



Số: 2020.12.001/QKH/NHA/TB

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 02 tháng 12 năm 2020

THÔNG BÁO

Về việc: **TRIỂN KHAI CHƯƠNG TRÌNH ĐĂNG KÝ BẢO HÀNH SẢN PHẨM TRỰC TUYẾN VÀ THỰC HIỆN BẢO HÀNH TRỰC TIẾP TẠI NƠI ĐẶT MÁY (ÁP DỤNG KỂ TỪ NGÀY 01.01.2021 CHO ĐẾN KHI CÓ THÔNG BÁO MỚI)**



- Kính gửi:**
- QUÝ NHÀ PHÂN PHỐI SẢN PHẨM: BỘ LƯU ĐIỆN SANTAK; ẮC QUI ECOTEK CANADA VÀ PANASONIC
 - QUÝ ĐỐI TÁC DỰ ÁN; ĐẠI LÝ (N-1)
 - CÙNG TOÀN THỂ QUÝ KHÁCH HÀNG và NGƯỜI TIÊU DÙNG

Chúng tôi : **CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI NGUYỄN HÀ**
(Sau đây gọi tắt là Công ty Nguyễn Hà)

Trụ sở chính : Số 3/4 Nguyễn Văn Thủ, Phường Đa Kao, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh

Điện thoại : (84-28) 3.911.1701 Fax: (84-28) 3.911.1700

ĐKKD số : 0300993214, thành lập ngày 07 tháng 03 năm 1996

Thay mặt cho **CÔNG TY NGUYỄN HÀ**, chúng tôi xin được phép trân trọng kính gửi đến Quý Ban Lãnh đạo Nhà phân phối, Đại lý, Đối tác cùng Quý khách hàng và Người tiêu dùng (sau đây gọi chung là **Quý khách hàng**) lời chân thành cảm ơn vì đã tin tưởng, sử dụng sản phẩm bộ lưu điện thương hiệu **SANTAK**, ắc qui **ECOTEK CANADA**, ắc qui **PANASONIC** cùng dịch vụ kỹ thuật chính hãng của **ECOTEK CANADA** được triển khai tại Việt Nam trong thời gian qua.

Thế theo sự yêu cầu của rất nhiều khách hàng trong nhiều năm qua là mong muốn **SANTAK** và **ECOTEK CANADA** nên triển khai việc cho người sử dụng được đăng ký bảo hành trực tuyến mỗi khi mua sắm sản phẩm mới mà không cần phải lưu giữ, không phải xuất trình, lệ thuộc vào sổ bảo hành sản phẩm chính hãng mỗi khi thiết bị gặp sự cố hư hỏng;

Và cũng thế theo nguyện vọng chính đáng của rất nhiều khách hàng trong nhiều năm qua là hãng sản xuất phải tổ chức và thực hiện việc sửa chữa, bảo hành sản phẩm trực tiếp ngay tại nơi thiết

Trang 1/3



bị được lắp đặt nhằm giúp người sử dụng được an toàn, phòng tránh được mọi rủi ro trong quá trình tháo dỡ và vận chuyển thiết bị hư hỏng từ nơi lắp đặt đến các đại lý bán hàng hoặc đến các trung tâm bảo hành được ủy quyền, đồng thời giúp người sử dụng tiết kiệm được nhiều thời gian, chi phí gửi nhận hàng và mọi sự mất mát hay hư hỏng phát sinh trong quá trình vận chuyển.

Trong xu thế chung khi Việt Nam chuyển mạnh sang nền kinh tế số, đặc biệt là trong ĐIỀU KIỆN BÌNH THƯỜNG MỚI THỜI HẬU COVID-19, sau thời gian chuẩn bị, kể từ ngày 01/01/2021 trở về sau, Công ty Nguyên Hà xin được trân trọng chính thức thông báo đến toàn thể Quý khách hàng việc Công ty Nguyên Hà sẽ bắt đầu triển khai dịch vụ đăng ký bảo hành trực tuyến cho sản phẩm được người sử dụng mua mới, và chỉ tiến hành việc bảo hành trực tiếp tại nơi thiết bị được lắp đặt cho tất cả các sản phẩm đủ điều kiện bảo hành như sau:

- Trong **ĐIỀU KIỆN BÌNH THƯỜNG MỚI THỜI HẬU COVID-19**, khách hàng sử dụng (end-user) được yêu cầu hợp tác thực hiện việc **đăng ký bảo hành trực tuyến (online)** cho **sản phẩm mua mới, trong vòng 14 ngày** kể từ **ngày của Hóa Đơn Thuế Giá Trị Gia Tăng** được phân phối, bán ra trực tiếp bởi các **Đại Lý Bán Hàng Đầu Cuối (N-1)**, được **ECOTEK CANADA** bổ nhiệm, xuất bán hàng ra cho người sử dụng, trên trang web www.baohanh-boluudien.vn của Công ty TNHH Thương Mại Nguyên Hà.
- Tất cả mọi yêu cầu của **người sử dụng** về **BẢO HÀNH SẢN PHẨM** và **DỊCH VỤ HỖ TRỢ KỸ THUẬT TRƯỚC - TRONG - SAU BÁN HÀNG**, sẽ được Công ty Nguyên Hà cam kết đáp ứng ngay tại nơi thiết bị được lắp đặt một cách chuyên nghiệp và nhanh chóng với sự hợp tác, hỗ trợ thông tin của khách hàng theo hai cách sau:
 - (1) Gọi **Tổng đài bảo hành: 1800.1558** và **cung cấp thông tin theo hướng dẫn.**
 - (2) Quét mã **QR trên sản phẩm** để **gửi phiếu yêu cầu bảo hành trực tuyến.**
- Trong khả năng cao nhất của doanh nghiệp cho phép, **chúng tôi** xin cam kết rằng ngay sau khi **tổng đài bảo hành: 1800-1558** nhận được **cuộc gọi** hoặc **Phiếu Báo Yêu Cầu Bảo Hành Trực Tuyến** nêu trên của người sử dụng, **ĐỘI NGŨ NHÂN SỰ KỸ THUẬT CƠ ĐỘNG ECOTEK CANADA** được **phân công thường trú tại 64** tỉnh, thành phố (A.S.P) sẽ **trực tiếp đến khảo sát và tiến hành sửa chữa** hay **hỗ trợ mọi kỹ thuật cần thiết** cho khách hàng ngay **tại nơi đặt thiết bị.**

Trang 2/3



- Trong **ĐIỀU KIỆN BÌNH THƯỜNG MỚI THỜI HẬU COVID-19**, kể từ ngày 01/01/2021, Hệ Thống 30 Trung Tâm Bảo Hành Truyền Thống của Bên A sẽ **CHÍNH THỨC NGỪNG HOẠT ĐỘNG** và **ĐƯỢC GIẢI THỂ THEO QUI ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT HIỆN HÀNH** để chuyển sang hình thức tổ chức và vận hành theo mô hình **MẠNG LƯỚI 64 ĐIỂM DỊCH VỤ KỸ THUẬT CHỦ ĐỘNG (A.S.P)** mới theo thông báo nêu trên.
- Do sự thay đổi và giải thể của các điểm bảo hành cố định (chi nhánh trước đây), Công ty Nguyên Hà sẽ không thể và không còn tiếp nhận bất kỳ sản phẩm hay thiết bị hư hỏng do Khách hàng sử dụng gửi đến Hệ Thống 30 Trung Tâm Bảo Hành Truyền Thống để được xem xét, giải quyết bảo hành như trước đây.

Chúng tôi hoàn toàn có cơ sở tin tưởng rằng với sự **triển khai và kích hoạt kịp thời “ĐĂNG KÝ BẢO HÀNH TRỰC TUYẾN (online)” CHO SẢN PHẨM ĐƯỢC KHÁCH HÀNG MUA MỚI** và **“CHẾ ĐỘ BẢO HÀNH TRỰC TIẾP TẠI NƠI THIẾT BỊ ĐƯỢC LẮP ĐẶT”** được đảm trách bởi **ĐỘI NGŨ NHÂN SỰ KỸ THUẬT CƠ ĐỘNG CẤP QUYỀN BỞI ECOTEK CANADA** được **CHIA RA** (không tập trung tại các chi nhánh như trước đây) và **PHÂN CÔNG THƯỜNG TRÚ** phủ khắp **64** tỉnh, thành phố trên cả nước của **“MẠNG LƯỚI 64 ĐIỂM DỊCH VỤ KỸ THUẬT CHỦ ĐỘNG (A.S.P)”** sẽ góp phần đảm bảo được chất lượng và sự ổn định của dịch vụ bảo hành sản phẩm mà **SANTAK** và **ECOTEK CANADA** đã cam kết, đặc biệt là trong tình hình dịch bệnh **COVID-19** đang biến thể và ngày càng trở nên phức tạp hơn dự đoán.

Xin chân thành cảm ơn và Trân trọng kính chào!

CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI NGUYÊN HÀ

Nơi nhận:

Để thông báo:

- Công ty TNHH TM Nguyên Hà;
- Quý Nhà Phân phối;
- Quý Đối Tác;
- Quý Khách Hàng;
- VPĐD Ecotek Canada.

Lưu hành chính.



TỔNG GIÁM ĐỐC
TRẦN NGỌC HÙNG

Trang 3/3