TRUNG TÂM HỖ TRỢ

Hướng dẫn sử dụng • Tiếp nhận sự cố • Bảo hành • Giao nhận và lắp đặt



Hitak Vision tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ thiết bị trong quá trình sử dụng và điều phối phương án phù hợp theo từng sản phẩm, hiện trạng và phạm vi dịch vụ đã thống nhất.

> **Tiếp nhận yêu cầu 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần**
>
> Hotline kỹ thuật: 0913 012 196 (Mr Hạnh). Zalo: 0913 012 196 / 0961 686 255. Email: Hitevision.vn@gmail.com. Mốc "24/7" áp dụng cho khâu tiếp nhận thông tin; lịch khảo sát, sửa chữa và xử lý tại nơi lắp đặt được thống nhất theo từng trường hợp.

1. Liên hệ đúng kênh hỗ trợ

Kênh	Thông tin sử dụng
Hotline kỹ thuật	0913 012 196 – Mr Hạnh; báo lỗi, hướng dẫn sử dụng, yêu cầu bảo hành.
Zalo hỗ trợ	0913 012 196 hoặc 0961 686 255; gửi hình ảnh/video, model, số sê-ri.
Email	Hitevision.vn@gmail.com; gửi mô tả chi tiết và tài liệu đính kèm.
Hotline tư vấn	0919 553 858 / 0986 677 999; nhu cầu thiết bị, cấu hình, lắp đặt.
Website	Hitak.com.vn; thông tin sản phẩm và cập nhật tài liệu.

2. Quy trình yêu cầu hỗ trợ

01 **Ghi nhận vấn đề**

Ghi rõ sản phẩm, model, sê-ri (nếu có), thời điểm phát sinh và thao tác dẫn tới lỗi.

02 **Gửi hình ảnh và thông tin**

Gửi ảnh hoặc video, số điện thoại liên hệ, địa điểm lắp đặt và chứng từ liên quan khi yêu cầu bảo hành.

03 **Phối hợp kiểm tra**

Thực hiện các kiểm tra bên ngoài, an toàn theo hướng dẫn; trao đổi hình thức hỗ trợ từ xa hoặc trực tiếp.

04 **Xác nhận kết quả**

Kiểm tra lại chức năng, ghi nhận tình trạng sau xử lý và lưu phiếu tiếp nhận hoặc biên bản nếu có.

3. Thông tin cần chuẩn bị trước khi liên hệ

- Tên đơn vị/người liên hệ, số điện thoại và địa điểm lắp đặt.
- Tên sản phẩm, mã model, số sê-ri, số lượng và các thiết bị đang kết nối.
- Mô tả biểu hiện, thời điểm xuất hiện, mức độ ảnh hưởng, ảnh hoặc video minh họa.
- Hóa đơn, chứng từ mua hàng, phiếu bảo hành hoặc biên bản bàn giao nghiệm thu (nếu liên quan).

> **Lưu ý an toàn và bảo vệ dữ liệu**
>
> Không tự tháo vỏ máy, can thiệp nguồn điện hoặc phần cứng khi chưa được hướng dẫn. Sao lưu bài giảng và dữ liệu quan trọng trước khi bàn giao thiết bị; không gửi mật khẩu cá nhân trong tin nhắn báo lỗi thông thường.

4. Hướng dẫn kiểm tra cơ bản theo tình huống

Các bước dưới đây chỉ là kiểm tra ban đầu an toàn, không thay thế tài liệu kỹ thuật của model đang sử dụng. Nếu thiết bị có mùi khét, khói, nứt vỡ, nước vào hoặc dấu hiệu mất an toàn, ngừng sử dụng và liên hệ kỹ thuật.

Hiện tượng	Kiểm tra ban đầu có thể thực hiện
Không khởi động	Kiểm tra ổ cắm, dây nguồn bên ngoài, công tắc nguồn và nguồn cấp nếu có thể tiếp cận an toàn.
Không hiển thị nguồn HDMI	Kiểm tra nguồn phát, đầu cáp, cổng sử dụng và lựa chọn đúng nguồn tín hiệu trên màn hình.
Chức năng cảm ứng không hoạt động	Xác định đang dùng hệ điều hành tích hợp hay máy tính ngoài; kiểm tra cáp tương tác theo hướng dẫn model.

Hiện tượng	Kiểm tra ban đầu có thể thực hiện
Không nghe âm thanh	Kiểm tra mức âm lượng, chế độ tắt tiếng, nguồn phát và đường kết nối loa/micro.
Kết nối không dây gián đoạn	Kiểm tra trạng thái Wi-Fi/Bluetooth, khoảng cách, vật cản và tình trạng mạng tại phòng học.
Lỗi ghi hình/ghi âm	Kiểm tra cấp nguồn, kết nối, không gian lưu trữ và trạng thái camera/micro trên phần mềm.

5. Thư viện tài liệu và hướng dẫn

Video hướng dẫn, tài liệu tiếng Việt, driver và phần mềm sẽ được cập nhật theo nhóm sản phẩm và mã model. Trong thời gian nội dung trực tuyến chưa được đăng tải, khách hàng gửi model và nhu cầu qua đầu mối hỗ trợ để nhận hướng dẫn phù hợp.

Hạng mục	Nội dung cần tìm
Màn hình tương tác	Hướng dẫn sử dụng bảng trắng, nguồn tín hiệu, kết nối và các chức năng đi kèm theo model.
Máy chiếu vật thể	Hướng dẫn kết nối máy tính, trình chiếu vật mẫu và lưu hình ảnh theo model.
Thiết bị âm thanh	Hướng dẫn kết nối loa, micro, sạc và bảo quản phụ kiện.
Ghi hình bài giảng	Tài liệu thiết lập camera, micro, lưu trữ và phát bài giảng theo cấu hình.
Driver, phần mềm, firmware	Chỉ sử dụng tệp do nhà sản xuất/Hitak Vision xác nhận đúng model và phiên bản.



Máy chiếu vật thể HiteVision HZ-G7F.

6. Chính sách bảo hành

Hitak Vision tiếp nhận các yêu cầu bảo hành đối với lỗi được xác định thuộc trách nhiệm nhà sản xuất, trong thời hạn và điều kiện áp dụng cho thiết bị hoặc bộ phận liên quan. Thời hạn dưới đây được biên tập từ bảng chính sách trong tài liệu hỗ trợ do doanh nghiệp cung cấp; khi thực hiện, đối chiếu với phiếu bảo hành, biên bản bàn giao và hồ sơ sản phẩm cụ thể.

Thiết bị hoặc bộ phận	Thời hạn	Ghi chú áp dụng
Màn hình tương tác	36 tháng	Bản chính sách cung cấp: tính từ ngày bàn giao nghiệm thu; Catalogue TWB-EM cũng ghi 36 tháng.
Micro không dây đi kèm loa	12 tháng	Áp dụng cho bộ phận micro không dây đi kèm loa.
Bộ phận nút bấm của loa	12 tháng	Áp dụng riêng cho nút bấm của loa.
Sản phẩm và bộ phận còn lại	36 tháng	Theo bảng dự thảo; cần đối chiếu model, chứng từ và điều kiện bảo hành cụ thể.

Phạm vi và phương án thực hiện bảo hành

- Liên hệ đầu mối hỗ trợ để cung cấp mô tả sự cố và thông tin thiết bị; không tự ý chuyển thiết bị khi chưa thống nhất cách tiếp nhận.

- Các dấu hiệu hư hỏng được đánh giá theo hiện trạng, hồ sơ và điều kiện bảo hành áp dụng; không tự động quy kết nguyên nhân khi chưa kiểm tra.
- Lịch kiểm tra, sửa chữa tại chỗ, vận chuyển, thay thế và các khoản phí ngoài bảo hành (nếu có) được trao đổi theo từng trường hợp và hồ sơ mua hàng.
- Với thiết bị đang gắn tường hoặc có dữ liệu, thống nhất trước phương án tháo lắp, đóng gói và sao lưu dữ liệu.

> **Lưu ý về thời hạn và điều kiện**
>
> Đối với sản phẩm khác màn hình tương tác, mốc bắt đầu tính bảo hành, chi tiết loại trừ, địa chỉ nhận thiết bị và thời hạn xử lý được xác định trên chính sách/hợp đồng đã xác nhận với khách hàng. Không áp dụng thời gian hay phí cố định khi chưa có văn bản công bố.

7. Giao hàng, lắp đặt và nghiệm thu

Hitak Vision hỗ trợ lắp đặt trên toàn quốc theo phương án đã thống nhất. Thời điểm giao hàng, phạm vi địa bàn, chi phí vận chuyển, thiết bị và nhân sự triển khai phụ thuộc vào đơn hàng, điều kiện hiện trường và thỏa thuận giữa các bên.

Giai đoạn	Khách hàng và đơn vị triển khai phối hợp
Trước giao hàng	Xác nhận địa điểm, người nhận, cửa ra vào, cầu thang/thang máy, nguồn điện, mạng và vị trí lắp.
Khi nhận hàng	Đối chiếu tên, model, số lượng, phụ kiện và tình trạng kiện hàng; lưu ảnh/biên bản nếu có bất thường.
Trong lắp đặt	Kiểm tra giá treo/chân đỡ, an toàn điện, tín hiệu, kết nối và vận hành chức năng theo cấu hình.
Sau lắp đặt	Nghiệm thu, ghi số sê-ri, ngày bàn giao, danh sách phụ kiện, kết quả chạy thử và nội dung hướng dẫn.

8. Câu hỏi thường gặp

Tôi liên hệ hỗ trợ bằng cách nào? Gọi 0913 012 196, nhắn Zalo 0913 012 196 / 0961 686 255 hoặc gửi Hitevision.vn@gmail.com.

“Tiếp nhận 24/7” có nghĩa là kỹ thuật đến tận nơi ngay không? Không. Đây là thời gian tiếp nhận yêu cầu; lịch khảo sát, xử lý và sửa chữa được thống nhất theo từng tình huống.

Tôi cần gửi gì khi báo lỗi? Model, sê-ri nếu có, vị trí lắp đặt, biểu hiện lỗi, ảnh/video và thông tin mua hàng khi yêu cầu bảo hành.

Màn hình tương tác bảo hành bao lâu? Theo Catalogue TWB-EM và bảng hỗ trợ được cung cấp: 36 tháng; thời điểm tính đối chiếu với hồ sơ bàn giao nghiệm thu.

Micro đi kèm loa bảo hành thế nào? Theo bản chính sách được cung cấp, micro không dây đi kèm loa và nút bấm của loa áp dụng 12 tháng; đối chiếu bộ phận và chứng từ.

Có sẵn video và driver tải xuống chưa? Danh mục video, driver và hướng dẫn đang được cập nhật. Liên hệ hỗ trợ để nhận tài liệu phù hợp với model.

Thiết bị bị hỏng khi vận chuyển phải làm gì? Dừng sử dụng, chụp ảnh hiện trạng, giữ chứng từ và thông báo cho đầu mối hỗ trợ trước khi thay đổi hiện trạng.

Có hỗ trợ lắp đặt toàn quốc không? Có. Phương án, lịch triển khai, chi phí và hạng mục được thống nhất theo địa điểm và đơn hàng.

Thông tin liên hệ

Kênh	Thông tin
Hỗ trợ kỹ thuật	0913 012 196 (Mr Hạnh) • Tiếp nhận yêu cầu 24/7
Zalo hỗ trợ	0913 012 196 | 0961 686 255
Email	Hitevision.vn@gmail.com
Tư vấn và kinh doanh	0919 553 858 | 0986 677 999