

HP SERVICE SUMMARY

TỔNG ĐÀI CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG : 1800 58 88 68

ĐỊA CHỈ TRUNG TÂM BH TOÀN DIỆN CỦA HP

- **TT Chăm Sóc Khách Hàng Toàn Diện HP tại Hà Nội**
Số 74 Cửa Bắc, Ba Đình, TP. Hà Nội
- **TT Chăm Sóc Khách Hàng Toàn Diện HP tại Tp. Hồ Chí Minh**
Số 162 Hai Bà Trưng, Phường Đa Kao, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh.
- **TT Chăm Sóc Khách Hàng Toàn Diện HP tại Đà Nẵng**
Số 60 Nguyễn Du, TP. Đà Nẵng.
- **TT Chăm Sóc Khách Hàng Toàn Diện HP tại Cần Thơ**
Số 129 Lý Tự Trọng, Ninh Kiều, TP Cần Thơ

ĐỊA CHỈ TRUNG TÂM BH ỦY QUYỀN CỦA HP

- **BCA Engineering Trading Limited Company**
Số 06 Đỗ Tấn Phong , Phường 8, Quận Phú nhuận
- **Hồng Cơ**
Số 04 Nam Quốc Cang – Quận 1 – HCM
Số 09 Lot 11B Trung Hòa, Quận Cầu Giấy - HN
- **HPT VIETNAM CORPORATION**
Số 47 Nguyễn Trường Tộ, Phường 12 , Quận 4 - HCM
Số 123 Xã Đàn, Quận Đống Đa - HN
- **CMC SYSTEM INTEGRATION COMPANY LIMITED**
Tầng 16, CMC Tower, Đường Duy Tân, Quận Cầu Giấy- HN
Tầng 8 Thiên Nam Building, 111-121 Ngô Gia Tự, Phường 2, Quận 10 – HCM
- **SieuViet Technology Development & Trading Co. Ltd**
Số 29 Nguyễn Phong Sắc , Quận Cầu Giấy – HN
- **TH Nha Trang Computer Company Limited**
218 Thống nhất – Nha trang

1. CALL CENTER SUPPORT 24/7

- Là dịch vụ tổng đài hỗ trợ cho khách hàng 14h trên ngày và 7 ngày 1 tuần
- Khi khách hàng sử dụng các sản phẩm của HP trong quá trình sử dụng bị lỗi khách hàng có thể liên hệ tổng đài **1800 58 88 68** bất cứ lúc nào để được sự hỗ trợ tốt nhất từ đội ngũ kỹ sư của HP.

2. PICKUP & RETURN WARRANTY SERVICE

- Là dịch vụ bảo hành giao nhận tại nhà hoàn toàn miễn phí và được HP áp dụng cho các sản phẩm

Máy tính xách tay, máy tính để bàn và Màn hình .

- Khi khách hàng sử dụng các sản phẩm trên với điều kiện tất các sản phẩm đó phải được phân phối chính hãng tại thị trường Việt Nam và phải còn trong thời gian bảo hành trên hệ thống HP với các lỗi do nhà sản xuất . Khách hàng vui lòng liên hệ đến số hotline **1800 58 88 68** để được hỗ trợ và tiếp nhận sử dụng dịch vụ giao và nhận hoàn toàn miễn phí của HP.

3. ONSITE WARRANTY SERVICES.

Dịch vụ bảo hành thay thế linh kiện tại nhà hoàn toàn miễn phí được áp dụng cho những model sản phẩm sau :

Máy tính HP

Pavilion 14/15 ab-ac series

Probook 400 series G2, G3

Envy

Elitebook

Zbook

Máy tính để bàn HP

HP 200 series : Hp202, HP280G1, Hp280G2

HP ProDesk 400 series G1, G2, G3

HP eliteDesk 800 series : G1, G2

HP ProOne 600 series : G1, G2

HP EliteOne 800 AIO và ProOne 600 AIO

Máy tính Workstations & ThinClient.

Máy in HP

Product Number	Product Description
CN461A	HP Officejet Pro X476dw MF Printer
CN461A	HP Officejet Pro X476dw MF Printer
CN463A	HP Officejet Pro X451dw Printer
A3E42A	HP LaserJet Pro MFP M435nw Printer
A3E42A	HP LaserJet Pro MFP M435nw Printer
A8P80A	HP LaserJet Pro MFP M521dw Printer
B5L23A	HP Color LaserJet Ent M552dn Prntr
B5L24A	HP Color LaserJet Enterprise M553n Prntr
B5L25A	HP Color LaserJet Ent M553dn Prntr
B5L26A	HP Color LaserJet Enterprise M553x Prntr
CF081A	HP LaserJet Ent 500 Color M551n Prntr
CF082A	HP LaserJet Ent 500 Color M551dn Prntr
CF083A	HP LaserJet Ent 500 Color M551xh Prntr
B6S02A	HP LaserJet Pro M706n Printer
CF235A	HP LaserJet Enterprise 700 M712n Prntr
CF236A	HP LaserJet Enterprise 700 M712dn Prntr
CF238A	HP LaserJet Enterprise 700 M712xh Prntr

Khi khách hàng sử dụng các sản phẩm trên với điều kiện tất các sản phẩm đó phải được phân phối chính hãng tại thị trường Việt Nam và phải còn trong thời gian bảo hành trên hệ thống HP với các lỗi do nhà sản xuất . Khách hàng vui lòng liên hệ đến số hotline **1800 58 88 68** để được hỗ trợ và tiếp nhận sử dụng dịch vụ giao và nhận hoàn toàn miễn phí của HP.

4. Chương trình bảo hành đặc biệt với dòng sản phẩm cụ thể

A. BẢO HÀNH 1 ĐỔI 1 CHO Màn hình HP trong vòng 4 giờ

- Thời gian : Từ ngày 1/5/2017
- Đối tượng áp dụng : Người tiêu dùng cuối cùng và đại lý bán hàng
- Phạm vi áp dụng : Cả Nước
- Sản phẩm áp dụng : Màn hình HP

Hình thức thực hiện:

1. Khi khách hàng sử dụng màn hình HP gặp sự cố về phần cứng. Khách hàng có thể gọi đến điện thoại Tổng đài miễn phí làm việc 24h trong 7 ngày của tuần 1800 588 868 hoặc cskh@hp.com để được bảo hành theo hình thức nhận và trả tại nhà; hoặc khách hàng tự mang đến 4 TTBH của HP.
2. Sau khi nhận được màn hình HP từ khách hàng, HP sẽ kiểm tra xác định lỗi, nếu có lỗi HP sẽ đổi 1 màn hình khác tương tự cùng model hoặc model khác cho khách hàng trong vòng 4 giờ làm việc đối với khách hàng đến trực tiếp TTBH; Những khách hàng ở những tỉnh còn lại thời gian sẽ phụ thuộc vào đơn vị vận chuyển.
3. Sau khi hoàn tất việc bảo hành, HP sẽ thực hiện cuộc gọi chăm sóc và lắng nghe phản hồi của khách hàng.
4. Từ lúc mua sản phẩm đến lúc bảo hành nếu chưa đến 03 tháng, HP sẽ đổi một màn hình mới

B. BẢO HÀNH DOA VỚI MÁY IN VÀ MÁY SCAN

Quy trình DOA: áp dụng cho những sản phẩm thuộc Tổng đại lý, nhà phân phối, đại lý, nhà bán lẻ, người tiêu dùng cuối.

Phạm vi áp dụng quy trình DOA cho từng dòng sản phẩm

	Sản phẩm	Người tiêu dùng cuối	Đại lý cấp 2	Đại lý cấp 1 (Tổng đại lý)
DOA	Máy in dòng Consumer (xem danh sách đính kèm)	Đổi máy mới	Đổi máy mới	Hoàn tiền bằng hình thức credit
	Máy in dòng commercial	Sửa chữa	Sửa chữa	Sửa chữa (hay hoàn tiền- credit tùy thuộc vào HP nếu sản phẩm không sửa chữa được

Lưu ý: hàng consumer không có linh kiện mới để thay thế vì vậy phải đổi máy cho khách hàng trong quy trình DOA theo chính sách của HP.