

# Quy trình bảo hành

## Bước 1:

### Trực tiếp liên hệ:

- Mang sản phẩm đến văn phòng công ty, vui lòng đính kèm đơn mua hàng/ phiếu bảo hành
- Tại TP.HCM: Tiếp nhận sản phẩm bảo hành/ đổi / hoàn trả tại văn phòng Hồ Chí Minh:
  - o 201 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, phường 7, quận 3, Tp.HCM
  - o (quầy dịch vụ khách hàng)
- Tại Hà Nội: Tiếp nhận sản phẩm bảo hành/ đổi/ hoàn trả tại văn phòng Hà Nội:
  - o Tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint - 27 Lê Văn Lương, Phường Nhân Chính, Quận Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội.
  - o (quầy dịch vụ khách hàng)

## Bước 2:

- Điền đầy đủ thông tin vào tờ **“PHIẾU YÊU CẦU KIỂM TRA SẢN PHẨM”**

### Đối với khách hàng ở xa:

- In và điền thông tin vào **“PHIẾU YÊU CẦU KIỂM TRA SẢN PHẨM”** [tại đây](#)
- Gửi sản phẩm về văn phòng Nu Skin Việt Nam tại Hồ Chí Minh hoặc VP Hà Nội theo như địa chỉ bên trên.
- Ghi rõ trên bao bì hàng bảo hành/ đổi/ hoàn trả sản phẩm
- Gửi kèm theo phiếu mua hàng/ phiếu bảo hành và phiếu yêu cầu kiểm tra sản phẩm đã được điền thông tin.

## Bước 3:

- Bộ phận tiếp nhận sẽ nhận hàng bảo hành/ đổi/ hoàn trả sản phẩm, chuyển cho bộ phận kiểm tra lỗi
- Thời gian tối đa sẽ liên lạc lại khách hàng là 7 ngày làm việc hoặc bộ phận kiểm tra lỗi sẽ liên hệ người yêu cầu nếu cần phải kéo dài thời gian hơn quy định (tùy sản phẩm)

## Bước 4:

- Bộ phận xuất hàng/ bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ liên hệ người yêu cầu để xác nhận thông tin trả hàng bảo hành/ đổi / hoàn trả hoặc thông tin hoàn tiền.

## Bước 5:

- Xuất trình **“PHIẾU YÊU CẦU KIỂM TRA SẢN PHẨM”** để nhận hàng tại khu vực lấy hàng.

## Ghi chú:

- Gửi email đến [tuvansanpham@nuskin.com](mailto:tuvansanpham@nuskin.com) kèm hình ảnh, video ghi nhận lỗi sản phẩm và ghi chú email đã liên hệ để được xử lý nhanh hơn.
- Công ty khuyến khích Khách hàng, người sử dụng sản phẩm liên hệ với NPP đã giao dịch với mình để được hỗ trợ tốt nhất

## Warranty process

### Step 1:

#### Contact directly:

- In Ho Chi Minh City: Get warranty / change / return products at Ho Chi Minh office
- In Hanoi: get warranty / change / return products at Hanoi office
- Bring the product to the company office along with the receipt, invoice, warranty card

### Step 2:

- fill in the information on the Request form

#### For remote customers:

- Download and fill in the Request
- Send the product along with the Request form, receipt, invoice, warranty card to Ho Chi Minh Office or Hanoi Office, (Distribution Service department)
- Please remark on the package: warranty/ exchange / return

### Step 3:

- The receiving department will receive the warranty / change / return the product, transfer to the trouble shooting department
- The maximum time to contact the customer is within 7 working days or the person in charge will contact to the customer if it is necessary to extend the time for checking/ fixing device (depending on the product).

### Step 4:

- The Warehouse department / Distribution Service department will contact the claimant for warranty / exchange / return.

### Step 5:

- Show the request form at the Warehouse Counter to receive the exchanged/return product.

## Quy định bảo hành

1. Tất cả các thiết bị được phân phối bởi Nu Skin Việt Nam thông qua các nhà phân phối được ủy quyền bởi Nu Skin Việt Nam sẽ được bảo hành miễn phí với những sự cố, hỏng hóc kỹ thuật xảy ra do lỗi của nhà sản xuất trong thời gian bảo hành được quy định theo từng loại chủng loại thiết bị. Vui lòng đọc kỹ quy định bảo hành ghi trên phiếu bảo hành của từng thiết bị để biết thêm chi tiết.
2. Nu Skin Việt Nam chỉ tiếp nhận hàng bảo hành/ đổi/ trả được phân phối bởi Nu Skin Việt Nam, không tiếp nhận các sản phẩm từ các thị trường khác
3. Chế độ bảo hành/ đổi/ hoàn trả không áp dụng nếu lỗi phát sinh không phải lỗi kỹ thuật do nhà sản xuất mà phát sinh từ người sử dụng, sản phẩm hết hạn bảo hành
4. Ngoài chế độ bảo hành, Nu Skin Việt Nam không tiếp nhận bảo trì, sửa chữa thiết bị
5. Vui lòng liên hệ với Nu Skin Việt Nam nếu có thắc mắc:
  - a. Tp. HCM: 201 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, P.7, Q.3, Tp.HCM. Số điện thoại: 028 3932 4300.
  - b. Hà Nội: Tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint - 27 Lê Văn Lương, Phường Nhân Chính, Quận Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội. Số điện thoại: 024 3564 3351
  - c. Email: [tuvansanpham@nuskin.com](mailto:tuvansanpham@nuskin.com)

## Warranty policy

1. All products distributed by Nu Skin Viet Nam through distributors authorized by Nu Skin Vietnam will be warranted free of charge for any defects arising from the manufacturer under warranty period defined for each type of device. Please carefully read warranty policy written on the warranty card for more details.
2. Nu Skin Vietnam only agree to process the warranty / exchange / refund for product distributed by Nu Skin Vietnam, not from other markets.
3. Warranty / exchange / refund is not applied for defect arising from user not from manufacturer, the product which is not under warranty.
4. Apart from warranty, Nu Skin Vietnam does not receive the maintaining or repairing.
5. Please contact Nu Skin Vietnam if there are any concerns:
  - a. TP. Ho Chi Minh City: 201 Nam Ky Khoi Nghia street, Ward 7, District 3, HCMC. Phone number: 028 3932 4300
  - b. Hanoi: 7th Floor, Ha Noi Centerpoint Building, 27 Le Van Luong street, Nhan Chinh Ward, Thanh Xuan district, Hanoi. Number of phone: 024 3564 3351
  - c. Email: [tuvansanpham@nuskin.com](mailto:tuvansanpham@nuskin.com)