

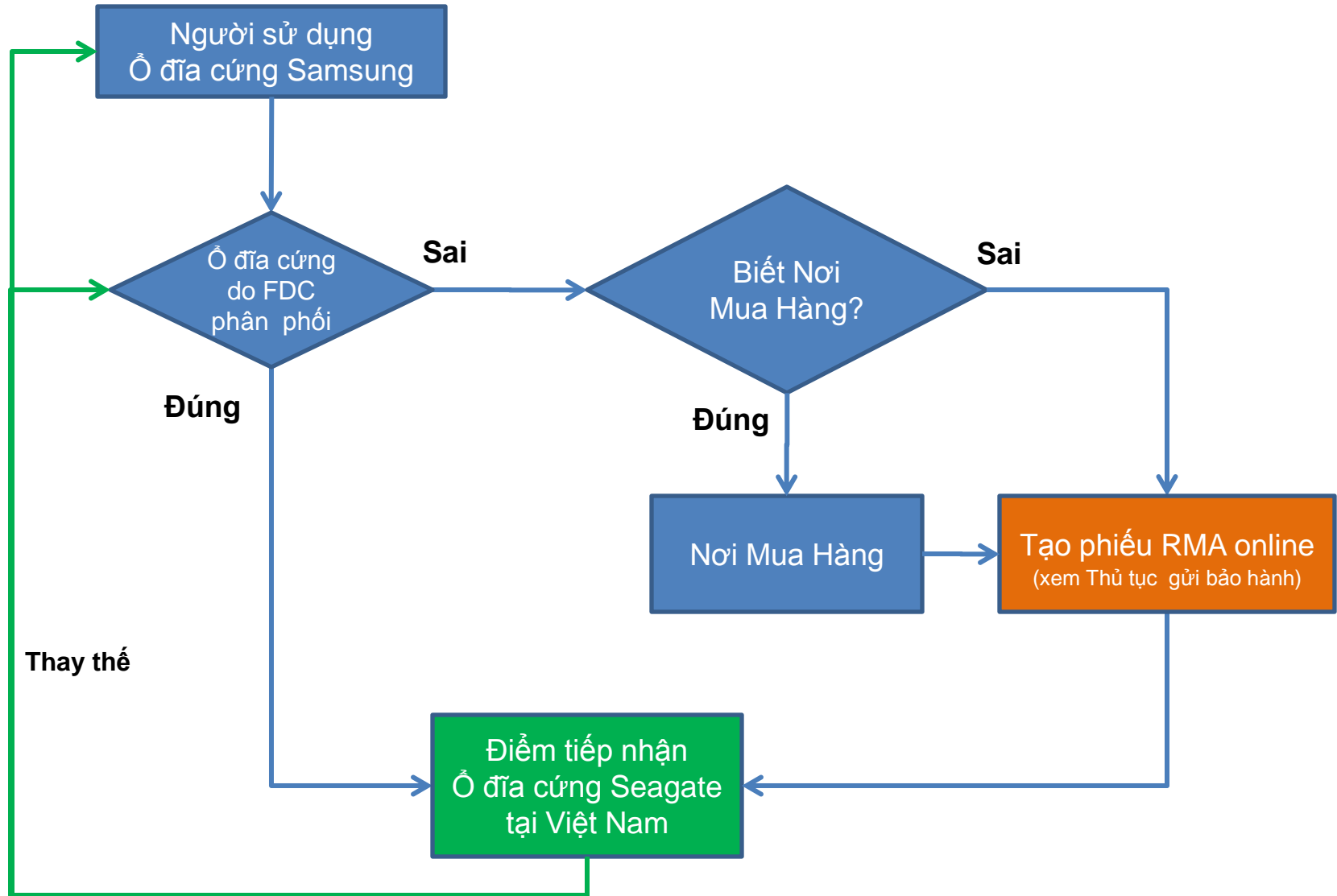
Hỗ Trợ Những Khách Hàng Gián Tiếp –
Tích Hợp Bảo Hành cho Ổ Đĩa Cứng
Samsung
Việt Nam



Nội Dung

- Quy trình gửi bảo hành Ổ đĩa cứng Samsung cho kênh phân phối Việt Nam
- Điểm tiếp nhận bảo hành Seagate
- Thủ tục gửi bảo hành
- Phụ lục
 - Cách tạo phiếu RMA trên Website Seagate
 - Cách đăng ký Đối tác Seagate
 - Hỏi đáp về Ổ đĩa cứng Samsung

Sơ đồ dịch vụ cho Ổ đĩa cứng Samsung tại Việt nam



Các điểm tiếp nhận bảo hành Ổ đĩa cứng Seagate tại Việt Nam

Quốc gia	Điểm Tiếp Nhận (CP)	Địa Chỉ CP
Việt Nam - Đà Nẵng	TRANSIMEX ĐÀ NẴNG	25 Hoàng Văn Thụ, Quận Hải Châu, Đà Nẵng, Việt Nam.
Việt Nam - Hà Nội	UPS Supply Chain Solutions C/O Nam Khai Transportation Int'l Co., Ltd	53 Quang Trung, Tầng 10, Hà Nội, Việt Nam
Việt nam - Hồ Chí Minh	UPS Supply Chain Solutions C/O Nam Khai Transportation Int'l Co., Ltd	18A Cộng Hòa, Phường 12, Quận Tân Bình, Hồ Chí Minh, Việt Nam

Lưu ý: Phí vận chuyển áp dụng theo chính sách của Seagate
Để biết thêm chi tiết về vận chuyển xin vui lòng tham khảo tại:
<http://www.seagate.com/support/warranty-and-returns/packing-and-shipping-instructions/>

Seagate Return Packing and Shipping Information

- > What should I ship and how should I package it?
- > What will happen to the data on my drive?

Seagate Return Policy:

Unless covered under other contractual agreement, the following applies to all consumer customer returns:

- You must pay postage charges for all shipments from you to Seagate.
- Send your product to Seagate using the carrier of your choice. Please use a method with ability to trace shipment. Seagate is not responsible for shipments for which the carrier cannot provide proof of delivery.
- If your product is under warranty, Seagate will pay for postage of repaired/replacement products from Seagate to you. You must pay all applicable duties and customs charges for shipments to and from Seagate.
- Seagate is not responsible for loss or damage during transit. We suggest that you purchase freight insurance on your shipments.
- NO COLLECT SHIPMENTS WILL BE ACCEPTED without prior authorization from Seagate. Shipments arriving at Seagate with charges due are subject to being returned (unrepaired) with all charges, including return expenses, due and payable by the originator.
- You are responsible for saving or backing up data contained in any product returned to Seagate. SEAGATE WILL HAVE NO RESPONSIBILITY FOR SUCH DATA AND WILL HAVE NO LIABILITY ARISING OUT OF ANY DAMAGE TO OR LOSS OF SUCH DATA WHILE THE PRODUCT IS IN SEAGATE'S POSSESSION.

Quý khách phải trả mọi chi phí liên quan đến thuế và thủ tục hải quan của hàng bảo hành được gửi đến/đi từ Seagate

Thủ tục gửi bảo hành



Hỗ trợ bảo hành cho người tiêu dùng

1. Truy cập Seagate.com <http://www.seagate.com/www/en-us/>

- Hỗ trợ & Downloads
 - Bảo hành và gửi bảo hành
 - Chọn 'Return a Single Drive' hoặc 'Return Multiple Drives' hoặc 'RMA login'

Hoặc chọn cách gửi bảo hành của quý khách hàng bằng một trong các liên kết sau.

Tất cả các liên kết sau đều có hướng dẫn theo từng bước để quý khách hàng làm theo qui trình xuất phiếu RMA và theo dõi tình trạng bảo hành:

- A. **[Return a Single Drive](#)**: Liên kết này dành cho *một ổ cứng với mỗi lần đăng ký*. Quý khách hàng nên chạy Seatools trước khi thiết lập một RMA. Nếu cần trợ giúp về Seatools, xin liên hệ **[Technical Support](#)**.
- B. **[Return Multiple Drives](#)**: Liên kết này dành cho *quý khách hàng gửi bảo hành* muốn kiểm tra bảo hành và sau đó thường xuyên thiết lập RMA.
- C. **[RMA Login](#)**: Ở đây có một cổng RMA/Return dành cho các khách hàng đã đăng ký hoặc cho những người sử dụng không đăng ký. Nó cũng cung cấp tùy chọn để đăng ký lần đầu cho truy cập Bảo Hành Online (eCommerce) khi thiết lập một RMA.

Để gửi bảo hành một sản phẩm quý khách hàng cần số seri (Serial Number) và số part (Part Number) hoặc số model (Model Number).

- **[Find my Serial/Part/Model numbers](#)**: Liên kết này cung cấp hướng dẫn cách tìm các số này
- Nếu cần trợ giúp khi thiết lập RMA hoặc gửi trả bảo hành, quý vị hãy liên hệ **[Warranty Support](#)**.

2. Mỗi khi một số RMA được tạo nên, một xác nhận lệnh sẽ được cung cấp cho quý vị với địa điểm gửi trả hàng bảo hành tương ứng và tùy chọn in nhãn gửi bảo hành. Xác nhận lệnh này cũng sẽ được gửi bằng email tới cho khách hàng.

3. Các hướng dẫn và các yêu cầu về đóng gói cũng được cung cấp trong email xác nhận lệnh.

Có thể kiểm tra tình trạng RMA online tại trang hỗ trợ bảo hành vào bất kỳ lúc nào bằng cách nhấp chuột vào liên kết kiểm tra tình trạng:

- **[Kiểm tra tình trạng của một lệnh gửi bảo hành đã thực hiện](#)**

Hỗ trợ bảo hành cho người tiêu dùng

Liên kết hỗ trợ thông tin: http://www.seagate.com/www/en-us/about/contact_us/

Truy cập liên kết trên để có các thông tin cập nhật mới nhất.

Hỗ Trợ Bảo Hành:

Châu Á Thái Bình Dương

Các trung tâm hỗ trợ khách hàng Seagate

Seagate cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng toàn cầu cho các ổ đĩa cứng Seagate, Maxtor hoặc Samsung. Các khách hàng trực tiếp của Seagate như Tích Hợp Hệ Thống, Phân Phối, và OEM cần liên hệ với đại diện hỗ trợ khách hàng Seagate của mình để có các thông tin về bảo hành. Các khách hàng khác cần liên hệ với nơi mình đã mua hàng.

SỐ RMA (RETURN MATERIAL AUTHORIZATION) DO SEAGATE BAN HÀNH CHỈ ĐƯỢC DÙNG CHO GỬI BẢO HÀNH CÁC SẢN PHẨM BỊ HỎNG. THIẾU SỰ PHÊ DUYỆT TRƯỚC, SEAGATE CÓ THỂ COI VIỆC SỬ DỤNG SỐ RMA NÀY ĐỂ TRẢ VỀ SẢN PHẨM KHÔNG BỊ HỎNG VÀ XEM NHƯ LÀ TRƯỜNG HỢP GIAN LẬN.

[Trợ giúp bảo hành](#) miễn phí! Kiểm tra tình trạng bảo hành của quý khách hàng và tạo một trường hợp gửi bảo hành.

Quốc Gia	Điện Thoại	Giờ Làm Việc	Gửi Email
Việt Nam	Mã Truy Cập: 1.201.0288+ 888.268.3308	Sáng: 7:00 tới 10:00 Chiều: 11:30 tới 16:30 Thứ Hai – Thứ Sáu Giờ Việt Nam (GMT +7)	Gửi Email (http://support2.seagate.com/) Chat (Tiếng Anh) (http://support2.seagate.com/ChatLaunch?rc=1)

Hỗ trợ kỹ thuật cho người tiêu dùng

Liên kết hỗ trợ thông tin: http://www.seagate.com/www/en-us/about/contact_us/

Xin truy cập liên kết trên để có các thông tin cập nhật mới nhất.

Hỗ trợ kỹ thuật:

Seagate cung cấp các hỗ trợ miễn phí như web tự phục vụ, email và các diễn đàn dành cho người sử dụng. Quý vị cũng có thể gọi điện thoại cho hỗ trợ kỹ thuật theo hướng dẫn dưới đây.

[Gọi Technical Support Asia Pacific](#)

[Kiểm tra hỗ trợ kỹ thuật điện thoại miễn phí của quý](#) khách hàng Technical Support sẽ trả lời các câu hỏi về kỹ thuật và xử lý sự cố liên quan đến ổ đĩa cứng Seagate, Maxtor hay Samsung trong giờ làm việc của trung tâm hỗ trợ.

(Quý vị có thể kiểm tra tình trạng bảo hành sản phẩm của mình bằng cách sử dụng công cụ [Warranty Checker](#) của chúng tôi.)

[Knowledge Base](#) Miễn Phí! Tìm câu trả lời cho các câu hỏi về hỗ trợ kỹ thuật của quý khách hàng trong knowledge base của chúng tôi.

[Warranty Assistance](#) Miễn Phí! Kiểm tra tình trạng bảo hành của quý vị và tạo một Phiếu gửi bảo hành.

[Email](#) Miễn Phí! Nhận câu trả lời cho các câu hỏi của quý vị bằng cách gửi email.

[Chat 1-1](#) Châu Á Thái Bình Dương

Nhận câu trả lời ngay lập tức từ các đại diện trực tiếp từ Thứ Hai tới Thứ Sáu (không áp dụng cho các Sản Phẩm Gắn Mạng)

Phụ lục

Cách tạo một Phiếu gửi bảo hành (RMA) trên Website Seagate

1. Truy cập Warranty and Returns Assistance
2. Nhấp chuột vào “Return Multiple Drives”

The screenshot shows the Seagate website's 'Warranty and Returns Assistance' page. The browser address bar displays 'www.seagate.com/www/en-us/support/warranty_%26_returns_assistance'. The page features the Seagate logo and a navigation menu on the left with categories like SOLUTION CENTER, PRODUCTS & SERVICES, PARTNERS, SUPPORT, DOWNLOADS, DOCUMENT LIBRARY, INSTALLATION, HOW TO USE, KNOWLEDGE BASE, COMMUNITY FORUMS, TROUBLESHOOTING, WARRANTY AND RETURNS, PRODUCT REGISTRATION, SERVICES, and CONTACT SUPPORT. The main content area is titled 'Warranty Support and Returns Assistance' and includes a sub-header 'Warranty Support and Returns Assistance'. Below this, there is a notice: 'If you are returning a Master product, please contact Technical Support for assistance. At this time you may not return your Master product through our returns system.' Two main options are presented: 'Return a Single Drive' and 'Return Multiple Drives'. The 'Return Multiple Drives' option is highlighted with a red border. Below these options, there is a 'Warranty Resources' section with icons for 'Is My Drive in Warranty?', 'Check the Status of a Return', 'Warranty and Returns FAQs', 'Find the Model Number and Serial Number', 'Packing and Shipping Instructions', and 'Data Erasure for Returned Products'. A 'FEEDBACK' button is located in the bottom right corner.

3. Chọn "Return a drive as Guest User"

The screenshot shows the Seagate website's 'Return a Product' page. The browser address bar shows the URL: www.seagate.com/www/v/index.jsp?locale=en-US&name=e-commerce-login&vgnvtid=34dc3f5dc3de32107vgnvcm1000001a48090aRCPD. The page features the Seagate logo at the top left and a navigation menu on the left side. The main content area is titled 'Return a Product' and includes the following text:

To return a product you will need the Serial Number and the Part or Model Number.

Find my Serial/Part/Model numbers

Choose your method of return below:

Registered User

Login

Password

[Forgot your password?](#)

or

Return a drive as Guest User You must register in order to return multiple drives.

Be sure to check our list of conditions that may void your warranty.

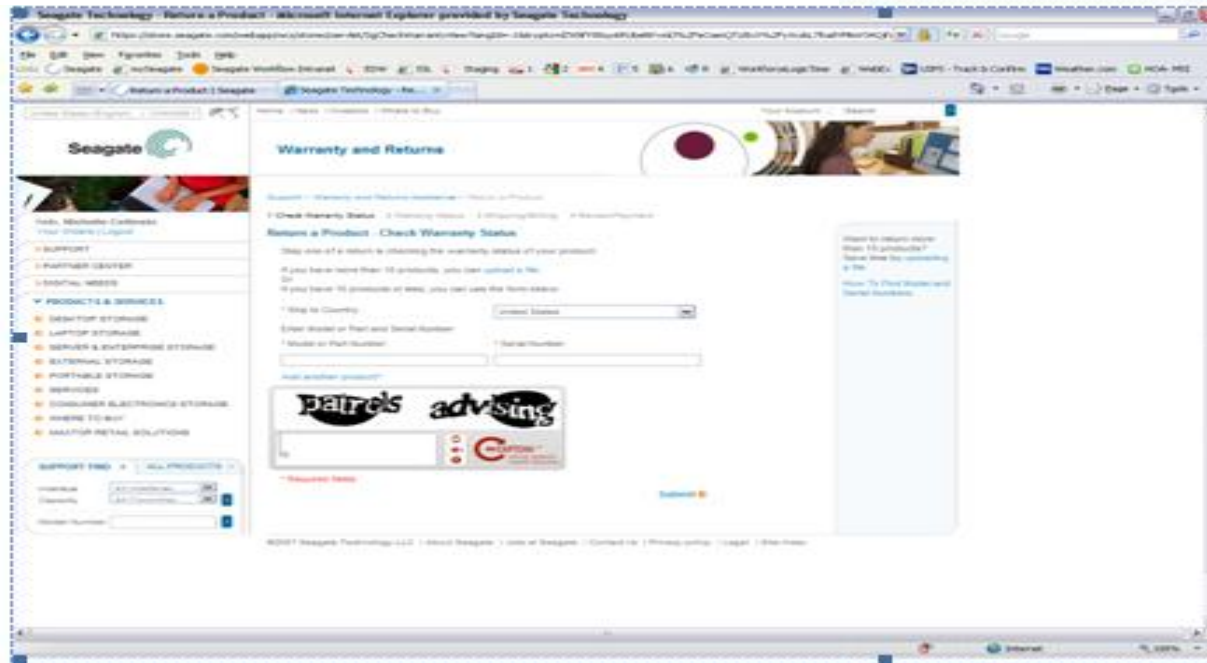
IRMA Status

[Check status on an existing return order](#)

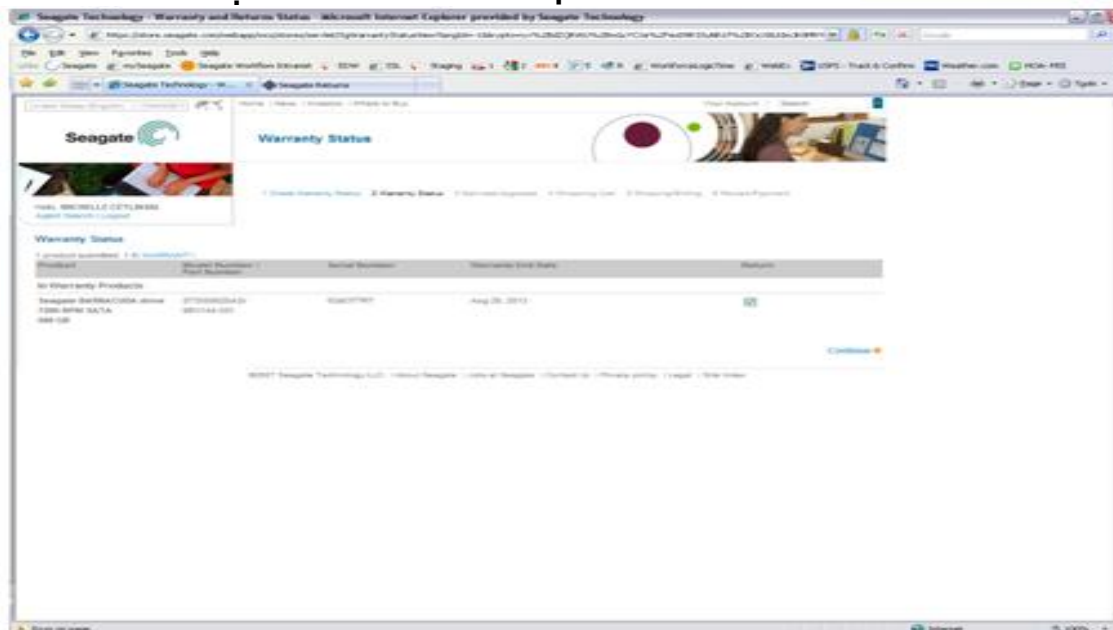
The footer of the page contains the text: ©2012 Seagate Technology LLC | Site Index | About Seagate | Partners | Investors | Contact Us | Privacy Policy

In the bottom right corner, there is a 'FEEDBACK' button with a plus sign icon.

4. Chọn quốc gia và nhập thông tin sản phẩm



5. Kiểm tra thời hạn bảo hành của sản phẩm



6. Cách đăng ký Đối Tác Seagate

7. Truy cập liên kết sau

- a. <http://www.seagate.com/www/en-us/partners/>
- b. –Nhấp chuột vào “Channel Partner” và sẽ có một cửa sổ màu xanh xuất hiện.
- c. -Dưới Seagate Partner Program, chọn vùng và ngôn ngữ thích hợp cho quý vị, sau đó nhấp chuột vào “Register Today.”
- d. Quý vị sẽ được đưa tới một trang thông tin cá nhân. Xin vui lòng điền thông tin và tiếp tục đăng ký. Khi làm xong quý vị sẽ có một Seagate Partner ID.

8. Sử dụng ID đã đăng ký để tạo RMA

- a. Nhập User ID
- b. Mật khẩu

9.

Return a Product

To return a product you will need the Serial Number and the Part or Model Number.

[Find my Serial/Part/Model numbers](#)

Choose your method of return below:

Registered User

Login

Password [Forgot your password?](#)

or

Return a drive as Guest User You must register in order to return multiple drives.

Be sure to check our [list of conditions that may void your warranty](#).

RMA Status

[Check status on an existing return order](#)

Hỏi đáp



Hỏi đáp về bảo hành Samsung – Seagate

Nếu tôi gửi bảo hành sản phẩm Samsung, tôi sẽ được nhận bảo hành bằng một sản phẩm Seagate hay Samsung?

Seagate sẽ bảo hành sản phẩm Samsung bằng một sản phẩm có chức năng tương đương. Seagate cũng có thể bảo hành sản phẩm của quý vị bằng một sản phẩm đã qua sử dụng, đã được sửa chữa và đo kiểm đảm bảo đáp ứng các đặc tính kỹ thuật của Seagate.

Tôi sẽ nhận được thời hạn bảo hành giống như tôi đã có với Samsung?

Seagate sẽ tôn trọng thời hạn bảo hành nguyên thủy cho các sản phẩm Samsung. Seagate bảo đảm rằng thời hạn bảo hành của các sản phẩm đã được sửa chữa hoặc thay thế sẽ hoặc là lớn hơn thời hạn bảo hành còn lại của sản phẩm nguyên thủy hoặc lớn hơn 90 ngày.

Dữ liệu có được bảo hành không?

Phục hồi dữ liệu không được xem xét trong các điều khoản bảo hành và các quy trình sửa chữa, bảo hành của cả Seagate và Samsung. SAMSUNG và Seagate không chịu trách nhiệm cho mọi mất mát dữ liệu và phục hồi dữ liệu.

Tôi có thể mua linh kiện cho các sản phẩm Samsung của tôi không?

Seagate sẽ không bán các linh kiện Samsung. Nếu quý vị cần một linh kiện thay thế còn trong thời hạn bảo hành, xin kiểm tra với phòng dịch vụ khách hàng của chúng tôi để có một linh kiện Seagate tương đương phù hợp.

Tôi sẽ nhận bảo hành bằng một sản phẩm Samsung re-certified hay bằng một sản phẩm mới?

Seagate có thể gửi trả sản phẩm bảo hành của quý vị bằng một sản phẩm đã qua sử dụng, đã được sửa chữa và đo kiểm đảm bảo đáp ứng các đặc tính kỹ thuật của Seagate.

Thời gian trả bảo hành sản phẩm Samsung là bao lâu?

Thời gian trả bảo hành dự kiến cho sản phẩm của Samsung sẽ giống như cho sản phẩm của Seagate. Trung bình thời gian vận chuyển là 3-7 ngày làm việc, nếu sản phẩm được chấp nhận bảo hành. Tuy nhiên Seagate không thể bảo đảm sự luôn có sẵn của sản phẩm và do vậy sản phẩm có thể sẽ không được chuyển giao ngay tức thì.

Sản phẩm Samsung còn trong thời hạn bảo hành của tôi khi gửi bảo hành có thể được nâng cấp hay không?

Seagate không có kế hoạch cung cấp tùy chọn nâng cấp cho các sản phẩm Samsung gửi bảo hành.

Khi gửi bảo hành sản phẩm gắn ngoài Samsung của tôi có được bảo đảm thay thế bằng sản phẩm có cùng màu hay không?

Seagate sẽ thay thế sản phẩm Samsung gửi bảo hành của quý vị bằng một sản phẩm có chức năng tương đương. Seagate không thể bảo đảm thay thế bằng sản phẩm cùng màu.