

CHÍNH SÁCH HỖ TRỢ TRỰC TUYẾN

1. Phạm vi áp dụng

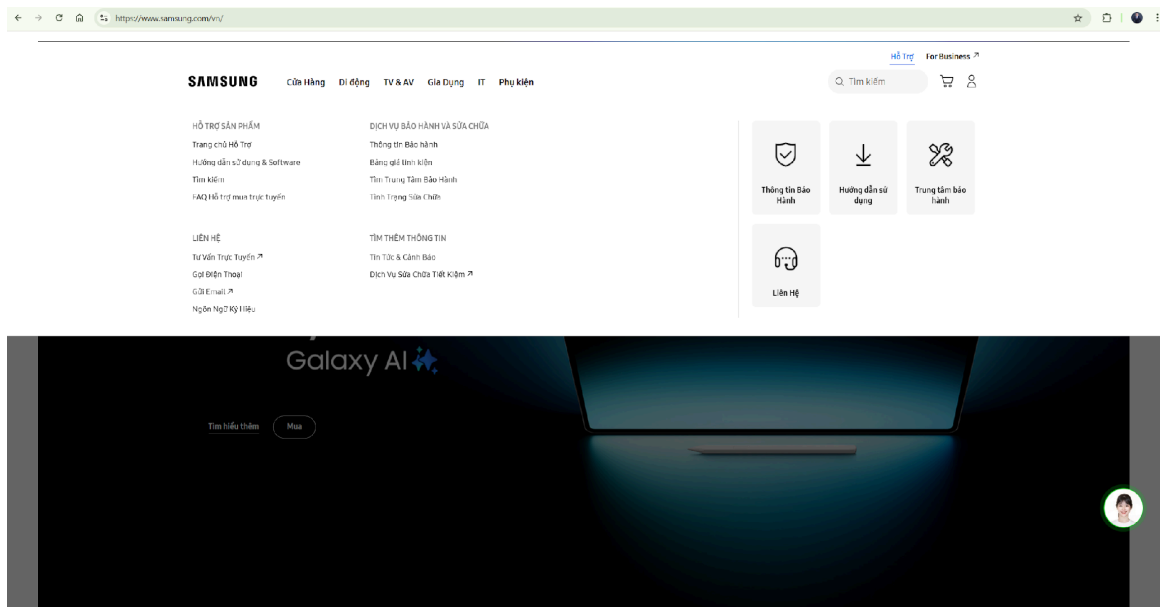
Chính sách hỗ trợ trực tuyến này được áp dụng cho tất cả các đơn hàng được khách hàng đặt thông qua website samsung.com.vn hoặc shop.samsung.com (“**Website Samsung**”) hoặc ứng dụng “Samsung Shop” (“**Nền Tảng TMĐT Samsung**”) của Công Ty TNHH Điện Tử Samsung Vina, một công ty được thành lập và hoạt động tại Việt Nam, có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0300741922 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh (nay là Sở Tài chính) cấp lần đầu vào ngày 28/08/2007, đăng ký điều chỉnh tại từng thời điểm, có địa chỉ trụ sở chính tại 02 Hải Triều, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam do nhà đầu tư Hàn Quốc là Công ty Samsung Electronics Co.,Ltd (“**Samsung**” hoặc “**Samsung Electronics**”) làm chủ sở hữu duy nhất (“**SAVINA**”).

2. Tổng quan về tính năng hỗ trợ trên Nền Tảng TMĐT Samsung

Mô tả về tính năng hỗ trợ trên Website Samsung

Giao diện mục “Hỗ trợ” trên Website Samsung được thiết kế thân thiện, rõ ràng và trực quan, giúp khách hàng dễ dàng tìm kiếm và xử lý mọi vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng sản phẩm. Khu vực này được chia thành bốn nhóm chính: Hỗ trợ sản phẩm, Dịch vụ bảo hành và sửa chữa, Liên hệ và Tìm thêm thông tin. Trong phần Hỗ trợ sản phẩm, Khách hàng có thể truy cập nhanh tới trang chủ hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng phần mềm, mục tìm kiếm và phân hỏi đáp (FAQ) trực tuyến. Phần Dịch vụ bảo hành và sửa chữa cung cấp đầy đủ thông tin về chính sách bảo hành, bảng giá linh kiện, hệ thống trung tâm bảo hành, và tình trạng sửa chữa của thiết bị. Bên cạnh đó, liên hệ hiển thị các phương thức kết nối nhanh như trò chuyện trực tuyến, gọi điện thoại, gửi email hoặc đến trực tiếp ngân hàng trải nghiệm Samsung. Ngoài ra, mục Tìm thêm thông tin cung cấp kho tư liệu mở rộng gồm mẹo sử dụng, khắc phục sự cố thường gặp, tải driver/firmware, bản vá bảo mật, chính sách đổi trả/thu hồi, cùng các bài viết hướng dẫn theo từng danh mục thiết bị.

Ngoài ra, bên phải giao diện còn có các biểu tượng nổi bật như Thông tin bảo hành, Hướng dẫn sử dụng, Trung tâm bảo hành, và Liên hệ, giúp Khách hàng chỉ cần một cú nhấp chuột để truy cập vào dịch vụ mình cần, đảm bảo sự tiện lợi và hỗ trợ toàn diện trong suốt quá trình sử dụng sản phẩm Samsung.



Mô tả tính năng hỗ trợ trên ứng dụng Samsung Shop

Giao diện mục “Hỗ trợ” trên ứng dụng Samsung Shop được thiết kế thân thiện, rõ ràng và trực quan, giúp khách hàng dễ dàng tìm kiếm và xử lý mọi vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng sản phẩm. Khu vực này được chia thành ba nhóm chính: Trang chủ hỗ trợ, FAQ hỗ trợ mua trực tuyến và Liên hệ.

Trong phần Trang chủ hỗ trợ, Khách hàng có thể lần lượt truy cập nhanh tới các chuyên mục như sau:

- (i) Chuyên mục “Trợ giúp sản phẩm của bạn”. Theo đó, khách hàng có thể được hỗ trợ giải đáp, tải hướng dẫn, thông số kỹ thuật, phần mềm và thông tin có liên quan đến dòng sản phẩm của khách hàng đang sử dụng chỉ bằng cách nhập thông tin kiểu máy, dòng máy đang cần trợ giúp tại thanh tìm kiếm tương ứng.
- (ii) Chuyên mục “Tìm thông tin bổ sung”. Theo đó, khách hàng có thể dễ dàng tìm kiếm các hạng mục liên quan đến bảo hành, ước tính chi phí sửa chữa, Sao lưu&Khôi phục dữ liệu và các hạng mục có liên quan khác;
- (iii) Chuyên mục “Hướng dẫn nhanh” – nơi khách hàng có thể dễ dàng tìm kiếm lời giải cho những thắc mắc, câu hỏi thường gặp của mình;
- (iv) Chuyên mục về “Thông tin liên hệ”. Theo đó, tùy theo nhu cầu và điều kiện thực tế của mình, khách hàng có thể tìm kiếm thông tin về các hình thức liên hệ như hỗ trợ trực tuyến (chat từ web, chat qua ứng dụng zalo), hỗ trợ tại trung tâm bảo hành, thông qua cổng chăm sóc khách hàng, hoặc đến cửa hàng trực tiếp...

3. Các hình thức hỗ trợ trực tuyến được áp dụng

SAVINA luôn ưu tiên trong việc hỗ trợ và giải đáp mọi thắc mắc, yêu cầu hoặc khiếu nại của khách hàng trong thời gian sớm nhất. Với mục tiêu đó, SAVINA hiện đang áp dụng các hình thức hỗ trợ trực tuyến như sau:

- (a) Thông qua tổng đài hotline miễn phí: 1800 588 889

(b) Tại website liên hệ: <http://www.samsung.com/vn/support/contact/>

(c) Qua bộ phận hỗ trợ Tư Vấn Trực Tuyến qua ZaloOA hoặc Whatsapp được công bố tại website <http://www.samsung.com/vn/support/contact/>.

Mọi thắc mắc hoặc yêu cầu hỗ trợ liên quan đến chính sách hỗ trợ trực tuyến, Quý Khách hàng vui lòng liên hệ bộ phận CSKH của Samsung qua các kênh sau:

- **Hotline:** 1800 588 889
- **Email:** compliance.vn@samsung.com
- **Liên hệ trực tiếp tại trụ sở Công Ty:** Lầu 25, Tòa nhà tài chính Bitexco, 02 Hải Triều, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- **Thời gian làm việc của bộ phận CSKH:** từ 9:00 - 18:00 từ Thứ 2 đến Thứ 6 (Nghỉ Thứ 7, Chủ Nhật và các ngày lễ theo quy định của Nhà nước.)