### **CHÍNH SÁCH BỒI HOÀN**

**1.1. Các trường hợp bồi hoàn  
Trường hợp món đồ được xác định là hư hỏng sau vệ sinh:**EcoLaunry sẽ chịu trách nhiệm bồi hoàn đối với các trường hợp món đồ sau vệ sinh được xác định là hư hỏng do trách nhiệm của EcoLaunry , khi nằm trong các trường hợp dưới đây và không có khả năng sửa chữa, phục hồi:

* Các trường hợp món đồ xuất hiện các vết sờn, tróc, trầy xước, vết rách sau vệ sinh từ 3cm trở lên (đối với món đồ có kích thước nhỏ với chiều dài, chiều cao < 40cm, các vết này có thể < 3cm tùy vào kích thước món đồ).
* Các vết loang màu, lem màu, phai, bạc màu sau vệ sinh với diện tích từ 10% diện tích của món đồ.
* Món đồ bị co rút từ 10% so với kích thước ban đầu.
* Món đồ bị mất form dáng, hư hại về chất liệu.
* **Trường hợp món đồ được xác định là thất lạc:**EcoLaunry sẽ chịu trách nhiệm bồi hoàn đối với các trường hợp món đồ được xác định là mất mát, thất lạc sau khi khách hàng giao đồ cho EcoLaunry . Việc xác định tình trạng mất mát, thất lạc của món đồ yêu cầu khách hàng phải cung cấp đủ bằng chứng rõ ràng thể hiện khách hàng đã giao đồ cho EcoLaunry bao gồm nhưng không giới hạn: Hình ảnh ghi nhận món đồ lúc giao cho EcoLaunry .
* **1.2 Quy trình tiếp nhận và xử lý bồi hoàn  
  1.2.1. Cách thức khiếu nại  
  Các kênh khiếu nại**Khách hàng vui lòng liên hệ với bộ phận Trải nghiệm Khách Hàng của EcoLaunry qua Hotline, Zalo, Email để được hỗ trợ.  
  Hotline: 0869643629   
  Zalo: 0869643629   
  Email: [thanhbt1403@gmail.com](mailto:thanhbt1403@gmail.com)
* Khách hàng có thể tạo đơn khiếu nại trong app dịch vụ (ecoLaunry) của chúng tôi. Nhân viên sẽ liên hệ với quý khách sớm
* **Thời hạn khiếu nại**Tất cả khiếu nại của khách hàng cần thực hiện trong vòng 48 giờ sau khi EcoLaunry giao đồ thành công cho khách hàng. Các khiếu nại sau 48 giờ kể từ khi nhận đồ từ EcoLaunry , EcoLaunry có quyền từ chối xử lý.
* EcoLaunry có thể xem xét chấp nhận các yêu cầu gặp mặt trực tiếp của khách hàng khi và chỉ khi có thông báo đồng ý bằng văn bản từ phía EcoLaunry . EcoLaunry là bên có toàn quyền quyết định thời gian, địa điểm và hình thức gặp mặt.
* **1.2.2. Quy trình xử lý bồi hoàn**Bước 1: Khách hàng cung cấp thông tin khiếu nại qua các kênh được quy định theo **Mục 1.2.1** của bản chính sách này.
* Trong trường hợp yêu cầu chi phí bồi hoàn, khách hàng vui lòng chuẩn bị các chứng từ được quy định theo **Mục 1.3.2** của bản chính sách này
* .  
  Bước 2: Sau khi tiếp nhận khiếu nại của khách hàng, EcoLaunry sẽ phản hồi lần đầu tiên chậm nhất trong vòng 24 giờ làm việc (tức 3 ngày làm việc)
* .  
  **Lưu ý: Đối với các khiếu nại sau 48 giờ kể từ khi ECOLAUNRY giao đồ thành công cho khách hàng, ECOLAUNRY có quyền từ chối xử lý.**
* Bước 3: Khách hàng cung cấp các các thông tin được yêu cầu từ phía EcoLaunry bao gồm nhưng không giới hạn: các chứng từ được quy định theo **Mục 1.3.2** của bản chính sách này; hình ảnh, video tình trạng thực tế của món đồ được khiếu nại.
* Bước 4: Trong trường hợp hư hỏng, EcoLaunry sẽ tiếp nhận lại món đồ của khách hàng để tiến hành kiểm tra và tìm kiếm phương án xử lý phù hợp. Trong trường hợp được xác định là thất lạc do phía EcoLaunry , EcoLaunry sẽ tiến hành rà soát, đối chiếu các thông tin để truy xét và tìm kiếm món đồ.
* Bước 5: Trong trường hợp món đồ xuất hiện các thay đổi được định nghĩa là “hư hỏng” hoặc “thất lạc” theo quy định tại **Mục 1.1** của bản chính sách này và không có khả năng sửa chữa hay phục hồi hoặc tìm kiếm (trong trường hợp “thất lạc”), EcoLaunry sẽ phản hồi lại cho khách hàng và tiến hành quy trình xác định giá trị bồi hoàn theo quy định.
* Bước 6: EcoLaunry tiến hành quy trình xác định giá trị bồi hoàn bao gồm: xác định giá trị gốc, giá trị hiện tại sau khấu hao và mức độ hư hỏng của món đồ được quy định tại **Mục 1.3.2, Mục 1.3.3 và Mục 1.3.4** của bản chính sách này.
* Bước 7: EcoLaunry đưa ra mức bồi hoàn đề nghị lần đầu tiên với khách hàng sau khi xác định được giá trị bồi hoàn cho món đồ.
* Bước 8: EcoLaunry và khách hàng tiếp tục thỏa thuận cho đến khi hai bên thống nhất được mức cùng với hình thức bồi hoàn cuối cùng
* .  
  Bước 9: EcoLaunry tiến hành bồi hoàn cho khách hàng theo thời hạn được quy định tại **Mục 1.4.** Việc thương lượng cần diễn ra trên tinh thần hợp tác, ôn hòa, tôn trọng và đúng pháp luật từ cả 2 phía: công ty EcoLaunry và khách hàng. Trong trường hợp khách hàng cố tình không hợp tác, hoặc có hành vi vu khống, bôi nhọ hoặc cố tình đưa thông tin một chiều, thông tin không đúng sự thật lên các nền tảng truyền thông, bao gồm cả truyền thông xã hội, EcoLaunry có quyền chấm dứt quá trình thương lượng và đơn phương quyết định hình thức bồi hoàn mà EcoLaunry cho là hợp lý nhất theo khuôn khổ của Chính Sách Bồi Hoàn này.
* Trong trường hợp hai bên không đạt được thỏa thuận sau quá trình thương lượng kéo dài quá 30 ngày kể từ lúc EcoLaunry đưa ra mức bồi hoàn đề nghị lần đầu, EcoLaunry có quyền chấm dứt quá trình thương lượng và đơn phương quyết định hình thức bồi hoàn mà EcoLaunry cho là hợp lý nhất theo khuôn khổ của Chính Sách Bồi Hoàn này. EcoLaunry đồng thời sẽ hoàn trả lại món đồ cho khách hàng theo thời hạn được quy định tại **Mục 1.4.**
* **1.3. Giá trị bồi hoàn  
  1.3.1. Mức bồi hoàn**Giá trị bồi hoàn được xác định dựa trên thỏa thuận bởi 2 bên EcoLaunry và khách hàng, căn cứ trên “Giá trị hiện tại” của món đồ tại thời điểm giao cho EcoLaunry . Cách xác định “Giá trị hiện tại” của món đồ được quy định trong **Mục 1.3.4** của chính sách này.

**1.3.2. Cách xác định giá trị ban đầu của món đồ**"Giá trị ban đầu" của món đồ được căn cứ trên giá trị mua từ hóa đơn, biên lai mua hàng của món đồ và món đồ của khách hàng phải còn nguyên vẹn nhãn, mác, có thể đọc được trước khi EcoLaunry xử lý đồ.  
Tất cả khiếu nại liên quan đến trường hợp món đồ bị hư hỏng hoặc thất lạc, khách hàng cần trình biên lai mua hàng của món đồ. EcoLaunry chấp nhận các biên lai giấy, điện tử (e-receipt, email, hình ảnh không chỉnh sửa). Biên lai viết tay không được chấp nhận.

* Trong trường hợp không có hóa đơn, và món đồ vẫn còn mã số có thể nhận dạng, tìm kiếm được trên thị trường, EcoLaunry sẽ linh động căn cứ trên mức giá hàng mới hiện tại của món đồ trên thị trường làm "Giá trị ban đầu" của món đồ. Tuy nhiên, EcoLaunry có quyền từ chối đền bù trong trường hợp xác định được đó là món đồ nhái, giả. Việc xác định này do EcoLaunry thực hiện.
* Trong trường hợp không thể tìm thấy & nhận dạng được món đồ gốc trên thị trường, EcoLaunry sẽ có quyền tự xác định "Giá trị ban đầu" của món đồ, tuy nhiên giá trị này sẽ không vượt quá 1 triệu VNĐ cho món đồ authentic / chính hãng.
* **1.3.3. Cách xác định giá trị hiện tại sau khấu hao**"Giá trị hiện tại" của món đồ tại thời điểm giao cho EcoLaunry được xác định căn cứ trên "Giá trị ban đầu" và theo thời gian sử dụng kể từ ngày mua trên hóa đơn, cụ thể như sau:

| **Thời gian sử dụng tính từ thời điểm mua hàng** | **Giá trị hiện tại** |
| --- | --- |
| Dưới 1 tháng | 90% “Giá trị ban đầu” |
| Trên 1 tháng tới dưới 3 tháng | 75% “Giá trị ban đầu” |
| Trên 3 tháng tới dưới 6 tháng | 65% “Giá trị ban đầu” |
| Trên 6 tháng tới dưới 12 tháng | 55% “Giá trị ban đầu” |
| Trên 12 tháng tới dưới 18 tháng | 50% “Giá trị ban đầu” |
| Trên 18 tháng | 25% “Giá trị ban đầu” |

* **1.3.4. Cách thức xác định mức độ hư hỏng của món đồ**Định nghĩa về “hư hỏng” được quy định tại **Mục 1.1** và không thuộc các trường hợp miễn trừ trách nhiệm được quy định tại **Mục II** của bản chính sách này.  
  Mức bồi hoàn cho các trường hợp món đồ bị hư hỏng sẽ tùy thuộc vào mức độ hư hỏng thực tế của món đồ sau vệ sinh được quy định theo bảng dưới đây. Việc này do EcoLaunry toàn quyền xác định.

| **Mức** | **Mức độ hư hỏng** | **Mức bồi hoàn tối đa theo giá trị hiện tại của món đồ** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Dưới 10% | Không vượt quá 30% "Giá trị hiện tại" của món đồ |
| 2 | Từ 10% đến dưới 30% | Không vượt quá 60% "Giá trị hiện tại" của món đồ |
| 3 | Từ 30% trở lên | Không vượt quá 100% giá trị hiện tại của món đồ |

**Mức độ hư hỏng 1**Các trường hợp hư hỏng dưới 10% được định nghĩa theo các trường hợp dưới đây:

* + Các trường hợp món đồ xuất hiện các vết sờn, tróc, trầy xước, vết rách sau vệ sinh từ 3cm - dưới 5cm (đối với món đồ có kích thước nhỏ, việc xác định mức độ hư hỏng sẽ được tuỳ theo kích thước thực tế của món đồ, tuy nhiên kích thước các vết sẽ dao động từ 2cm - 3cm).
  + Các vết loang màu, lem màu; phai, bạc màu sau vệ sinh với diện tích mỗi vết từ 10% - dưới 15% tổng diện tích của món đồ.
  + Món đồ bị co rút từ 10% - dưới 15% so với kích thước ban đầu.

**Mức độ hư hỏng 2**Các trường hợp hư hỏng từ 10% đến dưới 30% được định nghĩa theo các trường hợp dưới đây:

* + Các trường hợp món đồ xuất hiện các vết sờn, tróc, trầy xước, vết rách sau vệ sinh từ 5cm - dưới 7cm (đối với món đồ có kích thước nhỏ, việc xác định mức độ hư hỏng sẽ được tuỳ theo kích thước thực tế của món đồ, tuy nhiên kích thước các vết sẽ dao động từ 3cm - dưới 5cm).
  + Các vết loang màu, lem màu; phai, bạc màu sau vệ sinh với diện tích mỗi vết từ 15% - dưới 20% tổng diện tích của món đồ.
  + Món đồ bị co rút từ 15% - dưới 20% so với kích thước ban đầu.

**Mức độ hư hỏng 3**Các trường hợp hư hỏng từ 30% trở lên được định nghĩa theo các trường hợp dưới đây:

* + Các trường hợp món đồ xuất hiện các vết sờn, tróc, trầy xước, vết rách sau vệ sinh từ 7cm trở lên (đối với món đồ có kích thước nhỏ, việc xác định mức độ hư hỏng sẽ được tuỳ theo kích thước thực tế của món đồ và kích thước mỗi vết từ 5cm trở lên).
  + Các vết loang màu, lem màu; phai, bạc màu sau vệ sinh với diện tích mỗi vết từ 20% tổng diện tích của món đồ.
  + Món đồ bị co rút từ 20% so với kích thước ban đầu.
  + Món đồ bị mất form dáng hoàn toàn, hư hại nặng về chất liệu.

**1.4. Hình thức bồi hoàn  
Hình thức bồi hoàn**Hình thức bồi hoàn có thể là tiền mặt, chuyển khoản, hiện vật, tùy theo thỏa thuận giữa EcoLaunry và khách hàng.

**Thời gian bồi hoàn**Sau khi thống nhất và xác nhận mức bồi hoàn, EcoLaunry sẽ tiến hành đền bù lại cho khách hàng trong 25-30 ngày kể từ thời điểm 2 bên thống nhất phương án & mức bồi hoàn. Ngoại trừ các trường hợp đặc biệt có sự đồng thuận của cả hai bên.  
Trong trường hợp khách hàng và EcoLaunry không đạt được thỏa thuận về mức bồi hoàn. EcoLaunry có quyền chấm dứt quá trình thương lượng và đơn phương quyết định hình thức bồi hoàn mà EcoLaunry cho là hợp lý nhất theo khuôn khổ của Chính Sách Bồi Hoàn này. EcoLaunry sẽ đồng thời hoàn trả lại món đồ (trong trường hợp hư hỏng) trong 15 ngày kể từ ngày thương lượng cuối cùng. Việc thương lượng & bồi hoàn được coi chấm dứt từ thời điểm đó và EcoLaunry sẽ không chịu trách nhiệm về sau.