CÁC CÂU HỎI VÀ GIẢI ĐÁP THƯỜNG GẶP

CUỘC GỌI YÊU CẦU DỊCH VỤ

Hỏi: Tôi có thể yêu cầu dịch vụ tới nhà sửa đường ống nước?

Đáp: Để yêu cầu dịch vụ, vui lòng gọi số (657)-551-3569 hay (657)-431-9088. Tốt nhất nên kèm theo ảnh chụp hay video ngắn mô tả sự cố. Vui lòng cho tên, địa chỉ, yêu cầu sửa chữa, và thời gian cần dịch vụ. Nếu không trả lời ngay, vui lòng để lại lời nhắn hay nhắn tin và chúng tôi sẽ gọi lại sớm nhất. Quí vị có thể yêu cầu dịch vụ qua email: Fixitflow7@gmail.com

Hỏi: Tôi có thể đặt lịch vào buổi tối không?

Đáp: Giờ làm việc của chúng tôi là từ 9:00 sáng tới 6:00 tối. Ngoài giờ làm việc trên chúng tôi tính thêm 30% dịch vụ phí. Sau 9:00 giờ tối, chúng tôi chỉ nhận cuộc gọi dịch vụ khẩn cấp

Hỏi: Fixitflow có dịch vụ làm vào ngày nghỉ cuối tuần không?

Đáp: Có, chúng tôi có dịch vụ khách hàng vào thử bảy, chủ nhật và ngày nghi khác. Dịch vụ phỉ +30% sẽ được tính cho công việc làm vào ngày nghỉ cuối tuần và nghỉ lễ.

Hỏi: Khi nào Quí vị tới chỗ tôi?

Đáp: Thời gian hẹn sẽ tính dung sai trong vòng 1 tiếng đồng hồ. Trừ khi thông báo trước. Như vậy, cuôc hẹn 9 giờ sẽ là trong vòng 9 tới 10 giờ

Hỏi: Quí vị cung cấp dịch vụ khẩn cấp (Emergency)?

Đáp: Có. Nếu yêu cầu "Dịch vụ khẩn cấp" Chúng tôi sẽ ưu tiên cuộc gọi khẩn, tuy nhiên 30% dịch vụ phí sẽ được tính thêm (chi phí tính thêm này có thể miễn nếu chúng tôi không bận trong thời gian nhận cuộc gọi khẩn này. Cuộc gọi khẩn thường bố trí dịch vụ trong vòng 2-3 giờ.

Hỏi: Chúng tôi có thể hoãn hay hủy cuộc hẹn?

Đáp: Quí khách cần thông báo chúng tôi ngay nếu muốn thay đổi cuộc hẹn. Nếu chúng tôi đang trên đường tới, quý khác sẽ bi tính chi phí chuyến đi (toàn bộ hay một phần)

Hỏi: Người lớn có phải có nhà khi kỹ thuật viên chúng tôi tới?

Đáp: Có, trong trường hợp nhà có người ở, người lớn cần có mặt khi kỹ thuật viên tới nơi. Nếu nhà trống (như nhà cho thuê ngắn hạn) thì không cần sự có mặt của người yêu cầu dịch vụ,

Hỏi: Nếu thợ không thể hoàn thành công việc ngay trong ngày thì tiếp tục thế nào?

Đáp: Đôi khi, kỹ thuật viên cần quay lại để hoàn thiện công việc do những tình huống không dự đoán trước. Lịch quay lại sẽ được bố trì trực tiếp với khách hàng. Không có thêm chi phí nào cho thời gian như vậy. Việc thanh toàn cho dịch vụ sẽ được thực hiện khi công việc kết thúc, trừ khi công việc kéo dài một số ngày.

Hỏi: Tôi là công ty quản lý bất động sản cho khách hàng, khách hàng của tôi sẽ trả tiền dịch vụ. Quí vị có thể yêu cầu chủ nhà thanh toán được không?

Đáp: Không, chúng tôi không thể yêu cầu bên thứ ba thanh toán trừ trường hợp họ là người yêu cầu dịch vụ trực tiếp. Nếu quý vị là người yêu cầu dịch vụ, quý vị sẽ là người thanh toán trực tiếp kể cả trong trường hợp quý vị đại diện cho ai đó.

HÓA ĐƠN VÀ THANH TOÁN

Hỏi: Tôi có phải trả phí cho kỹ thuật viên tới nhà của tôi để kiểm tra và xử lý các vấn đề về nước?

Đáp: Có. Chúng tôi tính $99 đô la phí dịch vụ tới nhà quý vị để chẩn đoán việc sửa chữa (diagnosis). Chi phí này bao gồm chi phí xe cộ, xăng, bảo hiểm và thời gian (tính bình quân một giờ làm việc) nếu chúng tôi phải di chuyển tới địa điểm quý vị. Lưu ý rằng chi phí này là một phần của chi phí sửa chữa nếu quý vị thuê chúng tôi. Chi phí này bao cả kiểm tra hệ thông nước của cả nhà (cho SFH)

Hỏi: Tôi muốn không phải trả tiền cho service call /trip fee để chẩn đoán việc sửa chữa. Tôi có thể gọi kỹ thuật viên công ty để xin lời khuyên và quý công ty giúp tôi sửa chữa?

Đáp: Tại Fixitflow Plumbing, chúng tôi tin tưởng vào việc giúp đỡ quý khách hàng trong phạm vi cho phép. Nếu vấn đề tương đối đơn giản để quý khách tự khắc phục được, chúng tôi rất sẵn lòng cung cấp lời khuyên ngắn gọn, chung chung – nếu thời gian cho phép mà không tính phí. Tuy nhiên mặc dù việc tự sửa chữa có vẻ tiết kiệm hơn, những sai sót trong việc sửa chữa hệ thống đường ống nước thường dẫn đến hư hỏng do nước gây ra ngay lập tức hoặc về lâu dài. Thuê thơ sửa ống nước chuyên nghiệp, có bảo hiểm thường là cách hiệu quả nhất về chi phí để đảm bảo công việc được thực hiện đúng ngay từ lần đầu tiên, ngăn ngừa những chi phí sửa chữa khắc phục tốn kém về sau.

Hỏi: Quí công ty có thể cho tôi biết giá cả trước khi bắt đầu công việc?

Đáp: Đối với các yêu cầu dịch vụ thông thường hay khách hàng quen biết, chúng tôi thường tiến hành và thực hiện công việc trên cơ sở chi phí định trước trừ khi báo giá cho công việc đặc thù. Thông qua việc lên lịch dịch vụ, quý vị cho phép chúng tôi thực hiện việc sửa chữa theo báo giá định giá đã được thiết lập của chúng tôi. Tuy nhiên chúng tôi sẵn lòng cung cấp báo giá trước khi thực hiện công việc theo yêu cầu. Điều quan trọng cần lưu ý:

- Độ chính xác: Báo giá của chúng tôi dựa trên thời gian và vật liệu dự kiến; chúng tôi dự tính để công việc thực hiện tương đối sát nhất có thể, chi phí thực tế sẽ tuân theo hóa đơn cuối cùng
- Công việc khảo sát: Đối với một số công việc sửa chữa (chẳng hạn như công việc cần đào bới). Chúng tôi có thể cần thực hiện "công việc khảo sát" trước khi có thể xác định giá cuối cùng, giai đoạn khảo sát này được tính như một phần của dịch vụ.
- Thời gian và vật tư: Trong một số trường hợp, không thể dự đoán trước được và không thể áp dụng mức giá cố định, chúng tôi sẽ chuyển sang thỏa thuận "thời gian và vật liệu" với sự đồng ý trước của Quý vị để đảm bảo Quý vị thanh toán công việc thực tế đã thực hiện.

Hỏi: Chúng tôi có phải trả tiền trước không?

Đáp: Chúng tôi yêu cầu thanh toán theo công việc sửa chữa hay cuộc gọi dịch vụ . Đối với cuộc gọi yêu cầu sửa chữa nhỏ, hay yêu cấu chẩn đoán tại hiện trường, chúng tôi yêu cầu thanh toán ngay khi công việc kết thúc.

Với công việc lớn hơn hay đòi hỏi thời gian dài, chúng tôi có thể yêu cầu đặt cọc trước khi công việc bắt đầu. Trong trường hợp như vậy, chúng tôi sẽ cung cấp hợp đồng văn bản ghi rõ lịch thanh toán. Hợp đồng đảm bảo các giai đoạn thanh toán theo từng giai đoạn hoàn thiện công việc, bảo đảm quyền lợi các bên trong dự án.

Hỏi: Tôi có thể lấy hóa đơn hay phiếu thu của công việc đã thực hiện?

Đáp: Hóa đơn sẽ được xuất khi công việc hoàn thành và được gửi tới khách hàng. Hóa đơn sẽ mô tả chi tiết hạng mục công việc đã thực hiện và gợi ý cho các công việc tiếp theo. Với các công việc đặc thù và không có trong bảng giá, các chi tiết sẽ được liệt kê bao gồm: Chi phí chuẩn đoán, nhân công và vật tư.

Hỏi: Tôi có thể mặc cả giá được không?

Đáp: Ở một số văn hóa, mặc cả là thông thường nhưng không áp dụng ở Mỹ. Lợi ích của việc này là chúng tôi đảm bảo khách hàng luôn nhận được giá tốt nhất. Vì vậy chúng tôi không đồng ý mặc cả cho dịch vụ chúng tôi cung cấp.

Hỏi: Tôi có thể cung cấp thiết bị plumbing cho việc sửa chữa lắp đặt và Fixitflow chỉ tính phần nhân công?

Đáp: Thông thường, chúng tôi gợi ý quý khách cung cấp các thiết bị plumbing chính, nhất là theo tính mỹ quan, sở thích của quý khách. Tuy nhiên chúng tôi không đề xuất quý khách cung cấp các chi tiết nhỏ vì việc này tiêu tốn thời gian, sức lực trong quá trình liệt kê chi tiết sử dụng trong việc sửa chữa.

Hỏi: Làm sao tôi có thể bảo đảm chất lượng của công việc sửa plumbing của Fixitflow?

Đáp: Tại Fixitflow plumbing, chúng tôi là nhà thầu plumbing có bằng được Bang California CSLB cấp theo số hiêu #1144835. Chúng tôi đảm bảo rằng công việc của chúng tôi tuân theo tiêu chuẩn an toàn và kỹ thuật của Bang California – cho dù công việc có cần cấp phép hay không. Quí vị xem review của khách hàng trên google về công việc của chúng tôi để biết thêm chi tiết.

Hỏi: Tôi nghĩ là tôi có thể thuê người handyman làm công việc thay cho thuê kỹ thuật viên công ty mà giá thấp hơn. Tại sao tôi nên thuê Fixitflow?

Đáp: Thành thực mà nói, có một số việc plumbing có thể được thực hiện bởi handyman như là thay van nước. Và tấc nhiên phần lớn việc plumbing, người handyman không có đủ kiến thức và kinh nghiệm để thực hiện việc sửa chữa đúng theo tiêu chuẩn và an toàn và kỹ thuật của Bang California đề ra.

Hơn nữa, các công ty plumbing uy tín thường có dịch vụ bảo hành. Tại Fixitflow, chúng tôi bảo hành dịch vụ của chúng tôi trong vòng 90 ngày. Nếu có bất kỳ hư hỏng nào gây ra do lỗi của chúng tôi, chúng tôi sẽ quay lại và sửa chữa lỗi không tính phí trong thời gian đó.

Hỏi: Fixitflow bảo hành cho phần nhân công và vật tư?

Đáp: Chúng tôi bảo hành cho nhân công và vật tư cung cấp. Nếu có bất kỳ lỗi nào dưới điều kiện làm việc thông thường trong vòng 90 ngày, chúng tôi bảo hành lỗi nhân công và khuyết tật vật tư miễn phí (hoặc gửi lại tiền quý khách). Việc bảo hành miền phí này không bao gồm việc sử dụng sai hay cố tình phá hoại nếu có bằng chứng. Vật tư bảo hành không bao gồm vật tư khách hàng tự cung cấp. Việc bảo hành cũng không bao gồm việc thông tắc đường ống bị nghẽn.

Hỏi: Nếu quý công ty làm hư hỏng tài sản của chúng tôi trong lúc sửa chữa thì ai sẽ chịu trách nhiệm?

Đáp: Nếu như đó là hư hỏng nhỏ, chúng tôi sẽ sửa nó hoặc thuê ai đó sửa chữa. Trong trường hợp hư hỏng nặng tới mức chúng tôi không sửa được, chúng tôi sẽ gửi hồ sơ và khiếu nại lên công ty bảo hiểm. Công ty bảo hiểm sẽ đứng ra đền bù.

CÁC DỊCH VỤ

Hỏi: Kiểm tra bằng Camera là gì và khi nào tôi cần dịch vụ này?

Đáp: Việc kiểm tra đường ống thoát nước bên trong và bên ngoài tòa nhà là cần thiết trong trường hợp đường thoát thường xuyên tắc nghẽn. Việc camera đường ống sẽ tìm ra nguyên nhân gây ra sự cố để có giải pháp sửa chữa thích đáng. Chúng tôi sử dụng camera có độ phân giải cao và có hệ thống dò tìm đường ống. Video của kiểm tra camera hay hình ảnh sẽ được lưu lại, gửi tới khách hàng trong vòng 24 giờ nếu được yêu cầu.

Thông qua kiểm tra camera, chúng tôi có thể định vị đường thoát nước, tìm cleanout hay bể tự hoại và tìm ra tình trạng của đường ống và có phương án sửa chữa phù hợp.

Hỏi: Fixitflow có thể định vị chỗ bị dò nước không?

Đáp: Chúng tôi có kinh nghiệm và thiết bị dò tìm để sửa chữa đường ống dò rỉ. Với sàn bê tông, chúng tôi sẽ cắt phá sửa chữa chỗ đó và đổ bê tông lại, tuy nhiên, chúng tôi không lát sàn.

Hỏi: Fixitflow có làm công việc plumbing cho nhà xây mới, ADU và add thêm phòng?

Đáp: Chúng tôi có làm hệ thông nước cho nhà xây mới, ADU, sửa chữa nâng cấp thêm phòng.

Hỏi: Kỹ thuật viên có làm repipes/redrains (thay mới ông nước và ống thoát)?

Đáp: Tùy thuộc vào thời điểm cụ thể và khối lượng cồng việc hiện tại chúng tôi sẽ quyết định có thể thực hiện dự án theo thời gian quí khách đề ra.

Hỏi: Fixitflow có làm plumbing cho tòa nhà thương mại?

Đáp: Có, chúng tôi có cung cấp dịch vụ plumbing cho tòa nhà thương mại, Xin lưu ý rằng mức giá sẽ cao hơn so với nhà ở.

Hỏi: Fixitflow có thể bảo hành cho chúng tôi công việc thông tắc ống cống?

Đáp: Công việc thông ống cống không bảo hành vì chúng tôi không biết khuyết tật trong đường ống trừ khi chúng tôi dùng camera soi đường ống để xác định nguyên nhân. Nếu nguyên nhân là lỗi do chúng tôi, chúng tôi sẽ không tính tiền. Tuy nhiên nếu camera chỉ ra vấn đề do đường ống, chúng tôi sẽ tính phí cả kiểm tra camera và tiền công thông tắc lại lần hai.

EXPERIENCE THE FIXITFLOW PLUMBING DIFFERENCE. PLEASE CALL (657)-551-3569 / (657)-431-9088