

Ngày: 01 tháng 08 năm 2018
Kính Gửi: Quý khách hàng Seagate
Chúng tôi: Trung tâm dịch vụ khách hàng
Nội dung: **Mô hình dịch vụ và chính sách bảo hành của Seagate năm 2018 tại Việt Nam**

Thông báo này nhằm làm rõ quyền hạn của chúng tôi cho tất cả khách hàng có yêu cầu sử dụng dịch vụ bảo hành tại Trung tâm Dịch vụ bảo hành Seagate Việt Nam.

- Seagate đã áp dụng quy trình xác nhận bảo hành cho mọi trường hợp, theo đó toàn bộ sản phẩm bảo hành sẽ phải tiến hành xác minh và kiểm tra trước khi được chấp nhận cho yêu cầu bảo hành:
 - Các sản phẩm được đổi bảo hành đều phải còn nằm trong thời hạn bảo hành.
 - Số seri, tên mã sản phẩm phải rõ ràng, nguyên vẹn và không có dấu hiệu bị can thiệp, chỉnh sửa.
 - Chỉ các sản phẩm được mua từ các nhà Phân Phối chính hãng và các đại lý được ủy quyền của Seagate tại Việt Nam mới được áp dụng dịch vụ bảo hành. **Các sản phẩm không được mua từ các cửa hàng, đại lý ủy quyền của Seagate tại Việt Nam sẽ không được bảo hành tại Việt Nam.** Vui lòng kiểm tra và xác nhận với nơi bán về nguồn gốc của sản phẩm để tránh bị từ chối bảo hành.
- Thông báo về chính sách đổi trả bảo hành:
 - 1 đổi 1 hoàn toàn miễn phí khi sản phẩm còn trong thời gian bảo hành.
 - Sản phẩm gốc sẽ **KHÔNG** được trả lại cho bạn sau (Seagate đã đổi trả sản phẩm thay thế).
 - Sản phẩm được đổi trả cho khách hàng được chứng nhận bởi nhà máy là cùng loại hoặc các mẫu tương đương với sản phẩm bảo hành.
 - Sản phẩm thay thế có thời gian bảo hành bằng với thời gian còn lại của sản phẩm hoặc được bảo hành 90 ngày nếu sản phẩm gốc còn thời hạn bảo hành <90 ngày.
 - Sản phẩm thay thế không bao gồm phụ kiện đi kèm (như dây cáp, nguồn, sách hướng dẫn cài đặt, phần mềm)
- Khách hàng có thể nhận sản phẩm thay thế của họ trong vòng 10 phút tại Trung tâm Dịch vụ Seagate dưới đây (tùy vào tình trạng hàng sẵn có).

Khu Vực	Địa Chỉ	Điện Thoại
Hà Nội	111 Nguyễn Chí Thanh, Láng, Đống Đa, Hà Nội	84-2432321910
Đà Nẵng	Số 59 Nguyễn Tri Phương, Thạc Gián, Thanh Khê, Đà Nẵng	84-2367301112
Hồ Chí Minh	130 Ký Con, Nguyễn Thái Bình, Quận 1, Hồ Chí Minh	84-2839143267

- Bảo hành có giới hạn của Seagate không bảo hành cho những trường hợp sau:
 - Sử dụng thương mại, tai nạn; cố ý lạm dụng, thiếu cẩn trọng; va đập; phóng tĩnh điện; nhiệt độ hoặc độ ẩm vượt quá đặc tính kỹ thuật cho phép; lắp đặt sai; sửa đổi trong quá trình hoạt động bảo trì.
 - Sử dụng sai quy cách do không tuân theo đúng hướng dẫn sử dụng.
 - Mặt khẩu bị mất

- Các trục trặc do thiết bị khác gây ra.
 - Từ chối bảo hành tất cả các trường hợp sản phẩm có nhãn bị tháo gỡ, bị làm giả mạo hoặc không còn nguyên vẹn, hoặc có bất kỳ sự sửa đổi nào khác (bao gồm việc tháo gỡ nắp ngoài hoặc bất cứ thành phần nào của sản phẩm).
 - Dịch vụ bảo hành không bao gồm khôi phục dữ liệu người dùng đã mất hoặc sao lưu dữ liệu người dùng qua thiết bị lưu trữ khác thường xuyên. Ngoài ra, hậu quả do thiệt hại, thiệt hại phát sinh, và các chi phí liên quan đến việc khôi phục, xóa và cài đặt sẽ không bao gồm trong dịch vụ bảo hành giới hạn này.
 - Dịch vụ bảo hành này chỉ áp dụng cho các sản phẩm phần cứng, phần mềm, thiết bị được cấp phép theo hướng dẫn sử dụng (và được đảm bảo nếu có) theo thỏa thuận bằng văn bản riêng biệt
5. Đối với những khách hàng không thể đến trực tiếp trung tâm Dịch vụ Seagate, bạn có thể đóng gói thành kiện hàng rồi gửi đến Trung tâm Phân phối của chúng tôi tại Thành phố Hồ Chí Minh:
- Đăng ký để khởi tạo RMA (Return Materials Authorization - Giấy phép hoàn trả thiết bị) trước khi gửi hàng. Bất kỳ kiện hàng không có giấy phép sẽ bị trả về cho bạn, mọi chi phí phát sinh trong trường hợp này cũng sẽ bị tính cho bạn.
 - Hộp đựng và bao bì đóng gói gốc nên được sử dụng để đóng gói kiện hàng. Hộp phải được dán nhãn rõ ràng với số RMA.
 - Giữ lại các phụ kiện đi kèm và không gửi về Seagate cùng sản phẩm bảo hành (như dây cáp, nguồn, hướng dẫn cài đặt...) vì lý do Seagate sẽ không cung cấp các phụ kiện này trong sản phẩm thay thế
 - Vui lòng sử dụng dịch vụ gửi hàng mà có khả năng theo dõi tình trạng với chi phí của bạn. Seagate không chịu trách nhiệm đối với các kiện hàng mà hãng vận chuyển không thể cung cấp bằng chứng giao nhận.
 - Sau khi các bước xác nhận bảo hành thành công, Trung tâm phân phối Seagate sẽ thanh toán cho bưu chính và gửi sản phẩm thay thế cho bạn.
- | Khu Vực | Địa Chỉ | Điện Thoại |
|-------------|---|---------------|
| Hồ Chí Minh | 130 Ký Con, Nguyễn Thái Bình, Quận 1, Hồ Chí Minh | 84-2839143267 |
6. Từ chối bảo hành
- Seagate có toàn quyền quyết định từ chối yêu cầu bảo hành nếu khách hàng tìm cách tự tạo hoặc làm giả bằng chứng mua hàng hợp lệ.
7. Seagate sẽ không chịu trách nhiệm đối với mọi cam kết của đại lý mà trái ngược với những thông báo trên.

Date: August 01, 2018
To: Seagate Customers
From: Seagate Customer Service Organization
Subject: **Vietnam 2018 Service Model & Warranty Policy**

This notice clarifies our service level for consumer customers claiming warranty service at Seagate Service Centers in Vietnam.

- Seagate has implemented a warranty validation process where every drive returned to Seagate will be subjected to verification and testing before the drive is accepted for warranty claims:
 - Products returned for warranty service are within warranty period.
 - Serial number and model number are clearly readable from the physical product and with no signs of tamper-torn-wear.
 - Only products purchased from Seagate's Vietnam Authorized Distributors and their partners in Vietnam will receive warranty service. Otherwise, please refer to the original place or source of purchase.
- Replacement Product Notice:
 - 1 for 1 exchange is provided for free within warranty period.
 - Your original product will NOT be returned to you.
 - Replacement unit is factory certified product of the same or equivalent models.
 - Replacement unit carries the greater of original warranty balance or 90 days.
 - Replacement unit will not include accessories (eg cables, power adaptors, installation guides, software)
- Customers can get their replacement product within 10 minutes at Seagate Service Centers below, subject to stock availability.

Site	Address	Office No
Ha Noi	111 Nguyen Chí Thanh St, Lang Thuong Ward, Dong Da Dist, Ha Noi City	84-2432321910
Da Nang	No 59 Nguyen Tri Phuong St, Thac Gian Ward, Thanh Khe Dist, Da Nang City	84-2367301112
HCM	No 130-Ky Con St, Nguyen Thai Binh Ward, Dist 1, HCM City	84-2839143267

- The Seagate Limited Warranty** does not cover any problem that is caused by:
 - Commercial use, accident, abuse, neglect, shock, electrostatic discharge, degaussing, heat or humidity beyond product specifications, improper installation, operation, maintenance or modification; or
 - Any misuse contrary to the instructions in the user manual; or
 - Lost passwords; or
 - Malfunctions caused by other equipment.
 - This limited warranty is void if a product is returned with removed, damaged or tampered labels or any alterations (including the unauthorised removal of any component or external cover).

-
- This limited warranty does not cover data loss - back-up the contents of your drive to a separate storage medium on a regular basis. Also, consequential damages; incidental damages; and costs related to data recovery, removal, and installation are not recoverable under this warranty.
 - This limited warranty applies only to hardware products; software, media, and manuals are licensed (and warranted where applicable) pursuant to separate written agreement.
5. For customers who are unable to visit Seagate Service Centers, you may return via parcel shipment to our Distribution Center in HCM City:
- Register to Create RMA (Return Materials Authorization) before shipment. Any unauthorized shipment will be returned to you at your expense.
 - The original box and packaging materials should be used for the shipment. The box must be clearly labeled with RMA number.
 - Remove and do not ship all accessories that came with the product when you purchased it (eg. cables, power adaptors, installation guides/ documentations. Seagate will not include these items in our replacement unit
 - Please use a method with ability to trace shipment at you own cost. Seagate is not responsible for shipments for which the carrier cannot provide proof of delivery.
 - Upon successful warranty validation, Seagate Distribution Center will pay for postage and ship the replacement product to you.

Site	Address	Office No
HCM	No 130-Ky Con St, Nguyen Thai Binh Ward, Dist 1, HCM City	84-2839143267

6. Out of Warranty Product.
- Seagate may at its sole discretion proceed with out of warranty claim if customer manages to produce a valid proof of purchase.
7. Seagate will not be responsible for any commitments made by resellers contrary to this notice.