



Thông tin chương trình

“BẢO HÀNH MÁY TÍNH TẠI NHÀ KHÁCH HÀNG”

Kính thưa quý khách hàng,

Công ty TNHH Công Nghệ HP Việt Nam xin thông báo đến quý vị chương trình bảo hành máy tính HP tại nhà khách hàng với chi tiết như sau:

Cơ chế chương trình:

- Thời gian : Từ ngày 15/12/2015
- 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, máy in HP*

Hình thức thực hiện:

1. Khi khách hàng sử dụng máy tính HP gặp sự cố về phần cứng. Sẽ gọi điện đến số điện thoại Tổng đài miễn phí làm việc 24h trong 7 ngày của tuần **1800 588 868** hoặc **cskh@hp.com**
2. Bộ phận tổng đài của HP sẽ hướng dẫn khách hàng khắc phục sự cố qua điện thoại, nếu xác định là lỗi phần cứng, HP sẽ chuyển thông tin đến bộ phận kỹ thuật liên lạc khách hàng để hẹn thời gian vào ngày hôm sau.
3. HP sẽ đến nhà khách hàng sau khi nhận thông tin là 1 đến 3 ngày tùy thuộc vào địa chỉ của khách hàng.
4. Sau khi khách hàng nhận lại máy, HP sẽ thực hiện cuộc gọi chăm sóc và lắng nghe phản hồi của khách hàng.

Các điều khoản & điều kiện:

1. Máy tính HP phải do nhà phân phối chính thức của HP Việt Nam phân phối mới được tham gia chương trình này.
2. Những máy tính 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. Máy tính HP phải có dịch vụ bảo hành tại nhà khi kiểm tra trên hệ thống bảo hành cộng đồng của HP.
4. Việc bảo hành tại nhà sẽ do nhân viên của HP hoặc có thể đại lý của HP đã



được chỉ định.

5. Khoảng cách hỗ trợ bảo hành tại nhà sẽ là bằng hoặc nhỏ hơn 30km tính từ TTBH của HP hoặc văn phòng của Đại lý HP đã được chỉ định. Khoảng cách này dựa vào kết quả kiểm tra theo nhà cung cấp google maps.
6. Trong quá trình đi bảo hành, nếu khách hàng thay đổi thời gian quá 2 lần buộc khách hàng chuyển máy đến TTBH gần nhất hoặc sử dụng dịch vụ nhận và trả tại nhà.
7. Khách hàng cũng có thể tự đem đến TTBH gần nhất hoặc sử dụng dịch vụ nhận và trả tại nhà.
8. Những máy tính HP không nằm trong chương trình này nếu có bảo hành tại nhà chỉ được giới hạn hỗ trợ bảo hành tại nhà tại 4 thành phố chính là Hồ Chí Minh, Hà Nội, Cần Thơ và Đà Nẵng.
9. Tại nhà khách hàng, những linh kiện không đúng theo máy hoặc không đủ điều kiện bảo hành sẽ bị từ chối hỗ trợ và khách hàng phải tự chuyển máy đến TTBH gần nhất để được kiểm tra và báo giá.
10. Thời gian đáp ứng bảo hành tại nhà có thể thay đổi nếu linh kiện bảo hành không có sẵn tại Việt Nam.
11. 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.
12. Trong trường hợp có khiếu nại, công ty sẽ trực tiếp giải quyết theo đúng các quy định của chương trình này.
13. 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 bảo hành tại nhà.

Thông tin chi tiết về chương trình, vui lòng liên hệ:

- Các Trung Tâm Chăm Sóc Khách Hàng Toàn Diện HP
- Hotline: 1800 588 868 (Miễn phí 24x7)
- Zalo: HPVietnam
- Email: cskh@hp.com
- Website: www.baohanhhp.vn

