

CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG, ĐỔI TRẢ & HOÀN TIỀN

Thương hiệu: Sunshine Clothes – Thời trang trẻ cho Nam & Nữ (18–25 tuổi)

Website: <http://sunshine-ecommerce-fe.s3-website-ap-northeast-1.amazonaws.com/>

I. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

1. Chính sách này áp dụng cho tất cả đơn hàng mua qua **website chính thức** của Sunshine Clothes.
 2. Phạm vi giao hàng: **toàn quốc**, trong đó **TP. Hồ Chí Minh (đặc biệt TP. Thủ Đức và Quận 9)** là khu vực trọng tâm.
-

II. CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG

1. Hình thức và thời gian giao hàng

1. Khu vực TP. Thủ Đức và Quận 9 (TP. Hồ Chí Minh)

- Hình thức giao: **Giao nhanh**.
- Thời gian dự kiến: **trong vòng 04 giờ làm việc** kể từ khi đơn hàng được xác nhận.

2. Các quận còn lại thuộc TP. Hồ Chí Minh

- Hình thức giao: **Giao nhanh trong ngày**.
- Thời gian dự kiến: **không quá 12 giờ làm việc** kể từ khi đơn hàng được xác nhận.

3. Các tỉnh/thành phố khác trên toàn quốc

- Hình thức giao: **Giao tiêu chuẩn** thông qua đơn vị vận chuyển đối tác.
- Thời gian dự kiến: **từ 02 đến 07 ngày làm việc**, tùy thuộc vào địa chỉ nhận hàng và năng lực vận chuyển của đơn vị giao nhận.

Lưu ý: Thời gian giao hàng nêu trên không áp dụng cho các ngày lễ, Tết, hoặc trường hợp bất khả kháng (thiên tai, dịch bệnh, sự cố hạ tầng, ách tắc giao thông nghiêm trọng...).

2. Phí vận chuyển và miễn phí vận chuyển

1. Mức phí vận chuyển tiêu chuẩn

- Đối với các khu vực ngoài mục miễn phí tại Khoản 2 dưới đây, **phí vận chuyển được tính theo biểu phí của đơn vị vận chuyển** và được hiển thị rõ tại bước thanh toán trước khi Quý khách xác nhận đơn hàng.

2. Chính sách miễn phí vận chuyển

- **Khu vực TP. Thủ Đức và Quận 9:**
 - Mọi đơn hàng được **miễn phí vận chuyển**, áp dụng hình thức giao nhanh theo Mục II.1.1.
- **Toàn quốc:**
 - Với mọi địa chỉ trên toàn quốc, đơn hàng có **giá trị từ 1.000.000đ trở lên** được **miễn phí vận chuyển**, không phân biệt khu vực.

3. Hình thức thanh toán

Sunshine Clothes hiện áp dụng các hình thức thanh toán sau:

1. Thanh toán khi nhận hàng (COD):

- Quý khách thanh toán tiền mặt cho đơn vị vận chuyển sau khi kiểm tra hàng theo quy định tại Mục II.4.

2. Thanh toán chuyển khoản ngân hàng:

- Thông tin tài khoản ngân hàng của Sunshine Clothes được hiển thị/hoặc gửi cho Quý khách trong quá trình đặt hàng hoặc theo hướng dẫn của Bộ phận Chăm sóc khách hàng.

3. Thanh toán qua ví điện tử và cổng thanh toán điện tử (nếu có):

- Quý khách có thể lựa chọn thanh toán qua các ví điện tử/cổng thanh toán được tích hợp trên website. Các hướng dẫn chi tiết được hiển thị tại bước thanh toán.

4. Quy định kiểm hàng khi nhận

1. Khi nhận hàng, Quý khách có quyền:

- Kiểm tra **ngoại quan kiện hàng** (thùng, túi, tem niêm phong);
- Kiểm tra **nhanh số lượng, mẫu mã, kích cỡ, màu sắc** so với thông tin trên đơn hàng/phieu giao hàng.

2. Nếu phát hiện một trong các dấu hiệu sau, Quý khách vui lòng **tạm ngừng thanh toán, từ chối nhận hàng và liên hệ ngay với Sunshine Clothes:**

- Kiện hàng có dấu hiệu bị mở trước, rách, móp méo, ướt;
 - Sai thông tin người nhận;
 - Có dấu hiệu giao sai sản phẩm.
-

III. CHÍNH SÁCH ĐỔI HÀNG

1. Thời gian áp dụng

- Quý khách được quyền **yêu cầu đổi hàng trong vòng 15 ngày** kể từ ngày nhận sản phẩm (căn cứ theo dữ liệu của đơn vị vận chuyển).
- Sau thời hạn trên, Sunshine Clothes có thể từ chối hỗ trợ đổi hàng hoặc chỉ hỗ trợ theo hình thức bảo hành/khắc phục (nếu phù hợp và khả thi).

2. Trường hợp chấp nhận đổi hàng

Sunshine Clothes chấp nhận **đổi sản phẩm** trong các trường hợp sau:

1. Đổi do nhu cầu của khách hàng

- Khách hàng chọn sai size, mong muốn đổi sang size khác;
- Khách hàng muốn đổi sang màu hoặc mẫu khác (trong cùng nhóm sản phẩm và còn hàng).

2. Đổi do lỗi hoặc sai sót từ Sunshine Clothes hoặc đối tác vận chuyển

- Sản phẩm lỗi kỹ thuật, lỗi may, lỗi chất liệu;
- Sản phẩm bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển;
- Giao sai mẫu, sai màu, sai size, sai số lượng so với đơn đặt hàng đã được xác nhận.

3. Điều kiện sản phẩm khi đổi

Để được chấp nhận đổi, sản phẩm cần đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

- Còn nguyên vẹn tem mác, nhãn, mã vạch, tag sản phẩm** như khi giao hàng;
- Chưa qua sử dụng, chưa giặt, không có vết bẩn, không có mùi lạ** (nước hoa, khói thuốc, hóa chất tẩy rửa...);
- Không bị sửa chữa, không cắt ngắn, không bóp nới, không can thiệp làm thay đổi phom dáng ban đầu;**
- Có hóa đơn mua hàng, phiếu giao hàng** hoặc cung cấp **mã đơn hàng/số điện thoại** đã sử dụng khi đặt hàng để đối chiếu.

4. Phí vận chuyển khi đổi hàng

Nguyên tắc áp dụng: "**Lỗi của bên nào, bên đó chịu phí vận chuyển.**"

1. Trường hợp lỗi từ Sunshine Clothes hoặc đối tác vận chuyển

- Sunshine Clothes **chịu 100% phí vận chuyển 02 chiều**, bao gồm:
 - Chiều nhận lại sản phẩm cần đổi;
 - Chiều gửi sản phẩm mới thay thế cho khách hàng.

2. Trường hợp đổi do nhu cầu của khách hàng (không phải lỗi)

- Khách hàng **tự thanh toán 100% phí vận chuyển 02 chiều**.

5. Số lần đổi tối đa

1. Mỗi đơn hàng được hỗ trợ **đổi tối đa 01 lần**.
 2. Sunshine Clothes có quyền từ chối hỗ trợ đổi hàng nếu phát hiện dấu hiệu lạm dụng chính sách hoặc hành vi trực lợi không phù hợp.
-

IV. CHÍNH SÁCH TRẢ HÀNG & HOÀN TIỀN

1. Trường hợp áp dụng trả hàng – hoàn tiền

Sunshine Clothes **không áp dụng trả hàng – hoàn tiền đối với trường hợp khách hàng thay đổi nhu cầu cá nhân**. Chính sách trả hàng – hoàn tiền chỉ áp dụng trong các trường hợp sau:

1. Sản phẩm **lỗi nghiêm trọng** do nhà sản xuất, không thể khắc phục và **không còn sản phẩm tương đương** để đổi;
2. Sản phẩm bị **hở hổng nặng trong quá trình vận chuyển**, không đảm bảo chất lượng sử dụng và **không còn sản phẩm để đổi**;
3. Giao **sai hoàn toàn** về mẫu, màu sắc, size so với đơn đặt hàng, và khách hàng không có nhu cầu đổi sang sản phẩm khác.

2. Hình thức và thời gian hoàn tiền

1. Sunshine Clothes thực hiện hoàn tiền cho khách hàng thông qua:
 - o **Chuyển khoản ngân hàng**; hoặc
 - o **Hoàn lại qua phương thức thanh toán ban đầu** (nếu hệ thống thanh toán cho phép).
2. Thời gian xử lý hoàn tiền: **từ 03 đến 07 ngày làm việc** kể từ khi Sunshine Clothes nhận được sản phẩm hoàn trả và xác nhận sản phẩm đủ điều kiện trả hàng – hoàn tiền.

3. Phí vận chuyển khi trả hàng

1. Nếu nguyên nhân dẫn đến trả hàng – hoàn tiền xuất phát từ **lỗi của Sunshine Clothes hoặc đối tác vận chuyển**, Sunshine Clothes **chịu toàn bộ phí vận chuyển liên quan**.
2. Các trường hợp không thuộc lỗi của Sunshine Clothes **không được áp dụng trả hàng – hoàn tiền** và sẽ được xử lý theo chính sách đổi hàng tại Mục III (nếu đáp ứng điều kiện).

V. QUY TRÌNH ĐỔI / TRẢ HÀNG & HOÀN TIỀN

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu

Khách hàng liên hệ **Bộ phận Chăm sóc Khách hàng** của Sunshine Clothes qua các kênh được công bố trên website (hotline, fanpage, Zalo...), cung cấp:

1. Mã đơn hàng hoặc số điện thoại dùng để đặt hàng;
2. Hình ảnh/video thể hiện rõ tình trạng sản phẩm;
3. Nội dung yêu cầu: đổi hàng hoặc trả hàng – hoàn tiền, nêu rõ lý do.

Bước 2: Kiểm tra và xác nhận

1. Sunshine Clothes tiến hành kiểm tra thông tin và phản hồi trong vòng **01 – 03 ngày làm việc**;
2. Trường hợp yêu cầu đủ điều kiện, Sunshine Clothes thông báo:
 - o Hình thức xử lý (đổi hàng hoặc hoàn tiền);
 - o Địa chỉ nhận hàng trả, hướng dẫn đóng gói, đơn vị vận chuyển khuyến nghị (nếu có);
 - o Thông tin về trách nhiệm thanh toán phí vận chuyển theo từng trường hợp cụ thể.

Bước 3: Khách hàng gửi sản phẩm về Sunshine Clothes

1. Khách hàng đóng gói sản phẩm theo hướng dẫn, đảm bảo sản phẩm không bị hư hỏng thêm trong quá trình vận chuyển;
2. Kèm theo sản phẩm, Quý khách vui lòng gửi:
 - o Hóa đơn/phiếu giao hàng (nếu có); hoặc
 - o Giấy ghi rõ: họ tên, số điện thoại, mã đơn hàng, lý do đổi/trả.

Bước 4: Kiểm tra sản phẩm và thực hiện xử lý

1. Sau khi nhận được sản phẩm, Sunshine Clothes tiến hành kiểm tra tình trạng thực tế so với thông tin ban đầu;
2. Nếu sản phẩm **đủ điều kiện**:
 - o Với trường hợp đổi hàng: Sunshine Clothes gửi sản phẩm mới theo thỏa thuận;

- Với trường hợp hoàn tiền: Sunshine Clothes thực hiện hoàn tiền trong thời gian nêu tại Mục IV.2.
3. Nếu sản phẩm **không đáp ứng điều kiện** đổi/trả, Sunshine Clothes thông báo cho khách hàng và hai bên thống nhất phương án xử lý tiếp theo (bao gồm việc gửi trả lại sản phẩm cho khách, chi phí vận chuyển do khách hàng thanh toán).
-

VI. QUY ĐỊNH KHÁC

1. Trừ khi có quy định riêng đi kèm từng chương trình khuyến mãi, **mọi sản phẩm của Sunshine Clothes** đều có thể được xem xét đổi hàng nếu đáp ứng đầy đủ điều kiện tại Mục III.3.
2. Nội dung **Chính sách giao hàng, đổi trả & hoàn tiền** có thể được Sunshine Clothes điều chỉnh theo từng thời kỳ để phù hợp với quy định pháp luật và điều kiện kinh doanh thực tế. Mọi thay đổi (nếu có) sẽ được công bố trên website chính thức.
3. Trong trường hợp phát sinh tranh chấp, hai bên ưu tiên giải quyết trên tinh thần thiện chí, hợp tác. Nếu không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định của pháp luật hiện hành.
4. Trong mọi trường hợp, quyết định cuối cùng thuộc về Sunshine Clothes trên cơ sở bảo đảm quyền lợi hợp pháp, chính đáng của khách hàng và tuân thủ chính sách này.