

# CHÍNH SÁCH MUA HÀNG

## I. Chính sách thanh toán:

Có 2 hình thức thanh toán, Quý khách hàng có thể lựa chọn hình thức thuận tiện và phù hợp với mình nhất:

- Cách 1 : Khách hàng thanh toán 100% tiền hàng trước khi giao hàng.
  - Cách 2 : Khách hàng có thể chuyển khoản đặt cọc trước, sau đó chúng tôi tiến hành ký hợp đồng với Quý khách giao hàng theo thỏa thuận.
- ❖ Lưu ý: Nội dung chuyển khoản ghi rõ tên công ty và chuyển cho món hàng nào. Sau khi chuyển khoản, chúng tôi sẽ liên hệ xác nhận và tiến hành giao hàng. Nếu sau thời gian thỏa thuận mà Chúng tôi không giao hàng hoặc không phản hồi lại, khách hàng có thể gửi khiếu nại trực tiếp về địa chỉ trụ sở và yêu cầu bồi thường nếu chứng minh được sự chậm trễ làm ảnh hưởng đến kinh doanh của quý khách.  
Đối với khách hàng có nhu cầu mua số lượng lớn để kinh doanh hoặc OEM vui lòng liên hệ trực tiếp với chúng tôi để có chính sách giá cả hợp lý. Và việc thanh toán sẽ được thực hiện theo hợp đồng. Chúng tôi cam kết kinh doanh minh bạch, hợp pháp, bán hàng chất lượng, có nguồn gốc.

## II. Chính sách xử lý khiếu nại:

- Tiếp nhận mọi khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của công ty.
- Tất cả mọi trường hợp bảo hành, quý khách có thể liên hệ với chúng tôi để làm thủ tục bảo hành.
- Thời gian giải quyết khiếu nại trong thời hạn tối đa là 03 (ba) ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của của khách hàng. Trong trường hợp bất khả kháng 2 bên sẽ tự thương lượng.

## III. Chính sách vận chuyển và giao nhận:

Thông thường sau khi nhận được thông tin đặt hàng chúng tôi sẽ xử lý đơn hàng trong vòng 24h và phản hồi lại thông tin **lại** cho khách hàng về việc thanh toán và giao nhận. Thời gian giao hàng thường trong khoảng từ 3-5 ngày kể từ ngày chốt đơn hàng hoặc theo thỏa thuận với khách khi đặt hàng. Tuy nhiên, cũng có trường hợp việc giao hàng kéo dài hơn nhưng chỉ xảy ra trong những tình huống bất khả kháng như sau:

- Nhân viên chúng tôi liên lạc với khách hàng qua điện thoại không được nên không thể giao hàng.
- Địa chỉ giao hàng bạn cung cấp không chính xác hoặc khó tìm.
- Số lượng đơn hàng tăng đột biến khiến việc xử lý đơn hàng bị chậm.

Về phí vận chuyển, chúng tôi sử dụng dịch vụ vận chuyển ngoài nên cước phí vận chuyển sẽ được tính theo phí của các đơn vị vận chuyển tùy vào vị trí và khối lượng của đơn hàng, khi liên hệ lại xác nhận đơn hàng với khách sẽ báo mức phí cụ thể cho khách hàng.

Riêng khách tinh có nhu cầu mua số lượng lớn hoặc OEM nếu có nhu cầu mua sản phẩm, chúng tôi sẽ nhờ dịch vụ giao nhận của các công ty vận chuyển và phí sẽ được tính theo phí của các đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển hoặc theo thỏa thuận hợp đồng giữa 2 bên.

#### **IV. Chính sách đổi hàng:**

Điều kiện về thời gian đổi hàng: trong vòng 01 ngày kể từ khi nhận được hàng và phải liên hệ gọi ngay cho chúng tôi theo số điện thoại trên để được xác nhận đổi trả hàng.

Điều kiện đổi hàng:

- Sản phẩm gửi lại phải còn nguyên đai nguyên kiện
- Phiếu bảo hành (nếu có) và tem của công ty trên sản phẩm còn nguyên vẹn.
- Sản phẩm đổi/ trả phải còn đầy đủ hộp và chưa qua sử dụng.
- Quý khách chịu chi phí vận chuyển, đóng gói, thu hộ tiền, chi phí liên lạc tối đa tương đương 20% giá trị đơn hàng.

Quy trình đổi hàng:

Bước 1: Sau khi nhận được hàng. Yêu cầu quý vị kiểm tra kỹ 1 lần trước khi nhận hàng. Nếu có vấn đề xin vui lòng liên hệ Trung tâm hỗ trợ khách hàng tại thời điểm nhân viên giao hàng còn ở đó.

– Trường hợp sau khi nhân viên giao hàng đã đi về – Nếu muốn đổi trả hàng có thể liên hệ với chúng tôi để được xử lý và hẹn lịch đổi trả hàng.

Bước 2: Sau khi Trung tâm hỗ trợ khách hàng thông báo lịch hẹn nhận hàng trả.

#### **V. Chính sách bảo hành:**

##### **1. Trường hợp được bảo hành:**

- Sản phẩm trong thời hạn còn bảo hành.
- Lỗi về máy và bị hư hỏng do **nhà sản xuất**, không có sự tác động của con người.
- Sản phẩm được bảo hành theo quy định của nhà cung cấp.
- Quý khách xuất trình phiếu bảo hành khi bảo hành.

##### **2. Trường hợp không được bảo hành:**

- Sản phẩm đã quá thời hạn ghi trên Biên bản bảo hành hoặc mất Biên bản bảo hành.
- Biên bản bảo hành không rõ mã số sản phẩm và ngày mua hàng.
- Mã số sản phẩm và Biên bản bảo hành không trùng khớp nhau hoặc không xác định được vì bất kỳ lý do nào.
- Sản phẩm bị trầy xước do quá trình sử dụng lâu ngày.
- Sản phẩm bị bể móp, biến dạng do bị va đập.
- Khách hàng tự ý can thiệp vào máy của sản phẩm hoặc đem đến một nơi nào khác sửa chữa.

##### **3. Điều kiện đổi trả hàng:**

- Sản phẩm phát hiện bị lỗi của nhà sản xuất khi nhận hàng.

- Sản phẩm không giống hoàn toàn 100% với sản phẩm mà Quý khách đã đặt hàng trên website của chúng tôi.

Lưu ý:

- Khách hàng cần đổi trả hàng trong vòng 7 ngày làm việc tính từ thời điểm quý khách nhận hàng.
- Sản phẩm đổi trả cần nguyên vẹn nhãn mác, hộp, bao bì gốc của sản phẩm như khi Quý khách nhận hàng lúc đầu.