

Ho Chi Minh Rep. Office
Empress Tower, Room 1701-1701A, 17th Floor
No. 138-142 Hai Ba Trung, Dakao ward
District 1, HCMC, Viet Nam
Tel: 84 8 38243504/ 5 / 8 / 9
Fax: 84 8 3824 3503

Hanoi Noi Rep. Office
Oriental Tower, Room 709- 709A, 7th Floor,
No. 324 Tay Son, Nga Tu So Ward,
Dong Da District, Hanoi, VN
Tel: 84 4 3736 7625/ 7 / 8 / 9
Fax: 84 4 3736 7626



THÔNG BÁO

V/v: QUI TRÌNH THU ĐỔI SẢN PHẨM LỖI KỸ THUẬT

Kính gửi : Nhà phân phối, đại lý Lenovo

Chúng tôi thông báo đến quý Đại lý về qui trình thu đổi sản phẩm lỗi kỹ thuật, với mong muốn quý Đại lý nắm rõ tiến trình thực hiện và có thể cộng tác với chúng tôi trong quá trình xử lý.

Qui trình thu đổi sản phẩm

1. Thời hạn thu đổi:

+ Đối với hàng tại kho của nhà phân phối nhập trực tiếp từ Lenovo chưa xuất bán:

Sản phẩm mới bị lỗi kỹ thuật trong vòng 90 ngày kể từ ngày nhà phân phối nhập hàng từ Lenovo.

+ Đối với hàng đã bán cho người tiêu dùng:

Sản phẩm mới bị lỗi kỹ thuật trong thời hạn 07 ngày căn cứ vào hóa đơn đại lý xuất bán cho người tiêu dùng, nhưng không được quá 12 tháng kể từ ngày sản xuất.

Khách hàng có thể kiểm tra sản phẩm chính hãng và thời gian sản xuất của sản phẩm bằng cách truy cập website: <http://support.lenovo.com/us/en/warrantylookup>

2. Điều kiện và chứng từ yêu cầu:

+ Sản phẩm được thu hồi phải đáp ứng đầy đủ đồng thời các điều kiện như sau:

- Vỏ hộp còn nguyên vẹn không bị hư, móp méo. Số S/N trên vỏ hộp phải trùng với S/N trên sản phẩm
- Sản phẩm trong tình trạng không bị trầy, xước, bể
- Sản phẩm phải có đầy đủ phụ kiện đi kèm còn nguyên mới
- Sản phẩm thỏa điều kiện bảo hành và bị lỗi kỹ thuật của Nhà sản xuất
- Sản phẩm phải hoàn toàn mới và chưa được bán cho khách hàng (nếu là hàng mới của nhà phân phối chưa xuất bán)

+ Các chứng từ và hình ảnh cần có khi thực hiện đổi mới sản phẩm:

- Biên bản Kiểm tra có xác nhận của Đại lý và TTBHUQ về sản phẩm lỗi (như mẫu đính kèm)
- Hóa đơn có ghi rõ số S/N máy yêu cầu đổi mới
- Hình ảnh của sản phẩm: hình hộp máy còn nguyên không biến dạng, hình serial bên ngoài hộp và bên trong thân máy, hình mô tả tình trạng lỗi.

+ Nơi tiếp nhận thông tin và xử lý:

Email các chứng từ và hình ảnh của máy cần đổi mới về địa chỉ: aseanvn@lenovo.com và lenserv@lenovo.com

Chuyển máy đến TTBH gần nhất để được kiểm tra và xác nhận lỗi kỹ thuật:

Thời gian xử lý đổi máy từ khi nhận được máy lỗi và đầy đủ chứng từ tối đa là 10 ngày làm việc



Ho Chi Minh Rep. Office

Empress Tower, Room 1701-1701A, 17th Floor
No. 138-142 Hai Ba Trung, Dakao ward
District 1, HCMC, Viet Nam
Tel: 84 8 38243504/ 5 / 8 / 9
Fax: 84 8 3824 3503

Hanoi Noi Rep. Office

Oriental Tower, Room 709- 709A, 7th Floor,
No. 324 Tay Son, Nga Tu So Ward,
Dong Da District, Hanoi, VN
Tel: 84 4 3736 7625/ 7 / 8 / 9
Fax: 84 4 3736 7626



+ Đối với sản phẩm hư hỏng do lỗi kỹ thuật đã quá thời hạn 30 ngày kể từ ngày xuất hàng (Theo chứng từ xuất hàng từ nhà phân phối), nhưng không quá mười hai (12) tháng từ ngày sản xuất hoặc sản phẩm đã được Đại Lý bán ra và tự thu hồi từ khách hàng. Lenovo chỉ thực hiện việc sửa chữa sản phẩm hư hỏng cho Đại Lý thông qua các TTBUQ. Trường hợp lỗi hư hỏng không thể khắc phục, Lenovo sẽ làm thủ tục đổi máy mới.

+ Đối với sản phẩm thuộc loại hàng trưng bày mẫu được mua với giá ưu đãi, nếu có phát sinh lỗi hư hỏng trong quá trình sử dụng, chỉ hỗ trợ sửa chữa bảo hành tại TTBUQ.

Cần biết thêm thông tin, hoặc phản hồi thông tin về dịch vụ Lenovo, Quý Đại Lý vui lòng liên hệ với Tổng Đài Chăm sóc khách hàng: 120-11550/ +(84)4-44583374. Email: lenserv@lenovo.com

- Thông báo này được áp dụng từ ngày 15 tháng 11 Năm 2016 và có thể được Lenovo toàn quyền quyết định sửa đổi tại từng thời điểm.

Tp. Hồ Chí Minh, Ngày 15 Tháng 11 năm 2016

Lenovo Country General Manager



Wei Wah Ng

