

Ngày 12 tháng 11 năm 2020

Kính gửi: Các đối tác kinh doanh của Lenovo tại Việt Nam

Thưa Quý đối tác,

Phòng Dịch vụ Khách hàng Lenovo xin cập nhật các chính sách, qui trình liên quan đến dịch vụ bảo hành như sau:

1. Thời hạn bảo hành có điều kiện

- **Thời hạn bảo hành gốc:** là thời hạn bảo hành được tính từ ngày sản phẩm được xuất khỏi kho công ty Lenovo. Khách hàng có thể kiểm tra sản phẩm chính hãng và thời hạn bảo hành gốc của sản phẩm bằng cách truy cập website: <http://support.lenovo.com/us/en/warrantylookup>
- **Thời hạn bảo hành chính thức** của sản phẩm được tính từ ngày khách hàng mua sản phẩm, căn cứ theo hóa đơn mua hàng hoặc phiếu bảo hành có đầy đủ thông tin người mua, ngày mua, số serial, nhưng không được quá 06 tháng kể từ ngày hết hạn bảo hành gốc*.

Nhóm sản Phẩm	Dòng sản phẩm		Thời hạn bảo hành chính thức*	Loại dịch vụ bảo hành
Dành cho người tiêu dùng	Máy tính xách tay	- Ideapad series: 100/300/500/700/300s/500s/700s/900s - Yoga series: 500/700/900/C600/C900/S500/S700 - D300, D500 series	12 tháng	Tận nơi hoặc Mang đến TTBH***
		- Ideapad gen 5: Slim 1i/1, Slim 3i/3, Slim 5i/5, Flex 5i/5, Gaming 3i/3 - Yoga series: Yoga 6, Yoga Slim 7i/7, Yoga 7i/7, Yoga Slim 9i/9, Yoga 9i/9, Yoga Duet 7i/7 - Legion series: Legion 5i/5, Legion 5Pi/5P, Legion Slim 7i/7, Legion 7i/7 Các dòng Gaming Legion series: Y500/Y700/Y900***	24 tháng	
		Các dòng Gaming Legion series: Y500/Y700/Y900***	12 tháng	
	Máy tính bảng	A/ S/ E series, Yoga Tablet, YogaBook, Phab Series	12 tháng	
	Máy tính để bàn	- IdeaCenter series: 300/500/700/300s/500s/700S - All-In-One: 300/500/500/500s/700s	12 tháng	
Visual		12 tháng		
Dành cho doanh nghiệp	Máy tính xách tay	- ThinkPad X / T / L / E / A series, ThinkPad 11', ThinkPad 13' - Yoga series: ThinkPad X1 Yoga series, ThinkPad L380 Yoga, ThinkPad X380 Yoga - Lenovo Notebook V Series - Lenovo Thinkbook: 13, 14, 15	12 – 36 tháng	Tận nơi hoặc Mang đến TTBH***
	Máy tính để bàn truyền thống và Máy tính để bàn AIO	- ThinkCenter Desktop: M920 t/s/q/x series, M720 t/s/q series, M725s/q, M710t/s/e, M910t/s/q/x, M625q Tiny, M715q tiny, M70, M80, M90 - ThinkCentre All -In -One: M920z/M820Z, M910z/M810z - Lenovo Commercial Desktop V series: V530/ V530s, V330, V520/V520s, V320, V50y, V50s - Lenovo Commercial Desktop AIO: V530 AIO 22" / 24", V330 AIO 19.5", V130 AIO, V310z, V410z, V510z - Thiết bị thông minh: ThinkSmart Hub 500/700		
	Máy trạm Workstation	- Mobile Workstation ThinkPad P series: P1/P52/P52s/P72 - Máy để bàn ThinkStation P Series: P920/P720/P520/P520c, P330/P330 Tiny		
	Màn hình	ThinkVision P/X1/ Tiny-in-One /LT/T/E series		
	Máy tính bảng	ThinkPad X1 Tablet, Miix Business Editor (Win version)		

Phụ kiện kèm trong hộp máy**	Máy tính xách tay Máy tính để bàn	Bộ cấp điện, pin, bàn phím, chuột	12 tháng	Tận nơi hoặc Mang đến TTBH***
	Máy tính bảng	Pin, bộ cấp điện	06 tháng	
Phụ kiện bán rời	Căn cứ trên ngày mua sản phẩm và điều kiện trên phiếu bảo hành kèm theo			Mang đến TTBH

* Trong trường hợp khách hàng không cung cấp được hóa đơn mua hàng hoặc phiếu bảo hành, thời hạn bảo hành gốc trên hệ thống dữ liệu của Lenovo là thời hạn bảo hành chính thức. Nếu ngày mua vượt quá 06 tháng tính từ ngày sản xuất thì khách hàng cần cung cấp cho Trung tâm Bảo hành Ủy quyền Lenovo bản chính hóa đơn mua hàng và phiếu bảo hành hợp lệ để được hỗ trợ.

**Các phụ kiện kèm theo sản phẩm không nằm trong mô tả này sẽ không thuộc phạm vi bảo hành

***Sản phẩm dành cho doanh nghiệp có thể được áp dụng các dịch vụ khác nhau tùy theo cấu hình

Lưu ý:

- Pin chỉ được bảo hành tối đa 12 tháng bất kể thời gian bảo hành của máy, ngoại trừ được mua riêng gói nâng cấp bảo hành pin.
- Đối với các phụ kiện, thiết bị ngoại vi được tặng kèm theo sản phẩm (không nằm trong hộp máy), yêu cầu bảo hành sẽ do nhà phân phối giải quyết.
- Đối với các phụ kiện, thiết bị ngoại vi đi kèm nằm trong hộp máy, yêu cầu bảo hành sẽ do Trung tâm Bảo hành của Lenovo giải quyết.

2. Dịch vụ bảo hành nâng cấp

Khách hàng có thể mua thêm gói mở rộng thời gian bảo hành tùy theo nhu cầu, được tính từ ngày bắt đầu thời hạn bảo hành cơ bản ban đầu của sản phẩm đã mua. (ví dụ thời hạn bảo hành ban đầu là 1 năm và mua gói mở rộng bảo hành 03 năm, thì tổng thời gian bảo hành của máy là 03 năm). Dịch vụ này phải được mua trong thời hạn bảo hành ban đầu cho sản phẩm của quý khách. Các bộ phận bị hao mòn thông qua quá trình sử dụng, pin và bút cảm biến từ không được bảo hành bởi dịch vụ này, thời hạn bảo hành của pin được kèm theo máy của quý khách sẽ luôn hết hạn khi kết thúc thời hạn được ghi cụ thể trong Chính sách Bảo hành Hữu hạn Của Lenovo. Trừ khi quý khách mua gói Gia hạn Bảo hành Pin riêng biệt

3. Đăng ký và kích hoạt bảo hành:

Đăng ký bảo hành là qui trình mà Lenovo trao quyền cho người mua thực hiện việc đăng ký trong vòng 30 ngày kể từ ngày mua để xác lập thời hạn bảo hành của sản phẩm.

3.1. Các chứng từ khi yêu cầu đăng ký bảo hành:

- + Hóa đơn mua hàng có thông tin S/N của sản phẩm
- + Hình chụp S/N của sản phẩm

3.2. Qui trình đăng ký:

Khách hàng chọn một trong các cách sau để đăng ký bảo hành:

Cách 1: Gửi mail theo nội dung mẫu bên dưới, đính kèm tập tin hóa đơn mua hàng và hình chụp S/N của sản phẩm đến địa chỉ lenreg_vn@lenovo.com

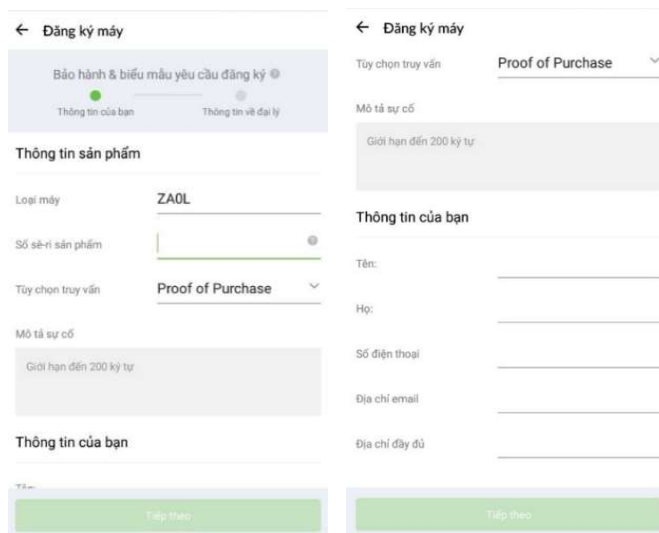
Model	S/N	Ngày mua/ Date of purchase (dd/mm/yy)	Số HĐ/ Invoice #	Nơi bán/ Seller	Tp hoặc Tỉnh/Province	Tên khách hàng/ Customer name	Số điện thoại/ Phone
G4070	HGC7J55W	29/06/2016	4393591	Viettel	Bắc Ninh	Nguyễn Đức Thiệp	0988624587

Cách 2: Tải ứng dụng **Lenovo Help** vào thiết bị thông minh và thực hiện như sau:

Chọn mục Dịch vụ



Nhập thông tin máy: Loại máy, Serial number, Email, số điện thoại của người sử dụng



Nhập thông tin ngày mua, thông tin Đại lý. Đính kèm hình hóa đơn mua hàng + hình chụp số SN



4. Thời gian thực hiện bảo hành:

Lenovo sẽ nỗ lực hợp lý để thực hiện dịch vụ trong thời gian nhanh nhất trong vòng từ 2 đến 7 ngày làm việc. Thời gian thực hiện bảo hành được tính từ ngày Lenovo tiếp nhận sản phẩm bảo hành (căn cứ vào giấy Biên nhận bảo hành) đến ngày thông báo cho khách hàng đến nhận sản phẩm đã được bảo hành xong.

Đối với các trường hợp không thể đáp ứng thời gian bảo hành dự kiến do cần thêm thời gian phát hiện lỗi và sửa chữa, do chờ linh kiện sẽ được giải quyết như sau:

- Thời gian giải quyết 8-15 ngày: Lenovo sẽ gia hạn thời hạn bảo hành thêm tối đa 1 tháng;
- Thời gian giải quyết 16-30 ngày: Lenovo sẽ gia hạn thời hạn bảo hành thêm tối đa 2 tháng;
- Thời gian giải quyết từ 31 ngày trở lên: Lenovo sẽ gia hạn thời hạn bảo hành thêm tối đa 3 tháng hoặc thay thế sản phẩm tương đương*;
- Trong trường hợp việc sửa chữa bị lặp lại cùng một lỗi đến 03 lần trong vòng 01 tháng, Lenovo sẽ thay thế sản phẩm tương đương**.

(*)(**) Việc thay thế sản phẩm tùy thuộc tính sẵn có của sản phẩm tương đương tại thời điểm thay thế

5. Thay thế sản phẩm hoặc linh kiện

Lenovo đảm bảo khả năng cung ứng linh kiện, phụ kiện thay thế của hàng hóa trong thời gian bảo hành hợp lệ của sản phẩm.

Trong trường hợp dịch vụ bảo hành bao gồm việc thay thế sản phẩm hoặc linh kiện, thì sản phẩm hoặc linh kiện được thay thế sẽ trở thành tài sản của Lenovo còn sản phẩm hoặc linh kiện thay thế sẽ là tài sản của khách hàng. Chỉ các sản phẩm hoặc linh kiện của Lenovo mà chưa bị sửa đổi mới đủ điều kiện để được thay thế. Sản phẩm hoặc linh kiện thay thế do Lenovo cung cấp có thể không phải là mới 100% nhưng sẽ phải ở tình trạng hoạt động tốt và ít nhất cũng tương đương về mặt chức năng với sản phẩm ban đầu của khách hàng.

Trong trường hợp khách hàng có mua dịch vụ "Giữ lại Ổ đĩa", khách hàng có thể giữ lại ổ cứng bị lỗi được thay thế theo chính sách bảo hành hữu hạn của Lenovo.

Lưu ý::

Thời gian bảo hành linh kiện thay thế của sản phẩm đã được bảo hành theo qui định hoặc ngoài qui định (do thuộc trường hợp từ chối bảo hành hoặc do sản phẩm đã hết thời hạn bảo hành) được áp dụng như sau:

- a) Trường hợp 1: Tại thời điểm sửa chữa thay thế mà thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm nhiều hơn ba (03) tháng thì thời hạn bảo hành của linh kiện thay thế được tính theo thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm
- b) Trường hợp 2: Tại thời điểm sửa chữa thay thế mà thời hạn bảo hành còn lại của máy ít hơn ba (03) tháng thì thời hạn bảo hành của linh kiện thay thế được áp dụng là ba (03) tháng

Thời hạn bảo hành đối với sản phẩm được đổi mới:

- a) Trường hợp 1: Tại thời điểm đổi mới sản phẩm mà thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm cũ đang sử dụng nhiều hơn ba (03) tháng thì thời hạn bảo hành của sản phẩm đổi mới được tính bằng với thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm cũ đang sử dụng.
- b) Trường hợp 2: Tại thời điểm đổi mới sản phẩm mà thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm cũ đang sử dụng nhỏ hơn ba (03) tháng thì thời hạn bảo hành của sản phẩm đổi mới được tính tròn là ba (03) tháng.

6. Các ngoại lệ của dịch vụ bảo hành có điều kiện

Chế độ bảo hành chỉ bao gồm các vấn đề liên quan đến phần cứng của sản phẩm còn trong thời hạn bảo hành và được sử dụng trong điều kiện sử dụng bình thường, không áp dụng cho các vấn đề phần mềm, hỏng hóc hoặc trở nên khiếm khuyết trong các tình huống như:

- a) Số seri của sản phẩm, linh kiện, phụ kiện đã bị cạo sửa, xóa bỏ hoặc tháo gỡ;
- b) Tem bảo hành bị mất, rách hoặc cạo sửa;
- c) Sản phẩm bị can thiệp, thay đổi, sửa chữa tại nơi không phải Trung tâm bảo hành ủy quyền Lenovo;
- d) Hư hỏng ngoại quan, hao mòn tự nhiên không ảnh hưởng đến hoạt động và chức năng của sản phẩm;
- e) Màn hình LCD bị đốm do tác động bởi ngoại lực;
- f) Sản phẩm bị hư do thiên tai, chiến tranh, hỏa hoạn, lụt lội, sét đánh, côn trùng vao;
- g) Sản phẩm được đặt nơi bụi bẩn, ẩm ướt, bị vào nước, bị thấm nước, tác động bởi môi trường;
- h) Sản phẩm có vết mốc, rỉ sét hoặc bị ăn mòn, oxy hóa bởi hóa chất;
- i) Sản phẩm bị biến dạng do tác động nhiệt, tác động bên ngoài;
- j) Sản phẩm bị hư do dùng sai điện thế và dòng điện chỉ định, tăng điện áp đột ngột, hoặc bất kỳ tai nạn điện nào;
- k) Khách hàng gây nên những hư hại như biến dạng, nứt vỡ, trầy xước;
- l) Sản phẩm lắp đặt, kết nối, bảo trì, sử dụng không đúng theo hướng dẫn của Lenovo gây ra hư hỏng, hay sử dụng các thiết bị ngoại vi không tương thích như máy in, ổ đĩa quang, card mạng, USB...;
- m) Sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng phần mềm của bên thứ ba hoặc virus; hay mất mát phần mềm hoặc dữ liệu xảy ra trong quá trình sửa chữa hoặc thay thế

7. Điều kiện & chính sách bảo hành quốc tế

7.1. Chính sách cho máy mua tại thị trường Việt Nam bảo hành tại nước ngoài:

Các sản phẩm máy tính xách tay phân phối chính thức tại thị trường Việt Nam được áp dụng chính sách Bảo Hành Quốc Tế tại hơn 70 quốc gia (số lượng quốc gia đáp ứng khác nhau đối với từng sản phẩm). Thời hạn bảo hành sẽ được căn cứ vào chính sách tại thị trường Việt nam, tuy nhiên qui trình dịch vụ có thể thay đổi theo từng quốc gia, và một số dịch vụ/ hoặc linh kiện sẽ không có sẵn ở tất cả các nước.

Kiểm tra danh sách tại: <https://support.lenovo.com/gb/en/iwslookupidea>

7.2. Chính sách cho máy mua tại nước ngoài chuyển vùng bảo hành tại Việt Nam

Các máy tính có gói bảo hành quốc tế sẽ nhận được dịch vụ tương ứng theo chính sách bảo hành và linh kiện sẵn có tại Việt Nam.

Những chứng từ tối thiểu phải mang theo để xuất trình khi yêu cầu dịch vụ bảo hành quốc tế:

- Hóa đơn mua máy (có ghi rõ số serial của máy)
- Bằng chứng về việc di chuyển từ nước sở tại đến Việt Nam (hộ chiếu, visa nhập cảnh)

Lưu ý:

- Chính sách bảo hành quốc tế không áp dụng cho đối tượng mua hàng qua mạng điện tử, cho khách đi du lịch, công tác ngắn ngày và mua máy từ nước ngoài mang về Việt Nam.
- Chính sách bảo hành quốc tế chỉ áp dụng các vấn đề phần cứng, không áp dụng cho các vấn đề phần mềm
- Một số quốc gia (China, Argentina) có thể yêu cầu thêm những chứng từ khác, vui lòng tham khảo chi tiết tại <https://support.lenovo.com/us/en/documents/pd004172>
- Dịch vụ bảo hành quốc tế không bao gồm bất kỳ thiệt hại nào gây ra khi di chuyển thiết bị từ địa điểm này đến một địa điểm khác. Điện và phích cắm khác nhau trên khắp thế giới, vì vậy hãy đảm bảo cho thiết bị của bạn tương thích tại nước bạn sẽ đến. Ngoài ra, hãy đảm bảo rằng thiết bị của bạn được chấp nhận theo luật pháp của nước sở tại.
- Khách hàng có thể tự tra cứu sản phẩm thỏa điều kiện bảo hành quốc tế và danh sách các quốc gia cung cấp dịch vụ bảo hành quốc tế cho sản phẩm tương ứng bằng cách:
 - + truy cập: support.lenovo.com
 - + di chuyển chuột tới Support/ Warranty (trên cùng của trang), chọn International Warranty Services
 - + chọn Product, Series and Sub Series
 - + nhấn vào nút “International Warranty Services”
- Các dòng sản phẩm IdeaCentre, Idea laptop, máy tính để bàn, điện thoại thông minh và máy tính bảng không có chính sách bảo hành quốc tế.

8. Chính sách về điểm chết trên màn hình LCD

➤ Đối với sản phẩm màn hình LCD, máy tính để bàn màn hình cảm ứng

Toàn bộ màn hình LCD và máy tính để bàn cảm ứng của Lenovo đều cao hơn tiêu chuẩn ISO 9241, theo đó các sản phẩm không được phép có các lỗi điểm ảnh và điểm ảnh phụ liền kề. Tuy nhiên vẫn có thể có những khiếm khuyết nhìn thấy được mà không ảnh hưởng đến hiệu năng sản phẩm.

Sản phẩm loại 1 được cho là không có lỗi điểm ảnh hoặc lỗi điểm ảnh phụ nằm trong phạm vi tiêu chuẩn ISO 9241 có thể có tất cả hoặc một trong các lỗi sau đây:

- 1 điểm ảnh sáng (toàn bộ các điểm ảnh phụ đều sáng)
- 1 điểm ảnh tối (toàn bộ các điểm ảnh phụ đều tối)
- 2 điểm ảnh phụ riêng lẻ hoặc liền kề sáng hoặc tối
- Có tổng cộng tối đa 5 điểm ảnh phụ sáng hoặc tối (được xác định theo loại)

LCD size (inches)	Số điểm lỗi	
	Chấp nhận được	Sửa chữa hoặc thay thế
13.3 đến 14"	5	>5
15"	4	>4
15" wide	4	>4
17" đến 30" wide	5	>5

- **Đối với sản phẩm máy tính xách tay ThinkPad, Ideapad, Yoga, Gaming, Máy tính bảng, các dòng D300, D500**

Dòng sản phẩm	Số điểm lỗi	
	Chấp nhận được	Sửa chữa hoặc thay thế
ThinkPad	2	>2
IdeaPad	6	>6
Yoga	5	>5
Gaming	4	>4
Máy tính bảng, các dòng D300, D500	5	>5

9. Quy trình bảo hành:

9.1 Dịch vụ bảo hành tận nơi:

- Trong điều khoản của dịch vụ bảo hành tận nơi, Lenovo có thể tùy chọn, quyết định một lỗi có thể được sửa chữa bằng phương thức:
 - + Hỗ trợ từ xa
 - + Đến tận nơi để bảo hành sản phẩm lỗi

Nếu Lenovo quyết định cần thiết phải đến tận nơi để sửa chữa một sản phẩm lỗi, việc đến tận nơi sẽ được sắp xếp trong giờ làm việc trừ khi có quy định nào khác đối với sản phẩm mà khách hàng mua. Giờ làm việc tiêu chuẩn từ 9:00 giờ sáng đến 5:30 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Thời gian hồi đáp có thể khác nhau, và có thể phát sinh các chi phí bổ sung, phụ thuộc vào linh kiện sẵn có, hạn chế địa lý, thời tiết.

Dịch vụ bảo hành tận nơi hiện áp dụng cho các sản phẩm được quyền bảo hành tại chỗ trong phạm vi toàn quốc.

- **Quy trình thực hiện:**

Bước 1: CUNG CẤP THÔNG TIN

Quý khách gọi đến số: 1800 6318/ +(84)28-73006318 hoặc gửi email đến aseanvn@lenovo.com để yêu cầu về dịch vụ bảo hành tận nơi

Thông tin cần cung cấp:

- Tên sản phẩm và mã số linh kiện (được in bên dưới sản phẩm)
- Số series của sản phẩm (được in bên dưới sản phẩm)
- Hóa đơn mua hàng (nếu chưa kích hoạt bảo hành theo ngày mua)
- Tên, số điện thoại và email người sử dụng
- Địa chỉ nơi đặt sản phẩm
- Tình trạng hư hỏng của máy

Bước 2: SỬA CHỮA BẢO HÀNH

Khi nhận được cuộc gọi yêu cầu với đầy đủ thông tin từ khách hàng, nhân viên tổng đài sẽ thực hiện các bước hướng dẫn để xác định nguyên nhân lỗi thuộc phần cứng và linh kiện cần thay thế (nếu có).

Đối với những trục trặc đơn giản như adaptor, pin, ổ cứng, DVD, bàn phím, nhân viên kỹ thuật có thể gửi linh kiện đến địa chỉ khách hàng và hỗ trợ từ xa để khách hàng tự thay thế.

Đối với trường hợp hỏng hóc khác mà khách hàng không thể tự thực hiện việc thay thế, nhân viên kỹ thuật sẽ đến địa chỉ được yêu cầu trong ngày làm việc tiếp theo hoặc đến vào thời gian mà hai bên đã thỏa thuận tùy theo độ sẵn sàng của linh kiện.

Đối với trường hợp xét thấy không thể sửa chữa tại chỗ, nhân viên kỹ thuật Lenovo sẽ mang về trung tâm bảo hành và hoàn trả cho khách ngay sau khi kết thúc việc sửa chữa.

Lưu ý:

Để nhân viên kỹ thuật Lenovo có thể thực hiện nhanh chóng dịch vụ bảo hành tận nơi, khách hàng cần:

- Cử đại diện có mặt địa điểm của khách hàng trong quá trình thực hiện dịch vụ
- Cung cấp cho nhân viên Lenovo quyền ra vào an toàn, miễn phí, đầy đủ (nếu có yêu cầu an ninh tại địa điểm của khách hàng) và sử dụng các tiện nghi, thông tin, và hệ thống cần thiết
- Đảm bảo tất cả các nhãn của nhà sản xuất (như số sê-ri) sẵn sàng, dễ thấy và dễ đọc
- Duy trì một môi trường phù hợp với thông số kỹ thuật của sản phẩm và các cấu hình hỗ trợ
- Thông báo cho Lenovo nếu sản phẩm đang sử dụng trong một môi trường có khả năng gây ảnh hưởng đến sức khỏe và an toàn của nhân viên.
- Xuất trình Giấy Bảo hành có sẵn trong hộp máy và hóa đơn mua sản phẩm. (Xin lưu ý: Lenovo có quyền yêu cầu xuất trình các văn bản gốc). Nếu không có chứng từ mua hàng nào được cung cấp kèm theo thì thời hạn bảo hành chính thức là thời hạn bảo hành gốc trên hệ thống dữ liệu của Lenovo.

Bước 3: KIỂM TRA SẢN PHẨM & ĐÁNH GIÁ

Để đảm bảo 100% sản phẩm được sửa chữa hoàn chỉnh và được khách hàng chấp nhận, sau khi việc sửa chữa hoàn tất, khách hàng cùng với kỹ thuật viên kiểm tra lại tình trạng hoạt động của máy, đánh giá chất lượng dịch vụ. Đồng thời Lenovo sẽ gửi email khảo sát chất lượng dịch vụ và ghi nhận ý kiến phản hồi.

9.2 Dịch vụ bảo hành tại TTBH

Theo điều khoản của dịch vụ bảo hành tại TTBH, khách sẽ tự mang sản phẩm bị lỗi phần cứng Lenovo đến một trung tâm dịch vụ ủy quyền để bảo hành sửa chữa. Khách hàng sẽ chịu mọi chi phí liên quan đến cước vận chuyển, thuế và các chi phí khác để chuyển sản phẩm đến và đi từ trung tâm bảo hành ủy quyền.

➤ Quy trình thực hiện:

Bước 1: TIẾP NHẬN MÁY LỖI

Tại Trung tâm bảo hành ủy quyền, để yêu cầu dịch vụ bảo hành, khách hàng giao máy lỗi đồng thời cung cấp các thông tin và chứng từ sau:

- Tên, số điện thoại, địa chỉ và email người sử dụng
- Tình trạng hư hỏng của máy
- Giấy Bảo hành có sẵn trong hộp máy và hóa đơn mua sản phẩm. (Xin lưu ý: Lenovo có quyền yêu cầu xuất trình các văn bản gốc.) Nếu không có chứng từ mua hàng nào được cung cấp kèm theo thì thời hạn bảo hành chính thức là thời hạn bảo hành gốc trên hệ thống dữ liệu của Lenovo.

Bộ phận tiếp nhận sẽ kiểm tra và xác định lỗi ngay. Nếu xác định máy bị lỗi phần cứng, TTBHUQ Lenovo sẽ cung cấp số phiếu dịch vụ với thông tin tình trạng máy, hiện tượng hư hỏng, các linh kiện cần thay thế (nếu có), thời gian xử lý và thời gian dự kiến trả máy

Bước 2: SỬA CHỮA BẢO HÀNH

Kỹ thuật viên Lenovo sẽ nỗ lực xử lý máy khách hàng theo quy trình bảo hành chuẩn tại Trung tâm trong thời gian nhanh nhất có thể

Bước 3: KIỂM TRA SẢN PHẨM & ĐÁNH GIÁ

Tùy thuộc vào tình trạng máy và linh kiện sẵn có, khách hàng có thể ngồi chờ ở Trung tâm hoặc quay lại nhận máy như lịch hẹn.

Để đảm bảo 100% sản phẩm được sửa chữa hoàn chỉnh và được khách hàng chấp nhận, tại thời điểm nhận lại sản phẩm, khách hàng cùng với kỹ thuật viên kiểm tra lại tình trạng hoạt động của máy, đánh giá chất lượng dịch vụ. Đồng thời Lenovo sẽ gửi email khảo sát chất lượng dịch vụ và ghi nhận ý kiến phản hồi.

9.3 Dịch vụ nhận và trả sản phẩm bảo hành tại nơi mua hàng:

Khi khách hàng sử dụng sản phẩm Lenovo trong thời hạn bảo hành nếu gặp sự cố về kỹ thuật và Lenovo nhận thấy không thể hỗ trợ khách hàng khắc phục qua điện thoại, khách hàng có thể đến đại lý phân phối sản phẩm được chỉ định của Lenovo để yêu cầu bảo hành.

➤ Quy trình thực hiện:

Bước 1: CUNG CẤP THÔNG TIN

Khi đến giao máy cho đại lý để yêu cầu chuyển đến Trung tâm Bảo hành Ủy Quyền Lenovo, quý khách cần cung cấp các thông tin sau:

- Tên và số điện thoại người sử dụng
- Tình trạng hư hỏng của máy
- Giấy Bảo hành có sẵn trong hộp máy và hóa đơn mua sản phẩm. (Xin lưu ý: Lenovo có quyền yêu cầu xuất trình các văn bản gốc.) Nếu không có chứng từ mua hàng nào được cung cấp kèm theo thì thời hạn bảo hành chính thức là thời hạn bảo hành gốc trên hệ thống dữ liệu của Lenovo

Bước 2: TIẾP NHẬN MÁY LỖI

Khi xác định máy bị lỗi phần cứng, đại lý tiến hành lập Phiếu dịch vụ cần có đầy đủ thông tin khách hàng, tên sản phẩm, mã số linh kiện, số series của sản phẩm gồm 03 liên: 01 liên giao khách hàng, 01 liên đại lý giữ và 01 liên chuyển cho TTBHUQ Lenovo kèm theo máy.

Đại lý liên hệ đơn vị vận chuyển đã được Lenovo chỉ định để yêu cầu gửi sản phẩm đến trung tâm bảo hành gần nhất. Trong vòng 04 giờ đơn vị vận chuyển sẽ đến địa chỉ của Đại lý để nhận máy.

Bước 3: KIỂM TRA VÀ BẢO HÀNH

Khi máy của khách hàng sau khi được chuyển đến Trung tâm bảo hành, sẽ được xử lý theo quy trình bảo hành chuẩn tại Trung tâm.

Bước 4: GIAO TRẢ MÁY VÀ GHI NHẬN PHẢN HỒI

Đại lý sẽ nhận được thông báo từ trung tâm bảo hành Lenovo khi sản phẩm đã được hoàn tất việc sửa chữa, đồng thời đơn vị vận chuyển do Lenovo chỉ định sẽ chuyển trả máy về tại địa chỉ đại lý.

Sau khi nhận được máy, đại lý tiến hành liên hệ nhanh nhất có thể với khách hàng để giao máy và phản hồi xác nhận việc sửa chữa hoàn tất bằng email tới trung tâm bảo hành.

Sau khi khách hàng nhận lại máy, Lenovo sẽ gửi email khảo sát chất lượng dịch vụ và ghi nhận ý kiến phản hồi.

Lưu ý các điều khoản & điều kiện:

- a) Lenovo sẽ chịu trách nhiệm chi trả tất cả chi phí vận chuyển 2 chiều. TTBHUQ Lenovo sẽ thanh toán hàng tháng cho đơn vị vận chuyển do Lenovo chỉ định dựa vào bảng kê các vận đơn thực tế được xác nhận bởi đại lý. Đại lý vui lòng giữ lại tất cả các vận đơn có ghi rõ số S/N của máy để tiện đối chiếu về sau.
- b) Khi giao máy và nhận lại máy, đại lý và đơn vị vận chuyển cần thực hiện đồng kiểm, xác lập các biên nhận bàn giao, trong đó ghi rõ thời gian, thông tin khách hàng (tên, địa chỉ, số điện thoại liên lạc), tình trạng lỗi, tình trạng ngoại quan của máy, các yêu cầu cụ thể của khách hàng (nếu có)
- c) Trong quá trình vận chuyển, nếu xảy ra mất mát hoặc hư hỏng, đơn vị vận chuyển do TTBHUQ Lenovo chỉ định sẽ đền bù thiệt hại theo khấu hao sử dụng của máy khách hàng. Nếu Đại lý tự chọn đơn vị vận chuyển, đại lý sẽ chịu trách nhiệm về rủi ro phát sinh như hư hỏng, mất mát và tự bồi thường cho khách hàng.
- d) Trong trường hợp phát sinh khiếu nại, công ty sẽ trực tiếp giải quyết theo đúng các quy định của dịch vụ này. Nếu phát hiện máy bị thay đổi tình trạng ngoại quan so với trước khi gửi đi, đại lý cần tiến hành lập biên bản bất thường (theo biểu mẫu đính kèm) và từ chối nhận lại máy. Đồng thời gửi email thông báo cho TTBH Lenovo.
- e) Khách hàng cũng có thể tự đem đến điểm tiếp nhận bảo hành ủy quyền của Lenovo để bảo hành máy.

- f) Những sản phẩm đã quá thời gian bảo hành hoặc không đủ điều kiện bảo hành hoặc lỗi phần mềm sẽ không được tham gia dịch vụ này.
- g) Bảng hướng dẫn gửi máy từ các tỉnh đến TTBH gần nhất:

Địa điểm đại lý	TTBH chuyển đến
Long An, Đồng Nai, Bình Dương, Bà Rịa-Vũng Tàu, Tây Ninh, Bình Thuận, Lâm Đồng, Gia Lai, Kon Tum, Dak Nông, Đắk Lắk, Bình Định	TTBH HCM
Khánh Hòa, Ninh Thuận, Phú Yên	TTBH Khánh Hòa
Bắc Giang, Bắc Ninh, Nam Định, Ninh Bình, Thái Bình, Hà Nam, Phú Thọ, Vĩnh Phúc, Cao Bằng, Điện Biên, Hà Giang, Hòa Bình, Lai Châu, Lạng Sơn, Sơn La, Thái Bình, Thái Nguyên, Tuyên Quang, Yên Bái, Lào Cai	TTBH Hà Nội
Quảng Bình, Quảng Trị, Thừa Thiên Huế, Quảng Nam, Quảng Ngãi	TTBH Đà Nẵng
Hà Tĩnh, Thanh Hóa	TTBH Vinh
Quảng Ninh, Hải Dương, Hưng Yên	TTBH Hải Phòng
An Giang, Bạc Liêu, Kiên Giang, Vĩnh Long, Tiền Giang, Trà Vinh, Sóc Trăng, Đồng Tháp, Hậu Giang, Bến Tre, Cà Mau	TTBH Cần Thơ

10. Thông tin liên hệ:

10.1 Tổng đài Chăm sóc khách hàng Lenovo được sử dụng trong mọi trường hợp cần hỗ trợ và giải quyết khiếu nại của đại lý/ khách hàng

Hotline:

1800 6318

+(84)28-73006318

Email: aseanvn@lenovo.com

10.2 Danh sách các Trung tâm bảo hành hiện nay:

Giờ làm việc: Thứ hai – thứ sáu (ngoại trừ Lễ, Tết) 8:00-12:00 sáng, 1:00 – 5:00 chiều

Tỉnh thành	Địa chỉ	Đối tác	Số cố định	Emailbên
Hà Nội	156 Thái Thịnh, P.Láng Hạ, Q.Đống Đa, Hà Nội	QP&T	84-24-32757 666 (ext 108)	cskh@qptsmartcare.com.vn
Hải Phòng	Tầng 7, tòa nhà CPN, Số 7 lô 2A , Lê hồng Phòng, Hải Phòng	QP&T - CPN	84-225-3722950 (ext 123)	cskh@qptsmartcare.com.vn
Nghệ An	171-175 Lê Lợi - TP Vinh - Nghệ An	QP&T - Hồng Hà	84-238-3833933	cskh@qptsmartcare.com.vn
Đà Nẵng	108 Hoàng Hoa Thám, P Thạc Gián, Q Thanh Khê, TP Đà Nẵng	QP&T	84 -236- 3688 266	cskh@qptsmartcare.com.vn
HCM	45 Trần Quang Khải, P.Tân Định, Quận 1, HCM	QP&T	84-28- 3526 8885	cskh@qptsmartcare.com.vn

Cần Thơ	138 Trần Hưng Đạo, P. An Nghiệp Ward, Q.Ninh Kiều, Cần Thơ	QP&T	84-292- 376 5576	cskh@gptsmartcare.com.vn
Khánh Hòa	218 Thông Nhất , P.Phước Sai , Nha Trang , Khanh Hoa	QP&T - TH Nha Trang	84-(258)-3810822	cskh@gptsmartcare.com.vn

11. Lưu ý:

- a) Quy Trình này không thay thế cho “Chính sách Bảo hành Hạn chế của Lenovo”;
- b) Quy trình này và các tài liệu đính kèm có hiệu lực vào ngày được đề cập ở trên và có thể được Lenovo toàn quyền quyết định sửa đổi tại từng thời điểm.