



CÔNG TY TNHH MTV CÔNG NGHỆ TIN HỌC VIỄN SƠN

 162B Bùi Thị Xuân, P.Phạm Ngũ Lão, Quận 1, TPHCM

 028 38326 085

 12F Việt Tower, 1 Thái Hà, Quận Đống Đa, Hà Nội

 024 32115 988

 ms-info@microstar.com.vn

 Microstar.vn

BỘ CÂU HỎI FAQ

STT	Câu hỏi	Trả lời
I	Câu hỏi chung - thường xuyên	
1	Sản phẩm của Viễn Sơn phân phối có những lợi thế gì?	
2	Theo em, lý do tại sao anh nên chọn Viễn Sơn?	
3	Sản phẩm Viễn Sơn phân phối có giấy chứng nhận chất lượng và xuất xứ không?	
4	Tôi muốn mua lẻ sản phẩm thì phải làm thế nào?	
5	Đại lý chính hãng của Viễn Sơn gồm những đơn vị nào?	
6	Mua hàng trên các Sàn thương mại điện tử có phải hàng chính hãng của Viễn Sơn không?	
7	Làm thế nào để phân biệt được hàng Viễn Sơn chính hãng (có quá nhiều tem Viễn Sơn khác nhau)	
8	Tôi muốn nhập hàng của Viễn Sơn thì cần thủ tục gì?	
9	Viễn Sơn có chính sách thu lại hàng đã mua không?	
10	Phương thức thanh toán tại Viễn Sơn?	
II	Câu hỏi về hàng hoá - giao nhận	
1	Điều kiện được Viễn Sơn hỗ trợ giao hàng?	
2	Thời gian giao hàng tại Viễn Sơn như thế nào?	
3	Chính sách giao hàng trễ không báo trước?	
4	Trong quá trình vận chuyển hàng hóa có thể bị ảnh hưởng như va đập, ẩm ướt,... hàng hóa, Viễn Sơn có hỗ trợ gì cho KH không?	
III	Câu hỏi về chính sách bán hàng- phân phối	
1	Điều kiện trở thành Đại lý của công ty?	

2	Chính sách ưu đãi cho Đại lý của Viễn Sơn như thế nào?	
3	Viễn Sơn có các chương trình Khuyến mãi cho từng SP không?	
4	Chính sách công nợ cho Khách hàng như thế nào?	
IV	Câu hỏi về Bảo hành	
1	Sản phẩm được Viễn Sơn phân phối được bảo hành như thế nào?	
2	Thời gian Bảo hành các SP do Viễn Sơn phân phối như thế nào?	
3	Bao nhiêu lâu Viễn Sơn trả hàng bảo hành?	
4	Bảo hành sản phẩm ở đâu	
5	KH ở Tỉnh, cách thức bảo hành SP như thế nào?	
6	Chi phí Sửa chữa/ Bảo hành Sản phẩm do Viễn Sơn Phân phối là bao nhiêu?	
7	Chi phí bảo hành đã bao gồm chi phí vận chuyển chưa	
8	Điều kiện Bảo hành khi mua hàng tại Viễn Sơn?	
9	Trường hợp nào Sản phẩm sẽ được đổi Sản phẩm mới?	
10	Dữ liệu & cấu hình trên thiết bị có được Viễn Sơn sao lưu khi Bảo hành/ Sửa chữa không?	
11	Các trường hợp không được bảo hành là gì?	
12	Điều kiện đổi trả Viễn Sơn	
13	Tôi mua sản phẩm từ đại lý A có tem chính hãng của VS thì có đem sản phẩm đến VS bảo hành được không?	
14	Tôi mua hàng xách tay có được bảo hành không?	
15	Vì sao cùng 1 sản phẩm thời gian bảo hành lại khác nhau (vd: có vga 2 năm, có vga 3, 4 năm...)	
16	Tôi tự thay thế linh kiện/ tác động vào sản phẩm thì có được bảo hành không?	
17	Tem bảo hành bị lem rách thì còn được bảo hành không?	
18	Tôi có thể kiểm tra thời hạn bảo hành qua số SN được không?	
19	Thời gian bảo hành là bao lâu?	

20	Làm sao tôi biết được tiến độ sửa chữa sản phẩm?	
21	Làm sao tôi biết được sản phẩm đã sửa xong?	
22	Sản phẩm sau khi sửa có còn được bảo hành?	
23	Tôi có thể đem sản phẩm đến bảo hành và đợi lấy liền được không?	
24	Tôi ở tỉnh thì bảo hành thế nào?	
25	Viễn Sơn có bao nhiêu Trung tâm Bảo hành?	
26	TTBH Đà Nẵng và TP.HCM có gì khác nhau không?	
27	Sản phẩm bị lỗi, phí gửi bảo hành ai sẽ chịu?	
28	Sản phẩm bị hư trong trường hợp quá thời hạn bảo hành thì làm sao?	
29	Giá dịch vụ sửa sau bảo hành là bao nhiêu?	
30	Làm sao check thời hạn bảo hành của sản phẩm?	
31	Viễn Sơn có cung cấp dịch vụ bảo hành tại nhà không?	
32	Tôi có thể check trạng thái bảo hành online không?	
33	Vì sao VS phân phối một vài sản phẩm như (Intel...) mà lại không chịu trách nhiệm bảo hành sản phẩm?	
34	Tôi bị mất hoá đơn, mất hộp thì có được bảo hành sản phẩm không?	
35	Viễn Sơn có chính sách 1 đổi 1 không?	
36	Sản phẩm đang hoạt động bình thường, có lỗi, sửa tới sửa lui vẫn gặp lỗi cũ thì phải làm sao?	
37	Trong thời gian bảo hành sản phẩm, VS có cung cấp sản phẩm tạm thời để tôi sử dụng ko?	
38	Sản phẩm đang hoạt động bình thường, có lỗi, sau khi bảo hành thì hư luôn, trường hợp này phải xử lý như thế nào (sản phẩm còn bảo hành)	
V	Câu hỏi về sản phẩm - kỹ thuật	
1	Laptop không lên màn hình	<p>Anh/ chị vui lòng kiểm tra các bước như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adaptor chắc chắn đã được kết nối nguồn điện chưa, có đèn báo adaptor có sáng ko? - Nhấn nút nguồn có sáng đèn nguồn ko?? - Nếu các bước máy vẫn ko hoạt động vui lòng mang đến TTBH của Viễn Sơn để được hỗ trợ

2	Máy chạy 1 chút lại nóng và bị treo máy	Do nhiều nguyên nhân thường RAM -MAIN-NGUON-SSD-HDD-CARD Anh/ chị vui lòng mang đến TTBH của chúng tôi để được xử lí. Do các lỗi như sau: bụi bám bản, quạt hoạt động không tốt hoặc không hoạt động, hoặc lỗi khác.
3	Cách tra keo tản nhiệt	Tháo tải nhiệt ra , vệ sinh chip , tản nhiệt ,sau đó cho lớp keo mỏng lên chip ,tiếp theo đóng tải nhiệt. Hoặc Anh/ chị vui lòng mang đến TTBH của chúng tôi để được xử lí.
4	Màn hình bị sọc	Do nhiều nguyên nhân thường RAM -MAIN-CARD, CARD tỉ lệ cao nhất Anh/ chị vui lòng cung cấp hình ảnh, serial, TTBH Viễn Sơn sẽ kiểm tra tình trạng bảo hành để đưa ra hướng xử lý hoặc báo giá.
5	Quạt máy tính chạy ồn	Vệ sinh quạt Anh/ chị vui lòng cung cấp serial bên TTBH Viễn Sơn sẽ kiểm tra tình trạng bảo hành or báo giá, hướng xử lí, thời gian xử lí,...
6	Máy tự nhiên bị shutdown/restart	Do nhiều nguyên nhân thường do Main Anh/ chị vui lòng cung cấp serial bên mình sẽ kiểm tra tình trạng bảo hành or báo giá, hướng xử lí, thời gian xử lí,...
7	Các câu hỏi khác khách thường hỏi.....	Không cài driver, máy không lên, máy tắt ngang, máy chập chờn. không cài window, âm thanh lỗi, usb lỗi, khách hàng cần tư vấn: lỗi phần mềm, báo giá, tra cứu thông tin,...