

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH VÀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT

Kính thưa Quý khách hàng trên cả nước,

Công ty Schneider Electric IT (APC) Việt Nam xin thông báo với Quý khách về những Chính sách bảo hành và Hỗ trợ kỹ thuật cho các sản phẩm của chúng tôi. Nội dung bao gồm:

- Chính sách bảo hành
- Thời hạn bảo hành
- Điều kiện bảo hành
- Phương thức & Thời gian bảo hành
- Trung tâm Chăm sóc khách hàng (TT CSKH)
- Các dịch vụ khác

A. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

- Đối với UPS 1 pha (HBN): một đổi một tại Trung tâm bảo hành (TTBH) ủy quyền sau khi APC đã nhận được sản phẩm lỗi
- Đối với UPS 3 pha, Cooling System, Rack, etc sẽ được bảo hành theo điều kiện hợp đồng đã ký kết
- Sản phẩm chỉ được bảo hành khi thời hạn bảo hành còn hiệu lực; sản phẩm không vi phạm điều kiện bảo hành; và lỗi được xác nhận là do chất lượng sản xuất
- Trung tâm bảo hành ủy quyền: FPT Service Center (FSC)
- Liên hệ trực tiếp với APC thông qua tổng đài miễn phí: **1800 58 58 58**
- Trường hợp đặc biệt sẽ do Ban Quản lý APC ra quyết định

B. THỜI HẠN BẢO HÀNH

TT	SẢN PHẨM	THỜI HẠN BẢO HÀNH	DỊCH VỤ BẢO HÀNH
1	Back UPS, Symmetra LX	3 năm (2 năm cho Acquy)	Mang đến TTBH FSC hoặc liên hệ TT CSKH APC
2	Smart UPS	3 năm (2 năm cho Acquy)	Mang đến TTBH FSC hoặc liên hệ TT CSKH APC
3	Smart UPS VT, Symmetra, MGE, Cooling System	1 năm	Liên hệ TT CSKH APC
4	Surge Arrester	3 năm	Liên hệ TT CSKH APC
5	Rack	5 năm	Liên hệ TT CSKH APC
6	Others	Vui lòng kiểm tra tại www.apc.com hoặc liên hệ Trung tâm Chăm sóc khách hàng 1800 58 58 58	Liên hệ TT CSKH APC

C. ĐIỀU KIỆN BẢO HÀNH

- APC sẽ căn cứ theo Model và số Series để kiểm tra thời hạn bảo hành của sản phẩm. Quý khách có thể kiểm tra tại www.apc.com
- Để đảm bảo quyền lợi của khách hàng, thời hạn bảo hành sẽ được tính dựa trên hóa đơn và phiếu bảo hành có số series của sản phẩm cần bảo hành
- Thời hạn bảo hành sẽ không được cộng dồn sau khi quý khách đã được thay thế sản phẩm lỗi bằng sản phẩm mới
- Sản phẩm sẽ không được bảo hành khi bảo quản, lưu kho, lắp đặt, vận hành không tuân theo quy định trong tài liệu Hướng dẫn sử dụng
- Ngoài ra, sản phẩm sẽ không được bảo hành khi nguyên nhân gây lỗi không phải do chất lượng sản phẩm mà là do sự can thiệp từ bên ngoài như tháo mở thiết bị, va đập, đầu nối sai chức năng,...
- Khách hàng cần cung cấp những thông tin sau để được bảo hành:
 - + Hóa đơn & Phiếu bảo hành
 - + Phiếu yêu cầu bảo hành hoặc yêu cầu dịch vụ hỗ trợ
 - + Hình ảnh thiết bị lỗi, hình ảnh tem bảo hành & số series trên sản phẩm
 - + Những thông tin khác nếu được chúng tôi yêu cầu

D. PHƯƠNG THỨC & THỜI GIAN BẢO HÀNH

I. Phương thức bảo hành

- RMA Carry In: phương thức bảo hành tiêu chuẩn, khách hàng phải mang sản phẩm lỗi đến TTBH để được bảo hành
- RMA Advance: khách hàng có thể mượn hàng trước để đổi bảo hành (sản phẩm lỗi sẽ chuyển lại TTBH sau). Được áp dụng cho những khách hàng có trang bị gói dịch vụ tận nơi
- DOA: khách hàng sẽ được đổi sản phẩm mới nếu còn trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày giao hàng. Nếu khách hàng mua gói Dịch vụ tận nơi, sản phẩm sẽ được giao tại địa chỉ khách hàng. Nếu không, khách hàng sẽ đến TTBH để được đổi sản phẩm mới

II. Thời gian đổi bảo hành

Sau khi được chúng tôi xác nhận bảo hành (RMA), nếu hàng có sẵn tại kho Việt Nam, khách hàng có thể đổi liền. Nếu hàng không có sẵn, chúng tôi sẽ tiến hành đặt hàng và thông báo tiến độ đến khách hàng. Bên dưới là những thông tin khách hàng có thể tham khảo:

- RMA Carry in: 4 - 6 tuần
- RMA Advance: 4 - 6 tuần
- DOA: 30 ngày

III. Thông tin liên hệ bảo hành

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH VÀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT

1. Liên hệ TTBH ủy quyền - FSC

- FSC sẽ nhận sản phẩm lỗi từ nhà phân phối, kinh doanh hoặc khách hàng và gọi yêu cầu bảo hành ngay trong ngày cho APC Việt Nam theo một trong hai mẫu sau:

- + [RMA Request Form](#)
- + [Service Request Form](#)

- Các trung tâm FSC trên cả nước:

Trung Tâm	FSC HCM	FSC Hà Nội	FSC Đà Nẵng	FSC Cần Thơ
Người liên hệ	Mr. Vo Ngoc Vinh	Mr. Le Quang Hieu/ Mr. Nguyen Ba Hung	Mr. Tam	VPDD FPT Can Tho
Địa chỉ	37 Ho Ba Kien St., Ward 15, Dist 10, HCM City, Vietnam	No 7 M1 Yen Hoa, Tran Kim Xuyen Str, Cau Giay Dist, Hanoi	336 Le Duan street, Thanh Khe district, Da Nang city	131D Tran Hung Dao- F-An Phu- Quan Ninh Kieu-TP Can Tho
Số di động	0908 476 145		0935 101 399	0939 797 305
Số điện thoại	(08) 73000911- Ext: 87198	(04) 73000911/ (04) 39424966	(0511) 3562666/ (0511)3562662	+ 847103-781978
Fax	(08) 39977083			+847103-769785

- FSC phải mang sản phẩm đến kho APC để đổi bảo hành. Lịch trình là 2 lần trong 1 tuần (thứ 3 và thứ 6) nhưng trường hợp khẩn cấp FSC sẽ thực hiện theo yêu cầu từ phía APC

- Nếu FSC có sẵn các Model, khách hàng sẽ được đổi ngay nếu là tình trạng lỗi thường gặp của các dòng sản phẩm

- Mọi thắc mắc hoặc khiếu nại về bảo hành, khách hàng có thể liên hệ trực tiếp với Trung tâm Chăm sóc khách hàng (TT CSKH) của APC

2. Liên hệ trực tiếp TT CSKH của APC

- Thông tin liên hệ:

- + Tổng đài miễn phí: 1800 58 58 58 (hỗ trợ 24/7)
- + Email: customercare.vn@schneider-electric.com
- + Ask APC: http://www.apc.com/support/contact/ask_apc.cfm
- + Chat with APC: <http://www.apc.com/site/support/vn/en/>

- Khách hàng phải đổi trực tiếp tại kho APC:

Kho	Hồ Chí Minh	Hà Nội
Công ty	DHL Supply Chain Vietnam - Phuoc Son Warehouse No. 6	DHL Supply Chain Vietnam
Địa chỉ	DT 743 Street, 1B Hamlet, Thuan An District, Binh Duong	Block 18, Mapletree Township, 06 St,
Số di động	0909 951 977	0946 077 028 & 0947 878 546
Email	Khoa.le@dhl.com	schneider.bacninh@dhl.com
Số điện thoại		84 (241) 3765 451 or 3765 452
Fax		84 (241) 3765 512

E. TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

- Schneider Electric IT (APC) Việt Nam cung cấp các dịch vụ hỗ trợ cho khách hàng. Khách hàng chỉ cần liên hệ qua chúng tôi, mọi thắc mắc hoặc yêu cầu sẽ được giải quyết, bao gồm:

- + Tư vấn Kỹ thuật
- + Cung cấp các Tài liệu kỹ thuật hoặc các Tài liệu khác
- + Hướng dẫn hoặc cung cấp Tài liệu lắp đặt
- + Tư vấn về đơn hàng, đặt hàng
- + Tiếp nhận và tiến hành thủ tục bảo hành
- + Các thông tin khác

- Hãy gọi: **1800 58 58 58** (miễn phí cước cuộc gọi, hỗ trợ 24/7)

- Email: customercare.vn@schneider-electric.com

F. CÁC DỊCH VỤ KHÁC

DỊCH VỤ	DÒNG SẢN PHẨM	
	UPS 3 PHA, COOLING (ESS)	UPS 1 PHA(HBN)
Phí đi lại thực hiện dịch vụ (Travel fee)	miễn phí trong vòng 50km từ trung tâm bảo hành tại Hà Nội và HCM. Bắt buộc cho các điểm xa hơn	miễn phí trong vòng 50km từ các trung tâm bảo hành. Bắt buộc với các điểm xa hơn
Dịch vụ tư vấn thiết kế (Design)	Option	Option
Dịch vụ quản lý dự án (Project Management)	Option	Option
Dịch vụ đi dây, đi ống, đấu nối (installation)	Option	Option
Lắp đặt không bao gồm đấu nối (Assembly)	Option	Option
Khởi tạo, đặt cấu hình, kiểm tra (Start-Up)	Bắt buộc	Option - khuyến cáo nên trang bị
Tích hợp hệ thống (Network Integration)	Option	Option

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH VÀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT

Dịch vụ đào tạo (Training)	Option	Option
Dịch vụ tại chỗ (onsite)	Đi kèm	Option
Dịch vụ 24x7	Option	Option
Dịch vụ đáp ứng trong vòng 4 giờ	Option	Option
Dịch vụ bảo trì (Preventive Maintenance)	Option - khuyến cáo nên trang bị	Option - khuyến cáo nên trang bị
Dịch vụ bảo hành mở rộng (Extended Warranty)	Option	Option
Dịch vụ sửa chữa(Repair)	Option	Option
Dịch vụ thay thế accu (Battery replacment)	Option	Option
Gói dịch vụ bảo hành tận nơi (Service package)	Option	Option
Dịch vụ giám sát từ xa(Remote monitoring)	Option	Option
Dịch vụ kiểm định hệ thống(Site Audit/ Energy Audit)	Option	Option

RMA REQUEST FORM

P.O INFORMATION	
P.O Number (*)	
P.O date(*)	
END USER INFORMATION	
Company Name	
Site Address	
Contact Name (full name)	
Designation	
Telephone Number	
Mobile Number	
Fax Number	
E-mail Address	
APC UPS INFORMATION	
APC Product Model	
Serial Number	
SERVICE INFORMATION	
Prefered Service Center	
Reported by	
DESCRIPTION OF PROBLEM (**)	
Problem	
Configuration (load, software etc) (***)	
Troubleshooting/diagnostic steps taken	
Proposed solution	

(*): Compulsory if SN shows the UPS is out of warranty
 (**): Compulsory
 (***): Please specify what are the equipments connected to the UPS

APC Contact:
 Hotline: 1800 58 58 58

Email: customercare.vn@schneider-electric.com

**PHIẾU YÊU CẦU HỖ TRỢ KỸ THUẬT
(SERVICE REQUEST FORM)**

THÔNG TIN KHÁCH HÀNG (Customer Information)		
Tên Công ty (Company name)		
Địa chỉ Công ty (Company address)		
Người liên hệ (Contact name)		
Điện thoại liên lạc (Contact phone number)		
Địa chỉ email (Email)		
THÔNG TIN DỊCH VỤ CẦN YÊU CẦU (Request For)		
<i>Xin điền vào ô dịch vụ cần yêu cầu/Please tick the relevant box(es)</i>		
Bảo hành (RMA) <input type="checkbox"/>	Dịch vụ sửa chữa (Breakfix activity) <input type="checkbox"/>	Dịch vụ khác (others) <input type="checkbox"/>
Nêu rõ dịch vụ khác: _____		
THÔNG TIN THIẾT BỊ (Product information)		
Chủng loại (model)	_____	
Số Serial (Serial No.)	_____	
Giấy chứng nhận bảo hành số (nếu có): Entitlement /Warranty No. (if any)	_____	
MÔ TẢ / GHI NHẬN SỰ CỐ BAN ĐẦU CỦA THIẾT BỊ (Problem /Issues)		
CÁC BƯỚC TIỀN HÀNH KHÁC PHỤC (nếu có)/ Troubleshooting (if any)		
GHI NHẬN KHÁC		

Người yêu cầu/ Requester

APC Contact:

Hotline: 1800 58 58 58

Email: customercare.vn@schneider-electric.com

Signature/ Name/ Date