



“NHẬN VÀ TRẢ SẢN PHẨM HP TẠI NHÀ KHÁCH HÀNG”

Kính thưa nhà phân phối & quý đại lý.

Công ty TNHH Công Nghệ HP Việt Nam xin thông báo đến quý vị chương trình tiếp nhận và trả bảo hành sản phẩm HP tại nhà khách hàng với chi tiết như sau:

Cơ chế chương trình:

- Thời gian : Từ ngày **01/05/2015**
- Đối tượng áp dụng : Người tiêu dùng cuối cùng và đại lý bán hàng
- Phạm vi áp dụng : Toàn quốc
- Sản phẩm áp dụng : Máy tính xách tay, máy tính để bàn, màn hình và máy in HP consumer

Hình thức thực hiện:

1. Khi khách hàng sử dụng máy tính xách tay HP gặp sự cố về phần cứng. Sẽ gọi điện đến số điện thoại hotline miễn phí: **1800 588 868** hoặc **cskh@hp.com**
2. Bộ phận Call Center HP sẽ hướng dẫn khách hàng khắc phục sự cố qua điện thoại, nếu xác định là lỗi phần cứng, HP sẽ cung cấp số phiếu dịch vụ và hẹn lịch tiếp nhận máy với khách hàng.
3. HP sẽ yêu cầu đơn vị vận chuyển đến tận nhà khách hàng để tiếp nhận máy trong thời gian 12 giờ đến 36 giờ làm việc tùy thuộc vào địa chỉ của khách hàng.
4. Khi máy khách hàng được chuyển đến Trung tâm chăm sóc khách hàng toàn diện HP, sẽ theo quy trình bảo hành chuẩn tại Trung tâm.
5. Khách hàng sẽ nhận được sự thông báo từ HP khi hoàn tất việc sửa chữa, đồng thời HP sẽ sử dụng đơn vị vận chuyển để chuyển máy về đến tận nhà của khách hàng.
6. Sau khi khách hàng nhận lại máy, HP sẽ thực hiện cuộc gọi chăm sóc và lắng nghe phản hồi của khách hàng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.



Các điều khoản & điều kiện:

1. Sản phẩm HP phải do nhà phân phối chính thức của HP Việt Nam phân phối mới được tham gia chương trình này.
2. Những sản phẩm HP quá thời gian bảo hành hoặc không đủ điều kiện bảo hành hoặc lỗi phần mềm sẽ không được tham gia chương trình này.
3. Khi có yêu cầu tiếp nhận máy tại nhà, chỉ có xác nhận từ Call Center của HP thì việc tiếp nhận này mới được thực hiện.
4. Việc tiếp nhận và trả máy tại nhà chỉ được thực hiện bởi đối tác mà HP chỉ định.
5. Tất cả chi phí vận chuyển 2 chiều sẽ do HP chịu.
6. Việc khách hàng tự ý liên lạc với đơn vị vận chuyển hoặc đối tác vận chuyển không do HP chỉ định sẽ không được thực hiện bảo hành và khách hàng phải tự chịu mọi chi phí vận chuyển phát sinh.
7. Trong quá trình vận chuyển, nếu xảy ra mất mát hoặc hư hỏng, HP sẽ đền bù thiệt hại theo khấu hao sử dụng của máy khách hàng.
8. Khách hàng cũng có thể tự đem đến điểm tiếp nhận bảo hành tại 63 tỉnh thành trong cả nước mà HP cung cấp danh sách để chuyển và nhận máy.
9. Khi tham gia chương trình này, khách hàng coi như đồng ý bởi các quy định chính thức của chương trình đã được đăng ký.
10. Trong trường hợp có khiếu nại, công ty sẽ trực tiếp giải quyết theo đúng các quy định của chương trình này.
11. Trong trường hợp cần thiết, HP có quyền yêu cầu khách hàng cung cấp các giấy tờ liên quan đến việc mua bán máy trước khi thực hiện dịch vụ tiếp nhận tại nhà.
12. Theo quy định hiện hành của chính phủ Việt Nam, Hãng hàng không sẽ không nhận vận chuyển sản phẩm có mực gửi kèm máy; do đó nếu lỗi không liên quan đến mực khách hàng hạn không gửi kèm theo tránh gây chậm trong quá trình vận chuyển.



13. Những lỗi liên quan đến chất lượng in ấn, khách hàng buộc phải gửi mực chính hãng chưa qua tái chế kèm theo máy để kiểm tra bảo hành.

Thông tin chi tiết, vui lòng liên hệ:

- Các Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng Toàn Diện HP
- Hotline: **1800 58 88 68** (Miễn phí 24x7)
- Email: cskh@hp.com

Công ty TNHH Công Nghệ HP Việt Nam/ Nhóm In ấn & Máy tính cá nhân