

CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ

Chính sách Đổi trả sản phẩm của BACHHOAMINI quy định các lý do chấp nhận, yêu cầu cho sản phẩm được đổi trả và thời gian xử lý đổi trả cho khách hàng.

I. Lý do chấp nhận đổi trả

- Sản phẩm bị mất niêm phong, bị giao sai về số lượng, thông tin và mẫu mã so với đơn đặt hàng.
- Sản phẩm bị hỏng do lỗi của nhà sản xuất (lỗi về thiết kế, nội dung, các lỗi ẩn tì/nội tì, khác biệt so với tiêu chuẩn chất lượng đã công bố của nhà sản xuất) hoặc lỗi trong quá trình vận chuyển (bị biến dạng, trầy xước, vấy bẩn, nứt vỡ v.v.).
- Sản phẩm/voucher/giấy chứng nhận đã hết hạn sử dụng trước hoặc vào ngày sản phẩm được giao cho khách hàng.
- Voucher/giấy chứng nhận (GCN) không đúng như khách hàng đặt, lớp tráng bạc bị cào.
- Nhà cung cấp bị phá sản, ngưng hoạt động dẫn đến khách hàng không sử dụng được voucher/GCN trong thời gian hiệu lực.
- Voucher/GCN khi khách hàng sử dụng có chất lượng dịch vụ không đúng như cam kết: không áp dụng đúng điều kiện, thái độ phục vụ thiếu tôn trọng, không thể sắp xếp ngày sử dụng dịch vụ như khách hàng mong muốn ít nhất 3 lần (có bằng chứng cụ thể).
- Khách hàng thay đổi nhu cầu sử dụng.

II. Điều kiện đổi trả

1. Yêu cầu cho sản phẩm đổi trả

- Sản phẩm không nằm trong danh mục hạn chế đổi trả của BACHHOAMINI như được liệt kê tại phụ lục đính kèm theo đây.
- Sản phẩm/voucher/GCN còn nguyên vẹn, đầy đủ nhãn mác, nguyên đai kiện, niêm phong theo quy cách ban đầu (trừ trường hợp sản phẩm bị lỗi hoặc bị hư hại trong quá trình vận chuyển).
- Sản phẩm/dịch vụ còn đầy đủ phụ kiện và tặng phẩm đi kèm (nếu có).
- Sản phẩm không bị dơ bẩn, không có mùi lạ, không có dấu hiệu đã qua sử dụng.
- Khách hàng phải gửi cho BACHHOAMINI yêu cầu đổi trả ("Yêu Cầu Đổi Trả") gồm có: (i) phiếu yêu cầu đổi trả theo mẫu phiếu yêu cầu đổi trả của CPFoods.vn; (ii) tài liệu chứng minh khách hàng đã mua sản phẩm/dịch vụ tại BACHHOAMINI (số đơn hàng, hóa đơn mua hàng, biên nhận giao hàng, sao kê của ngân hàng...); và (iii) sản phẩm/dịch vụ cần đổi trả và tặng phẩm đi kèm nếu có.

2. Thời gian đổi trả

- Trả lại hàng **ngay tại thời điểm giao/nhận hàng**

- Khách hàng tự mang Yêu Cầu Đổi Trả tới Trung tâm đổi trả của BACHHOAMINI, nhân viên BACHHOAMINI tiếp nhận Yêu Cầu Đổi Trả từ khách hàng.

3. Chi phí đổi trả

- Đối với các sản phẩm/voucher/GCN đổi lại do lỗi của BACHHOAMINI hoặc nhà cung cấp, khách hàng sẽ được miễn phí đổi trả và được giao hàng miễn phí tới địa điểm ghi trên phiếu yêu cầu đổi trả.
- Đối với các sản phẩm/voucher/GCN trả lại do khách hàng thay đổi nhu cầu sử dụng, trừ trường hợp bài giới thiệu sản phẩm/voucher/GCN quy định áp dụng phí đổi trả, khách hàng sẽ được miễn phí đổi trả và sẽ phải trả phí vận chuyển theo chính sách giao vận của BACHHOAMINI nếu muốn được gửi hàng/voucher/GCN mới đến địa chỉ yêu cầu.

III. Quy định hoàn tiền

1. Nguyên tắc hoàn tiền

- Phương thức hoàn tiền căn cứ theo phương thức thanh toán của Khách hàng khi mua hàng.
- Hoàn tiền khi khách hàng sử dụng Giftcode: trong các trường hợp đặc biệt được BACHHOAMINI chấp nhận hoàn tiền khi khách hàng sử dụng Giftcode, BACHHOAMINI sẽ không hoàn lại khoản giá trị Giftcode khách hàng đã sử dụng mà chỉ hoàn lại khoản tiền khách hàng thực tế bỏ ra khi mua hàng.

2. Phương thức hoàn tiền

Các phương thức hoàn tiền bao gồm:

- Hoàn tiền vào tài khoản BACHHOAMINI
- Hoàn tiền thông qua hệ thống Banknet.
- Hoàn tiền thông qua chuyển khoản ngân hàng.
- Hoàn tiền thông qua ngân hàng chấp nhận thẻ.
- Hoàn tiền mặt tại trung tâm đổi trả của BACHHOAMINI

3. Thời gian xử lý

- BACHHOAMINI sẽ gửi kết quả phản hồi Yêu Cầu Đổi Trả tới Khách hàng thông qua email hoặc/và tin nhắn SMS trong vòng tối đa 02 ngày làm việc kể từ khi BACHHOAMINI nhận Yêu Cầu Đổi Trả.
- Nếu yêu cầu hoàn trả của khách hàng đáp ứng các điều kiện quy định tại khoản 1, mục II của Chính sách này, BACHHOAMINI sẽ thực hiện thủ tục hoàn tiền cho khách hàng kể từ khi yêu cầu đổi trả được thực hiện trong thời gian như sau:
 - Với phương thức thanh toán không thông qua ngân hàng: khách hàng sẽ nhận được tiền hoàn từ 5-7 ngày làm việc.
 - Với phương thức thanh toán thông qua ngân hàng: BACHHOAMINI sẽ hoàn tất thủ tục hoàn tiền để chuyển yêu cầu đến ngân hàng trong vòng 5-7 ngày làm việc. Sau đó, ngân hàng sẽ tiếp tục xử lý yêu cầu hoàn tiền của Quý Khách trong vòng 7 đến 15 ngày làm việc kể từ lúc nhận được yêu cầu.

IV. Phương thức đổi trả

1. Mang trực tiếp hàng hóa cần đổi trả đến Trung tâm đổi trả của BACHHOAMINI

Khách hàng vui lòng mang trực tiếp hàng hóa cần đổi trả đến Trung tâm đổi trả của BACHHOAMINI tại địa chỉ sau:

- Tại TP Hồ Chí Minh: Trung tâm Dịch vụ Khách hàng – 137E Nguyễn Chí Thanh, P9, Q.5, TP. HCM

2. Mang hàng hóa cần đổi trả đến cửa hàng BACHHOAMINI gần nhất hoặc cửa hàng mà khách hàng đã mua

3. Thông tin liên hệ của TT Dịch vụ Khách hàng

- Trung tâm Dịch vụ Khách hàng – 137E Nguyễn Chí Thanh, P9, Q.5, TP. HCM