hãy nhớ kiểm tra số Serial (mã sản phẩm) và chuẩn bị hóa đơn/biên nhận trước khi đăng ký nhé!
- Sau khi hoàn tất đăng ký, bạn sẽ nhận được thông báo chờ 24H để xác thực thông tin của chương trình.
- Sau khi xác thực thông tin, tổng đài GOTIT sẽ gửi bạn tin nhắn chứa đường link tham gia dự thưởng nhận quà.

2. Quà tặng của chương trình là gì? Mã dự thưởng của chương trình dùng như thế nào?

Quà tặng của chương trình là:

- Giải đặc biệt: 01 xe Honda Civic
- Giải nhất: 24 xe Honda Vision
- Giải nhì: 200 Nồi chiên không dầu Toshiba
- Giải ba: 9000 vé xem phim CGV hoặc Thẻ Quà tặng Got It 100.000đ

Với mỗi sản phẩm đăng ký thành công, khách hàng sẽ có cơ hội tham gia quay thưởng trực tiếp để trúng Giải nhất, Giải nhì, Giải ba.

Khách hàng tiếp tục lưu mã dự thưởng và theo dõi buổi Quay số Giải Đặc Biệt vào ngày 20/02/2024 để có cơ hội trúng giải đặc biệt: 01 xe hơi Honda Civic.

3. Tôi mua nhiều sản phẩm thì có thể nhận được nhiều Quà tặng hay không?

Mỗi khách hàng có thể mua nhiều sản phẩm trong danh sách sản phẩm khuyến mãi để tham gia chương trình. Mỗi sản phẩm chỉ được đăng ký một lần trong suốt thời gian diễn ra chương trình.

Khách hàng không bị giới hạn số lần tham gia trong suốt thời gian diễn ra chương trình. Mỗi sản phẩm đăng ký thành công sẽ nhận được một mã dự thưởng tham gia Quay số Giải Đặc Biệt

4. Tôi mua sản phẩm trên Lazada, tôi có được tham gia chương trình không?

Khách hàng có thể mua sản phẩm Toshiba tại gian hàng chính hãng trên kênh online hoặc các đại lý chính thức của Toshiba trên toàn quốc để tham gia chương trình. Bạn nhớ kiểm tra số Serial của sản phẩm và chuẩn bị hóa đơn/ biên nhận mua hàng trước khi đăng ký nhé. Các sản phẩm chính hãng và có đầy đủ thông tin được mua trong thời gian quy định được xem là hợp lệ để tham gia chương trình.

5. Tôi đăng ký bao lâu thì nhận được thông báo trúng Quà tặng kèm mã dự thưởng?

Khách hàng sẽ nhận được SMS thông báo Số serial Bạn đăng ký là Hợp lệ hay Không hợp lệ từ đầu số GOTIT.VN trong vòng 24h sau khi đăng ký thành công.

Nếu bạn nhận được SMS hợp lệ sẽ kèm theo link vòng quay để Bạn tham gia quay thưởng và có cơ hội trúng Giải nhất, Giải nhì, Giải ba và trúng mã dự thưởng tham gia Quay số Giải đặc biệt

Nếu bạn nhận được SMS không hợp lệ Bạn vui lòng kiểm tra lại Số Serial, Hóa đơn/Biên nhận bạn đã đăng ký.

6. Chương trình có áp dụng cho người nước ngoài tham gia không?

Chương trình áp dụng người tiêu dùng có quốc tịch Việt Nam từ 18 tuổi trở lên có mua sản phẩm khuyến mại và tham gia chương trình trong thời gian khuyến mại.

7. Tôi mua sản phẩm và đã đăng ký thành công trên đường link đăng ký hợp lệ nhưng sau nhiều ngày vẫn chưa nhận được SMS?

Sau khi nhận được đăng ký của khách hàng trong thời hạn chương trình, trong vòng 24h, Toshiba sẽ gửi SMS từ đầu số GOTIT.VN vào số điện thoại mà khách hàng đã đăng ký.

Trong trường hợp đã quá 24h mà khách hàng vẫn chưa nhận được SMS, vui lòng liên hệ hotline 1900 5588 20 để được hỗ trợ. Khách hàng cần liên hệ hotline không trễ hơn ngày 08/02/2024, nếu sau thời điểm này, Toshiba rất tiếc phải từ chối đăng ký của khách hàng.

8. Nếu không có Hóa đơn thì tôi có thể đăng ký được chương trình không?

Toshiba khuyến khích nếu khách hàng mua ở các kênh siêu thị điện máy thì vui lòng chụp Hóa đơn mua hàng từ Siêu thị bạn mua. Nếu khách hàng mua ở các kênh online thì vui lòng chụp Phiếu biên nhận, hình ảnh chụp đơn hàng trên online. Nếu khách hàng mua ở các kênh từ đại lý thì khách hàng có thể sử dụng hóa đơn bán lẻ, phiếu biên nhận, hình ảnh Bạn chụp với sản phẩm Toshiba bạn vừa mua.

Lưu ý, thông tin trong giấy tờ cung cấp phải có đầy đủ thông tin đại lý, ngày mua, tên sản phẩm mua (bao gồm mã model). Nếu giấy tờ cung cấp không phù hợp, sai thông tin hoặc không hiển thị đầy đủ thông tin hợp lệ, Toshiba rất tiếc phải từ chối đăng ký của khách hàng.

9. Tôi mua nhiều sản phẩm thì có thể đăng ký trong một lần không?

Mỗi khách hàng có thể mua nhiều sản phẩm trong danh sách sản phẩm khuyến mãi để tham gia chương trình. Mỗi sản phẩm chỉ được đăng ký một lần trong suốt thời gian diễn ra chương trình.

Mỗi lần đăng ký tham gia chương trình bạn chỉ có thể đăng ký tương ứng một Sản phẩm và một Số Serial. Nếu một Hóa đơn/ Biên Nhận có nhiều sản phẩm trong danh sách khuyến mại Bạn có thể đăng ký cùng 1 Hóa đơn/ Biên Nhận nhưng Số Serial và Sản phẩm phải khác nhau.

CÂU HỎI VỀ THỜI GIAN MUA HÀNG

1. Tôi mua sản phẩm vào ngày 15/12/2023 thì có được tham gia chương trình không?

Chương trình áp dụng cho các khách hàng mua sản phẩm và đăng ký thông tin tham gia chương trình trong thời gian từ 16/12/2023 đến ngày 08/02/2024, do vậy các sản phẩm trước 16/12/2023 và sau 08/02/2024 sẽ không được tham gia chương trình

2. Tôi mua hàng online vào ngày 08/02/2024 nhưng 7 ngày sau mới nhận được hàng thì có được tham gia chương trình không?

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

- + Mua hàng trong thời gian diễn ra chương trình: từ 16/12/2023 đến 08/02/2024 và
- + Đăng ký tham gia chương trình thành công qua website: <https://loyalty-toshibalifestyle.vn> và nhận được SMS tham gia vòng quay từ 07h00 ngày 16/12/2023 đến 22h00 ngày 09/02/2024. Toshiba rất tiếc khi từ chối khách hàng không thỏa cả 2 điều kiện nêu trên.

CÂU HỎI VỀ CÁCH THỨC XÁC ĐỊNH TRÚNG GIẢI

1. Tôi nhận được SMS thông báo Serial hợp lệ và link vòng quay? Tôi cần làm gì tiếp?

Khi nhận được SMS thông báo Serial Hợp lệ, SMS này sẽ kèm theo link vòng quay, Bạn bấm vào link vòng quay này, chơi game và nhận được Thông báo trúng thưởng

+ Thông báo trúng Giải nhất Xe Honda Vision: Màn hình hiện thông báo trúng giải và mã dự thưởng, bạn Nhập thông tin nhận thưởng của Bạn, sau khi nhập thông tin theo hướng dẫn Bạn bấm lưu Hệ thống sẽ ghi nhận thông tin và liên hệ hướng dẫn Bạn thủ tục nhận xe trong vòng 05-07 ngày làm việc. Đồng thời, bạn sẽ nhận được SMS thông báo trúng Xe và Mã dự thưởng, đừng vội xóa SMS này nhé vì đây là bằng chứng để bạn nhận Quà tặng và cơ hội quay trúng Giải Đặc Biệt.

+ Thông báo trúng Giải nhì Nội chiến không dầu: Màn hình hiện thông báo trúng giải và mã dự thưởng, bạn Nhập thông tin nhận thưởng của Bạn, sau khi nhập thông tin theo hướng dẫn Bạn bấm lưu Hệ thống sẽ ghi nhận thông tin và liên hệ hướng dẫn Bạn thủ tục nhận xe trong vòng 05-07 ngày làm việc. Đồng thời, bạn sẽ nhận được SMS thông báo trúng Nội chiến và Mã dự thưởng, đừng vội xóa SMS này nhé vì đây là bằng chứng để bạn nhận Quà tặng và cơ hội quay trúng Giải Đặc Biệt.

+ Thông báo trúng Giải ba Thẻ quà tặng Got It 100k: Màn hình hiện thông báo trúng giải và mã dự thưởng. Bạn bấm vào nút Sử dụng ngay ở Màn hình để sử dụng ở rạp phim CGV hoặc các thương hiệu của Got It tại: <https://www.gotit.vn/brands/all>. Đồng thời, bạn sẽ nhận được SMS thông báo trúng Thẻ quà tặng và Mã dự thưởng, đừng vội xóa SMS này nhé vì đây là bằng chứng để bạn nhận Quà tặng và cơ hội quay trúng Giải Đặc Biệt.

+ Thông báo trúng Chúc may mắn lần sau: bạn sẽ nhận được SMS thông báo Mã dự thưởng, đừng vội xóa SMS này nhé vì đây là bằng chứng để bạn nhận Quà tặng và cơ hội quay trúng Giải Đặc Biệt.

2. Tôi lỡ làm mất mã dự thưởng hoặc không nhận được mã dự thưởng thì có được cấp không?

Khách hàng vẫn được cấp lại tin nhắn thông báo mã dự thưởng. Vui lòng liên hệ Hotline: 1900 5588 20 bằng số điện thoại bạn đã đăng ký tham gia trong thời gian diễn ra chương trình để được hỗ trợ.

3. Tôi có cần phải theo dõi Livestream để biết mình trúng thưởng?

Toshiba khuyến khích bạn theo dõi Livestream diễn ra trực tiếp trên fanpage Toshiba Lifestyle Việt Nam tại <https://www.facebook.com/ToshibaLifestyleVietnam/>.

Mỗi mã dự thưởng khách hàng nhận được từ việc Quay số trong thời gian diễn ra chương trình là một cơ hội để trúng Giải Xe Honda Civic

Đồng thời, Khách hàng trúng giải Đặc Biệt sẽ được Toshiba thông báo thông qua tin nhắn SMS và cuộc gọi với Số điện thoại đã đăng ký trúng giải

CÂU HỎI VỀ THỦ TỤC NHẬN GIẢI THƯỞNG

1. Nếu tôi trúng thưởng thì có cần bổ sung thông tin gì để nhận giải không

Đối với khách hàng trúng Giải Đặc Biệt, Giải Nhất, sau khi khách hàng nhận được thông báo trúng giải. Để hoàn tất việc cấp các bằng chứng xác thực trúng giải, Hotline chương trình sẽ gọi ra và yêu cầu Bạn cung cấp các thông tin sau:

- Thông tin cá nhân người trúng thưởng gồm họ tên đầy đủ, SĐT, số CMND hoặc CCCD, địa chỉ nhận quà, địa chỉ mua hàng
- Nộp lại CCCD hoặc CMND công chứng 6 tháng
- Nộp lại bản gốc Hóa đơn/ Biên nhận mua hàng
- Màn hình tin nhắn SMS có chứa số Serial trùng khớp với số Serial trúng thưởng Giải Nhất ghi nhận trúng thưởng từ đầu số GOTIT.VN
- Màn hình tin nhắn SMS có Mã Dự Thưởng khớp với Mã dự thưởng trúng Giải Đặc Biệt ghi nhận trúng thưởng từ đầu số GOTIT.VN

Đồng thời, Hotline chương trình sẽ thông báo về phần thuế để bạn nộp thuế Thu nhập cá nhân. Phần thuế thu nhập cá nhân này sẽ do người người trúng thưởng nộp cho Toshiba Việt Nam. Toshiba Việt Nam có trách nhiệm thực hiện việc khai thuế cho người trúng thưởng theo quy định của pháp luật hiện hành

Khách hàng trúng thưởng Giải Đặc Biệt, Giải Nhất: khách hàng trúng thưởng có trách nhiệm nộp các khoản thuế, lệ phí và các chi phí khác (nếu có) cho việc đăng ký quyền sở hữu xe.

Đối với khách hàng trúng Giải Nhì, sau khi khách hàng nhận được thông báo trúng giải, bạn Nhập thông tin nhận thưởng của Bạn, sau khi nhập thông tin theo hướng dẫn Bạn bấm lưu Hệ thống sẽ ghi nhận thông tin và liên hệ hướng dẫn Bạn thủ tục nhận xe trong vòng 05-07 ngày làm việc. Hotline chương trình sẽ gọi ra và yêu cầu Bạn các thông tin sau:

- Xác nhận lại thông tin cá nhân người trúng thưởng gồm họ tên đầy đủ, SĐT, số CMND hoặc CCCD, địa chỉ nhận quà, địa chỉ mua hàng
- Hình ảnh CMND hoặc CCCD
- Màn hình tin nhắn SMS có chứa số Serial trùng khớp với số Serial trúng thưởng Giải Nhì ghi nhận trúng thưởng từ đầu số GOTIT.VN

Đối với Giải Nhì, bạn không cần nộp thuế Thu nhập cá nhân

Đối với khách hàng trúng Giải Ba, khách hàng không cần cung cấp thông tin, Quà tặng đã được gửi trực tiếp tới số điện thoại bạn đã đăng ký

2. Trong trường hợp bất khả kháng không hoàn tất được các thông tin yêu cầu theo đúng thời gian thì tôi phải làm thế nào?

Đối với 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 thẩm quyền) về trường hợp bất khả kháng nói trên, Toshiba Việt Nam sẽ gia hạn thời gian nhận giải thêm 07 ngày. Khách hàng cần liên hệ trực tiếp Hotline 1900558820 không quá 15 ngày kể từ ngày nhận thông báo trúng thưởng.

3. Tôi có thể nhờ người khác nhận giải thưởng hộ không?

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 Trung tâm chăm sóc khách hàng - Công ty cổ phần Dayone theo địa chỉ: 9-11 Nguyễn Văn Thủ, Phường Đa Kao, Quận 1, TPHCM. Hotline: 1900558820

Thời hạn cuối cùng Toshiba 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.

4. Khi nhận giải thưởng, tôi có cần xuất trình giấy tờ gì không?

Đối với Xe Honda Civic: sau 10 ngày kể từ khi khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin và nộp thuế Thu nhập cá nhân, Hotline chương trình sẽ gọi thông báo địa chỉ nhận xe là Văn phòng Toshiba tại tỉnh mà khách hàng trúng thưởng, khách hàng cần chuẩn bị các thông tin sau:

- Nộp lại CCCCD hoặc CMND công chứng 6 tháng
- Nộp lại bản gốc Hóa đơn/ Biên nhận mua hàng
- Màn hình tin nhắn SMS có chứa số Serial trùng khớp với số Serial trúng thưởng Giải Nhất ghi nhận trúng thưởng từ đầu số GOTIT.VN
- Màn hình tin nhắn SMS có Mã Dự Thưởng khớp với Mã dự thưởng trúng Giải Đặc Biệt ghi nhận trúng thưởng từ đầu số GOTIT.VN

Đối với Xe Honda Vision: sau 10 ngày kể từ khi khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin và nộp thuế Thu nhập cá nhân, Hotline chương trình sẽ gọi thông báo địa chỉ nhận xe là cửa hàng/địa lý mà khách hàng trúng thưởng mua, khách hàng cần chuẩn bị các thông tin sau:

- Nộp lại CCCCD hoặc CMND công chứng 6 tháng
- Nộp lại bản gốc Hóa đơn/ Biên nhận mua hàng
- Màn hình tin nhắn SMS có chứa số Serial trùng khớp với số Serial trúng thưởng Giải Nhất ghi nhận trúng thưởng từ đầu số GOTIT.VN
- Màn hình tin nhắn SMS có Mã Dự Thưởng khớp với Mã dự thưởng trúng Giải Đặc Biệt ghi nhận trúng thưởng từ đầu số GOTIT.VN

Đối với Nồi chiên không dầu: Khi nhận người trúng giải phải xuất trình CMND hoặc CCCD bản chính để đối chiếu thông tin khi nhận quà

Đối với giải Thè quà tặng Got It 100.000đ: Quà tặng đã được gửi trực tiếp tới số điện thoại bạn đã đăng ký

CÁC TRƯỜNG HỢP TOSHIBA CÓ QUYỀN TỪ CHỐI TRAO GIẢI

1. Tôi đã làm mất Hóa đơn/ Biên nhận mua hàng, tôi không thể cung cấp được bản gốc.

Việc cung cấp thông tin bản gốc Hóa đơn/ Biên nhận mua hàng là yêu cầu bắt buộc, do vậy trong trường hợp khách hàng không cung cấp được các thông tin xác thực để nhận giải, Toshiba rất tiếc phải hủy giải thưởng của khách hàng

2. Tôi bị mất/ hỏng điện thoại dẫn đến việc quá thời hạn hoàn thiện thủ tục trao thưởng và có được tiếp tục nhận giải không?

Khách hàng cần tuân thủ thời hạn hoàn thiện thủ tục trao thưởng đã thông báo và khách hàng cần ngay lập tức thông báo cho hotline 1900558820 trong thời gian diễn ra chương trình nếu cần hỗ trợ. Toshiba rất tiếc phải từ chối hỗ trợ mọi khiếu nại nằm ngoài thời hạn quy định của khách hàng.

3. 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?

Theo quy định của Cục xúc tiến thương mại, Toshiba 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, Toshiba rất tiếc phải hủy giải thưởng của khách hàng.

CÂU HỎI VỀ GIẢI THƯỞNG

1. Tôi có thể nhận tiền mặt thay vì nhận Quà được không?

Toshiba rất tiếc nhưng Giải thưởng không được quy đổi dưới bất kỳ hình thức nào

2. Tôi có được chọn màu Quà tặng không?

Tất cả giải thưởng sẽ được Toshiba trao theo màu ngẫu nhiên, do vậy khách hàng không được chọn màu

3. Tôi nhận hàng xong thì phát hiện sản phẩm bị xước thì có được đổi không?

Khi nhận giải, khách hàng vui lòng quay clip bóc sản phẩm và gửi clip đó về Hotline chương trình để được hỗ trợ.

CÂU HỎI KHÁC

1. Tôi có phải trả chi phí nào khác để nhận giải thưởng không?

Khách hàng không phải chi trả bất cứ chi phí nào khi tham gia chương trình.

Tuy nhiên, theo quy định của Pháp luật Việt Nam, khách hàng khi nhận được quà tặng có giá trị trên 10.000.000 VND phải đóng thuế thu nhập bất thường, tương đương 10% giá trị quà tặng.

Toshiba sẽ đại diện thu hộ mức phí này cho khách hàng. Ngoài ra, đối với các mức giải thưởng có giá dưới 10.000.000 VND, khách hàng không phải mất thêm chi phí gì

Khách hàng trúng thưởng Giải Xe: khách hàng trúng thưởng có trách nhiệm nộp các khoản thuế, lệ phí và các chi phí khác (nếu có) cho việc đăng ký quyền sở hữu xe.

2. Tôi có khiếu nại/ yêu cầu hỗ trợ về chương trình và đã liên hệ qua

Facebook/Instagram/Youtube.. Của Toshiba Việt Nam 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?

Mọi yêu cầu/ thắc mắc/ khiếu nại về chương trình chỉ được giải quyết qua kênh hotline chính thức của chương trình là 1900 5588 20 trong thời hạn quy định.

3. Liên hệ hotline 1900 5588 20 có mất phí không?

Khách hàng gọi điện đến hotline 1900 5588 20 sẽ phải phí cho nhà mạng 1.500đ/phút. Mọi thắc mắc khác (nếu có) vui lòng liên hệ hotline 1900 5588 20. Toshiba xin cảm ơn.