



Công ty TNHH Công nghệ ô tô T&S (T&S CarTek) là Nhà phân phối độc quyền trang thiết bị cân chỉnh/sửa chữa ô tô của hãng Hunter Engineering (Hoa Kỳ) tại thị trường Việt Nam. Website huntervietnam.vn được xây dựng nhằm giới thiệu, cung cấp thông tin kỹ thuật của sản phẩm, cũng như các chính sách dịch vụ, chương trình đào tạo đi kèm khi Khách hàng mua/sử dụng sản phẩm được cung cấp từ T&S CarTek.

CHÍNH SÁCH & QUY ĐỊNH CHUNG

A. Quyền và nghĩa vụ của các bên

1. Quyền và nghĩa vụ của T&S CarTek:

- T&S CarTek có quyền cung cấp thông tin sản phẩm/dịch vụ/chính sách, thiết lập mức giá, từ chối hoặc hủy các đơn hàng không đáp ứng điều kiện giao dịch hoặc có dấu hiệu gian lận. Chúng tôi có quyền giám sát, ngăn chặn hành vi vi phạm pháp luật, phối hợp và cung cấp dữ liệu theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.
- T&S CarTek đảm bảo nghĩa vụ phục vụ, cung cấp sản phẩm khi Khách hàng đã thực hiện đầy đủ các bước mua hàng theo quy trình. Chúng tôi đảm bảo công khai các thông tin về giá, tiêu chuẩn dịch vụ, quy trình hoạt động, chương trình khuyến mại (nếu có) với Khách hàng trước khi bán sản phẩm hoặc thực hiện dịch vụ. Chúng tôi cam kết cung cấp thông tin chính xác, minh bạch, đồng thời bảo mật thông tin Khách hàng, chịu trách nhiệm giải quyết các khiếu nại phát sinh.

2. Quyền và nghĩa vụ của người mua:

- Khách hàng có quyền được tiếp cận thông tin, nhận tư vấn và tự do lựa chọn dịch vụ/sản phẩm theo nhu cầu, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng. Khách hàng được lựa chọn sản phẩm, dịch vụ, địa điểm, thời gian, được bảo vệ dữ liệu cá nhân, được tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, khiếu nại theo quy định
- Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp thông tin chính xác, thanh toán đầy đủ và đúng hạn. Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ pháp luật, không tìm cách lợi dụng, phá hoại website của T&S CarTek. Trong quá trình mua sản phẩm, sử dụng dịch vụ, Khách hàng có trách nhiệm tuân thủ các quy định về an toàn, quy trình lắp đặt, sử dụng của T&S CarTek.

B. Phương thức tiếp nhận & Giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại:

T&S CarTek sẽ tiếp nhận mọi khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc sử dụng các sản phẩm/dịch vụ của công ty:

- Bước 1: Khách hàng có thể gửi phản ánh, khiếu nại về dịch vụ, hàng hóa thông qua hotline, email hoặc trực tiếp với Nhân viên của T&S CarTek
- Bước 2: Ban quản trị website, nhân viên tiếp nhận KH sẽ kiểm chứng lại thông tin trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi nhận được phản ánh, khiếu nại
- Bước 3: Tùy theo mức độ nghiêm trọng hoặc lỗi từ phía nào, hai bên sẽ cùng đề xuất giải pháp xử lý, có thể là bảo hành, sửa chữa, đổi, trả, hoàn tiền
- Bước 4: Sau khi hai bên thống nhất phương án xử lý, T&S CarTek sẽ tiến hành thực hiện và hoàn tất quy trình

C. Chính sách về giá

T&S CarTek không sử dụng website **huntervietnam.vn** để báo giá cho khách hàng. Chi tiết về chi phí đối với dịch vụ, hàng hóa sẽ được Nhân viên phụ trách của T&S CarTek gửi báo giá chi tiết sau khi có đầy đủ thông tin và yêu cầu từ Khách hàng gồm:

- Loại sản phẩm/dịch vụ
- Vị trí, địa điểm lắp đặt sản phẩm hoặc triển khai dịch vụ
- Số lượng sản phẩm/dịch vụ
- Vật tư, nhân công và các tình huống đặc biệt (nếu có)

D. Các điều kiện hoặc hạn chế trong việc cung cấp hàng hóa/dịch vụ

T&S CarTek đảm bảo cung cấp hàng hóa/dịch vụ đối với mọi khách hàng đã thực hiện đầy đủ các bước xác nhận báo giá, ký hợp đồng, đặt cọc v.v... theo quy trình.

T&S CarTek có quyền từ chối cung cấp dịch vụ/hàng hóa đối với các yêu cầu tiếp nhận từ kênh website khi có một trong các yếu tố sau:

- Thông tin Khách hàng cung cấp không chính xác
- Khách hàng không thực hiện đủ các bước theo quy trình đặt hàng của T&S CarTek
- Yêu cầu của Khách hàng nằm ngoài phạm vi phục vụ/sản phẩm sẵn có của T&S CarTek
- Khách hàng có biểu hiện gian lận, không hợp tác, không tuân thủ các quy trình, quy định trong việc đặt hàng, thanh toán, nhận hàng, sử dụng v.v...

E. Chính sách thanh toán

Trên website **huntervietnam.vn** không có tích hợp hệ thống thanh toán. T&S CarTek chỉ tiếp nhận các yêu cầu thông tin từ khách hàng thông qua website. Khách hàng sau khi tìm hiểu thông tin sẽ thực hiện các bước đặt hàng, ký hợp đồng, thanh toán theo quy trình. Nhân viên phụ trách sẽ hướng dẫn Khách hàng sử dụng kênh thanh toán phù hợp và thuận tiện theo các điều khoản về thanh toán thể hiện trên hợp đồng.

F. Chính sách về ưu tiên hiển thị

Trên website **huntervietnam.vn** không sử dụng thuật toán hoặc biện pháp để hạn chế hoặc ưu tiên hiển thị hàng hóa/dịch vụ đối với người dùng.

G. Hoạt động livestream bán hàng

Trên website **hunternvietnam.vn** không sử dụng tính năng livestream bán hàng.

H. Chính sách giao hàng

T&S CarTek sẽ thực hiện giao hàng, lắp đặt sản phẩm theo yêu cầu của Khách hàng. Các thông tin này sẽ được hai bên bàn bạc và quy định cụ thể thành các điều khoản trên Đơn đặt hàng, Hợp đồng

I. Chính sách bảo hành, đổi trả, hoàn tiền

Đối với sản phẩm do T&S CarTek cung cấp, chính sách đổi trả sẽ tuân theo quy định chung, chính sách bảo hành của Hãng/Nhà cung cấp. Các thông tin này sẽ được Nhân viên của T&S CarTek phổ biến, thống nhất với Khách hàng trước khi thực hiện mua hàng

Việc bảo hành/sửa chữa/hoàn tiền đối với các sản phẩm do T&S CarTek cung cấp sẽ tuân theo quy định chung của Hãng/Nhà cung cấp. Các thông tin này sẽ được Nhân viên của T&S CarTek phổ biến, thống nhất với Khách hàng trước khi thực hiện mua hàng

K. Phương thức cung cấp dịch vụ

Các dịch vụ do T&S CarTek sẽ được hai bên bàn bạc thống nhất về thời gian/địa điểm phù hợp trước khi tiến hành.

L. Chính sách chấm dứt dịch vụ và hoàn tiền

Các dịch vụ T&S CarTek cung cấp sẽ tùy thuộc vào yêu cầu của Khách hàng. Sau khi sử dụng dịch vụ, Khách hàng có toàn quyền quyết định việc tiếp tục sử dụng tại T&S CarTek ở lần tiếp theo.

Việc hoàn tiền đối với các dịch vụ do T&S CarTek cung cấp sẽ được hai bên bàn bạc, thống nhất thông qua quy trình phản ánh, khiếu nại (ở mục A)

M. Hình thức hỗ trợ trực tuyến

Trên website **hunternvietnam.vn** có các kênh liên lạc khác nhau, Khách hàng có thể lựa chọn kênh thuận tiện nhất để gửi yêu cầu và nhận hỗ trợ từ T&S CarTek. Các kênh bao gồm:

- Hotline
- Chức năng Liên hệ

*Cảm ơn Quý khách đã truy cập và tìm hiểu thông tin trên website **hunternvietnam.vn**, T&S CarTek cam kết sẽ luôn hỗ trợ và đồng hành cùng Quý khách. Chúng tôi không chỉ cung cấp cho khách hàng các sản phẩm đơn thuần mà quan trọng phải đưa ra giải pháp để giúp khách hàng khai thác sử dụng thành thạo các sản phẩm đậm chất công nghệ của Mỹ và kinh doanh thành công.*