Thông tin post website:

Bảo hành – đổi – hoàn trả sản phẩm:

Tại TP.HCM:

Tiếp nhận sản phẩm bảo hành/ đổi / hoàn trả tại văn phòng Hồ Chí Minh – Phòng bảo hành:

Nu Skin Việt Nam, tầng 2, Tòa nhà Terra Royal - 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường 8, Quận 3, Tp.HCM.

Số điện thoại: 028 3932 4373

-Tại Hà Nội:

Tiếp nhận sản phẩm bảo hành/ đổi/ hoàn trả tại văn phòng Hà Nội - Quầy dịch vụ khách hàng:

Nu Skin Việt Nam, Tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint - 27 Lê Văn Lương, Phường Nhân Chính, Quận Thanh Xuân, Tp. Hà Nội.

Số điện thoại: 028 3932 4325

Email hỗ trợ: [baohanh@nuskin.com](mailto:baohanh@nuskin.com)

Thời gian làm việc:

- Thứ 2 đến thứ 6: 10 AM – 19 AM

- Thứ 7: 9 AM – 13 AM

Không làm việc ngày chủ nhật, ngày nghỉ, ngày lễ.

Lưu ý:

- Hướng dẫn cụ thể Quy trình bảo hành – quy định về bảo hành xem [tại đây](https://www.nuskin.com/content/dam/NuskinVN/Jack_Huynh/Ladingpage/bao-hanh/Quy%20tr%C3%ACnh%20b%E1%BA%A3o%20h%C3%A0nh%20-%20qui%20%C4%91%E1%BB%8Bnh%20b%E1%BA%A3o%20h%C3%A0nh%20-%20website%20_01.06.2020.pdf" \t "_blank)

- Phiếu yêu cầu kiểm tra sản phẩm xem [tại đây](https://www.nuskin.com/content/dam/NuskinVN/Jack_Huynh/Ladingpage/bao-hanh/PHI%E1%BA%BEU%20Y%C3%8AU%20C%E1%BA%A6U%20KI%E1%BB%82M%20TRA%20S%E1%BA%A2N%20PH%E1%BA%A8M%20-%20update%2010.10.2019.pdf" \t "_blank)

- Đối với người khách hàng:

  + Khi mua hàng, vui lòng yêu cầu người bàn hàng cung cấp cho bạn phiếu xuất kho của sản phẩm.

  + Tham khảo hướng dẫn sử dụng, hướng dẫn sử dụng nhanh, điều kiện bảo hành trước khi sử dụng sản phẩm.

  + Vui lòng liên hệ với người đã trực tiếp bán hàng cho bạn khi cần tư vấn hướng dẫn việc sử dụng hoặc hỗ trợ khi phát sinh vấn đề trong quá trình sử dụng.

- Đối với người bán hàng:

  + Khi nhận hàng, vui lòng yêu cầu bộ phận kho vận cung cấp phiếu xuất kho của sản phẩm và cung cấp cho người mua hàng khi được yêu cầu.

HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH BẢO HÀNH

ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM

**A. BẢO HÀNH THIẾT BỊ**

**Khi nhận hàng**

Khi nhận hàng tại văn phòng hay nhận hàng thông qua chuyển phát, vui lòng kiểm tra cẩn thận tình trạng của sản phẩm. Vui lòng liên hệ ngay với bộ phận giao hàng đến xử lý đổi hàng ngay:

- Hotline: (028) 3932.4300 (ext. 2)

- Số Viber: 0832768033

**Kiểm tra thông tin bảo hành**

Để kiểm tra thông tin bảo hành của thiết bị:

Bước 1: Vui lòng **Tải và cài đặt ứng dụng** NSVN warranty về điện thoại thông minh, máy tính bảng của mình.

* Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.derasoft.nuskinwarranty>
* IOS: <https://apps.apple.com/us/app/id1522631198>

Bước 2: **Đăng nhập & đăng ký,** xem hướng dẫn tại đây: <https://youtu.be/qyTSEdaxxFs>

Bước 3: Kiểm tra **Điều kiện bảo hành thiết bị,** xem hướng dẫn tại đây: <https://youtu.be/mEN0ZukgauE>

Bước 4: Kiểm tra **Thời hạn bảo hành,** xem hướng dẫn tại đây: <https://youtu.be/aHmIXwpl2Z4>

Ứng dụng NSVN warranty chỉ kiểm tra được thông tin của thiết bị do Nu Skin Việt Nam nhập khẩu và phân phối. Không áp dụng cho các sản phẩm tiêu dùng nhanh mỹ phẩm và thực phẩm bảo vệ sức khỏe.

Trong trường hợp bạn không tim thấy thông tin bảo hành thiết bị của mình hoặc thông tin không khớp với sản phẩm của bạn, vui lòng liên hệ với nhân viên tiếp nhận sản phẩm bảo hành/ đổi/ hoàn trả để được hỗ trợ thông qua thông tin liên hệ tại **mục D** bên dưới.

**Hướng dẫn nhập lỗi thiết bị**

Khi thiết bị của bạn có lỗi hoặc hoạt động có vấn đề, hãy sử dụng ứng dụng NSVN warranty để nhập thông tin lỗi, hướng xử lý tương ứng.

Nhập lỗi **thiết bị Ecosphere**, xem hướng dẫn tại đây: <https://youtu.be/s6vkPoFRZ-Q>

Nhập lỗi **thiết bị khác**, xem hướng dẫn tại đây: <https://youtu.be/LRzbAPAxaxg>

Nhập lỗi **linh kiện**, xem hướng dẫn tại đây: <https://youtu.be/rom_2e9sbMk>

Trong trường hợp lỗi không khắc phục được, sau khi nhập lỗi, vui lòng mang/gửi thiết bị (kèm linh kiện đi kèm nếu cần) theo 2 cách: trực tiếp liên hệ hay gửi hàng từ xa, theo địa chỉ tại **mục D**. Thông tin liên hệ bên dưới.

Trong trường hợp cần thanh toán chi phí dịch vụ thay linh kiện, vui lòng thanh toán và đính kèm hóa đơn theo hướng dẫn bên dưới:

Hướng dẫn **chuyển khoản thanh toán phí dịch vụ**: <https://youtu.be/fRIOgF5dwTE>

Trong trường hợp bạn không nhập được hoặc có lỗi khi nhập lỗi, vui lòng liên hệ với nhân viên tiếp nhận sản phẩm bảo hành/ đổi/ hoàn trả để được hỗ trợ thông qua thông tin liên hệ tại **mục D.**

**Hướng dẫn theo dõi tình hình bảo hành**

Bạn hoàn toàn có thể kiểm tra được tình hình bảo hành thiết bị/ linh kiện của mình thông qua ứng dụng NSVN warranty.

Hướng dẫn theo dõi bảo hành trực tuyến: <https://youtu.be/4r0oycCny5M>

Hoặc liên hệ với chúng tôi qua thông tin liên hệ tại **mục D** để được hỗ trợ.

**B. ĐỔI HÀNG**

Khi nhận hàng tại văn phòng hay nhận hàng thông qua chuyển phát, vui lòng kiểm tra cẩn thận tình trạng của sản phẩm. Nếu có vấn đề về đóng gói dẫn đến hư hỏng, vui lòng liên hệ ngay với bộ phận giao hàng đến xử lý đổi hàng ngay:

- Hotline: (028) 3932.4300 (ext. 2)

- Số Viber: 0832768033

Trong quá trình sử dụng, khi sản phẩm tiêu dùng (mỹ phẩm, thực phẩm bảo vệ sức khỏe) có lỗi hoặc chất lượng có sự thay đổi so với trước đó, bạn có thể mang (hoặc gửi) sản phẩm kèm với phiếu xuất kho (hoặc hóa đơn) đến văn phòng Nu Skin Việt Nam để kiểm tra, xác nhận và đổi hàng theo thông tin liên hệ tại **mục D** bên dưới.

Bạn cần điền thông tin trong PHIẾU YÊU CẦU KIỂM TRA SẢN PHẨM (xem tại đây) in ra gửi kèm sản phẩm và hóa đơn (phiếu xuất kho) hoặc điền tại văn phòng công ty.

Hóa đơn hoặc phiếu xuất kho là bắt buộc, nếu tài liệu này bị thất lạc, bạn có thể liên hệ quầy dịch vụ khách hàng để yêu cầu xuất lại.

* email: [dathang@nuskin.com](mailto:dathang@nuskin.com)
* Hotline: (028) 3932.4300 (ext. 1)
* Số Viber: 0916423030

**C. HOÀN TRẢ HÀNG**

Công ty chấp nhận hoàn trả sản phẩm trong trường hợp hàng đã mua không quá 1 năm, điều kiện đóng gói sản phẩm nguyên vẹn, sạch sẽ, chưa sử dụng, chưa bóc tem niêm phong.

Vui lòng liên hệ bộ phận đặt hàng kèm hóa đơn mua hàng (hoặc phiếu xuất kho) (bắt buộc) để được hỗ trợ xử lý.

* email: [dathang@nuskin.com](mailto:dathang@nuskin.com)
* Hotline: (028) 3932.4300 (ext. 1)
* Số Viber: 0916423030

Trong trường hợp bạn sử dụng sản phẩm và bị kích ứng/ dị ứng, vui lòng gửi email về hộp thư: [tuvansanpham@nuskin.com](mailto:tuvansanpham@nuskin.com) để được xác nhận hoàn tiền sản phẩm. Sau khi có xác nhận, thông tin xác nhận được chuyển đến nhân viên tiếp nhận, bạn có thể gửi (hoặc mang) sản phẩm kèm hóa đơn mua hàng (hoặc phiếu xuất kho) (bắt buộc) đến văn phòng Nu Skin Việt Nam để thực hiện các thủ tục tiếp theo. Địa chỉ và thông tin liên hệ tại **mục D** bên dưới.

**D. THÔNG TIN LIÊN HỆ**

* Tại TP.HCM: Tiếp nhận sản phẩm bảo hành/ đổi / hoàn trả tại văn phòng Hồ Chí Minh:
  + Phòng bảo hành
  + Tầng 2, tòa nhà Terra Royal, 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, phường 8, quận 3, Tp.HCM
  + Số điện thoại liên hệ: 028 3932 4373
* Tại Hà Nội: Tiếp nhận sản phẩm bảo hành/ đổi/ hoàn trả tại văn phòng Hà Nội:
  + Quầy dịch vụ khách hàng
  + Tầng 7, Tòa nhà Hanoi Centerpoint - 27 Lê Văn Lương, Phường Nhân Chính, Quận Thanh Xuân, Thành phố Hà Nội.
  + Số điện thoại liên hệ: 028 3932 4325
* Email: [baohanh@nuskin.com](mailto:baohanh@nuskin.com)

**E. THỜI GIAN XỬ LÝ VÀ NHẬN KẾT QUẢ**

Sau khi tiếp nhận (trực tiếp hoặc gửi từ xa), nhân viên bảo hành sẽ:

* Kiểm tra sản phẩm, đối chiếu thông tin từ PHIẾU YÊU CẦU KIỂM TRA SẢN PHẨM (đối với mỹ phẩm và thực phẩm bảo vệ sức khỏe) hoặc từ ứng dụng NSVN warranty, kiểm tra, xác nhận lỗi và xử lý bảo hành.
* Kiểm tra hóa đơn (hoặc phiếu xuất kho) gửi kèm
* Xác nhận lỗi hoặc liên hệ với người nhận lỗi trong trường hợp cần thêm thông tin
* Thời gian tối đa sẽ liên lạc lại khách hàng là **7 ngày làm việc** hoặc nhân viên kiểm lỗi sẽ liên hệ người yêu cầu nếu cần phải kéo dài thời gian hơn quy định (tùy trường hợp).
* Nếu sau thời gian tối đa nhưng mà bạn vẫn chưa nhận được cập nhận hay kết quả xử lý, vui lòng liên hệ với chung tôi qua email hoặc điện thoại tại **muc D** để được hỗ trợ.

Bạn có thể cập nhật trạng thái xử lý bảo hành thiết bị trên ứng dụng NSVN warranty. Vui lòng xem hướng dẫn tại **mục A** bên trên.

Bộ phận Kho Vận sẽ liên hệ người yêu cầu để xác nhận/thông báo thông tin trả hàng bảo hành/ đổi / hoàn trả.

Bộ phận Phục Vụ Khách Hàng sẽ liên hệ người yêu cầu để xác nhận/thông báo thông tin hoàn tiền

Xuất trình “PHIẾU YÊU CẦU KIỂM TRA SẢN PHẨM” (Đối với mỹ phẩm và thực phẩm bảo vệ sức khỏe) hoặc ứng dụng NSVN Warranty (Đối với thiết bị) kèm Chứng minh nhân dân/ Căn cước công dân để nhận hàng tại khu vực lấy hàng hoặc tại bưu cục.

Ghi chú:

- Ngày hẹn trả bảo hành: sau 07 ngày làm việc (không tính ngày lễ, ngày nghỉ) kể từ ngày nhận được phiếu yêu cầu kiểm tra sản phẩm. Những trường hợp lấy hàng trễ sau 30 ngày kể từ ngày hẹn, KH/NPP cần trả 1 khoản phí lưu kho (sẽ đóng góp vào quỹ Force For Good của Nu Skin Việt Nam).

- Khi có thắc mắc về lỗi của sản phẩm, tình trạng bảo hành, đổi trả vui lòng liên hệ email: [baohanh@nuskin.com](mailto:baohanh@nuskin.com) hoặc số điện thoại 02839324325 (Hà Nội) & 02839324373 (Tp.HCM)

- Công ty chỉ trả hàng đến bưu cục, trong trường hợp KH/NPP muốn nhận hàng tận nơi, vui lòng trao đổi với nhân viên bưu cục khi có thông báo nhận hàng.

Warranty process

Contact directly:

Step 1:

- In Ho Chi Minh City: Get warranty / change / return products at Ho Chi Minh office

Floor 2nd, Terra Royal Building, 280 Nam Ky Khoi Nghia St., Ward 8, District 3, Hochiminh City (Warranty room)

- In Hanoi: get warranty / change / return products at Hanoi office

Floor 7th, Ha noi Center point building, Nhan Chinh ward, Thanh Xuan District, Ha Noi (DSR department)

- Bring the product to the company office along with the receipt, invoice, warranty card

Step 2:

- fill in the information on the Request form or app NSVN Warranty.

+ IOS: <https://apps.apple.com/us/app/id1522631198>

+ Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.derasoft.nuskinwarranty>

For remote customers:

Step 1:

- Download and fill in the Request form (click here) or download app NSVN Warranty

+ IOS: <https://apps.apple.com/us/app/id1522631198>

+ Android: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.derasoft.nuskinwarranty>

Step 2:

- 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, sender information

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 /send the sms to the claimant for warranty / exchange / return.

Step 5:

- Show the request form /app NSVN Warranty/ ID card 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 qui 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 (trừ thiết bị lọc nước Ecosphere Water Purifier)
5. Vui lòng liên hệ người bán hàng trực tiếp cho bạn khi cần tư vấn hướng dẫn sử dụng hoặc hỗ trợ khi phát sinh vấn đề trong quá trình sử dụng.
6. Vui lòng liên hệ với Nu Skin Việt Nam nếu có thắc mắc khác:
   1. Tp. HCM: Tầng 2, tòa nhà Terra Royal, 280 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, phường 8, quận 3, Tp.HCM Số điện thoại liên hệ: 028 3932 4373
   2. 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: 028 3932 4325
   3. Email: [baohanh@nuskin.com](mailto:baohanh@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 (except Ecosphere Water Purifier).

5. Please contact the seller for product consulting, usage guiding and supporting.

6. Please contact Nu Skin Vietnam if there are any concerns:

a. TP. Ho Chi Minh City: 2nd floor, Terra Royal Building, 280 Nam Ky Khoi Nghia St., Ward 8, District 3, Hochiminh City. Contact phone: 028 3932 4373

b. Hanoi: 7th Floor, Ha Noi Centerpoint Building, 27 Le Van Luong St., Nhan Chinh Ward, Thanh Xuan district, Hanoi. Contact phone: 024 3935 4325

c. Email: baohanh@nuskin.com