

# CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ VÀ BẢO HÀNH CỦA CỬA HÀNG SHATE SHOP

**Ngày ban hành:** 02/02/2026

**Áp dụng cho:** Tất cả các sản phẩm giày dép được bán tại cửa hàng Shate Shop, bao gồm mua trực tiếp tại cửa hàng và mua hàng trực tuyến qua website hoặc các nền tảng liên kết.

**Mục đích:** Shate Shop cam kết mang đến cho khách hàng những sản phẩm chất lượng cao và dịch vụ hậu mãi tốt nhất. Chính sách này nhằm bảo vệ quyền lợi của khách hàng, đồng thời quy định rõ ràng các điều kiện đổi trả và bảo hành để đảm bảo tính công bằng và minh bạch.

Chính sách này tuân thủ các quy định pháp luật Việt Nam liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Luật Bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng 2010, Nghị định 99/2011/NĐ-CP và các văn bản liên quan). Shate Shop có quyền cập nhật chính sách này mà không cần thông báo trước, nhưng sẽ công bố trên website và tại cửa hàng.

## I. CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ HÀNG

Shate Shop hỗ trợ đổi trả sản phẩm để đảm bảo khách hàng hài lòng với lựa chọn của mình. Tuy nhiên, việc đổi trả phải tuân thủ các điều kiện sau để tránh lạm dụng và đảm bảo sản phẩm vẫn giữ được giá trị thương mại.

### 1. Thời gian áp dụng đổi trả

- **Sản phẩm nguyên giá (không giảm giá):** Trong vòng **30 ngày** kể từ ngày mua hàng (dựa trên hóa đơn mua hàng) hoặc ngày nhận hàng (dựa trên dấu bưu điện hoặc xác nhận từ đơn vị vận chuyển đối với đơn hàng trực tuyến).
- **Sản phẩm giảm giá (sale, khuyến mãi):** Trong vòng **15 ngày** kể từ ngày mua/nhận hàng.
- Thời gian được tính theo ngày làm việc (không bao gồm ngày lễ, Tết). Nếu hết hạn, Shate Shop có quyền từ chối đổi trả.

### 2. Điều kiện đổi trả

Để được chấp nhận đổi trả, sản phẩm phải đáp ứng **tất cả** các điều kiện sau:

- Sản phẩm **chưa qua sử dụng**, không có dấu hiệu bẩn, mùi lạ, rách, trầy xước hoặc hư hỏng do lỗi của khách hàng.
- Sản phẩm còn **nguyên tem mác, nhãn hiệu, hộp đựng gốc** (bao gồm phụ kiện đi kèm như dây buộc, túi đựng, giấy hướng dẫn sử dụng).
- **Hóa đơn mua hàng gốc** (hoặc mã đơn hàng trực tuyến) phải được cung cấp. Nếu mất hóa đơn, Shate Shop có thể kiểm tra lịch sử mua hàng qua hệ thống nhưng không cam kết chấp nhận.

- Lý do đổi trả hợp lý, bao gồm:
  - Đổi size (kích cỡ) hoặc màu sắc trong cùng mã sản phẩm (nếu sản phẩm mới có giá cao hơn, khách hàng thanh toán phần chênh lệch; nếu thấp hơn, không hoàn tiền).
  - Sản phẩm lỗi do nhà sản xuất (hở keo, sút chỉ, lệch size, màu sắc không đúng mô tả).
  - Sản phẩm không đúng như đơn đặt hàng (sai mẫu mã, kích cỡ).
  - Khách hàng thay đổi ý kiến (chỉ áp dụng cho đổi, không hoàn tiền trừ trường hợp lỗi từ Shate Shop).
- Mỗi sản phẩm chỉ được đổi trả **một lần duy nhất**.
- Đối với đơn hàng trực tuyến: Khách hàng chịu chi phí vận chuyển trả hàng (trừ trường hợp lỗi từ Shate Shop).

### 3. Trường hợp không áp dụng đổi trả

Shate Shop sẽ từ chối đổi trả trong các trường hợp sau:

- Sản phẩm đã qua sử dụng, bị hư hỏng do lỗi của khách hàng (ví dụ: giặt giũ, mang thử ngoài trời, tiếp xúc với hóa chất).
- Sản phẩm thuộc danh mục không đổi trả: Giày thể thao đã mang thử (trừ lỗi sản xuất), sản phẩm cá nhân hóa (in tên, khắc họa), hàng khuyến mãi đặc biệt (clearance sale).
- Khách hàng không cung cấp đủ chứng từ mua hàng hoặc sản phẩm không còn nguyên vẹn.
- Đổi trả do lý do chủ quan không hợp lý (ví dụ: không thích kiểu dáng sau khi thử, nhưng sản phẩm không lỗi).
- Sản phẩm đã hết thời hạn đổi trả quy định.

### 4. Thủ tục đổi trả

- **Tại cửa hàng:** Mang sản phẩm, hóa đơn và lý do đổi trả đến bất kỳ chi nhánh Shate Shop nào. Nhân viên sẽ kiểm tra và xử lý trong vòng 1-3 ngày làm việc.
- **Trực tuyến:**
  1. Liên hệ hotline (số điện thoại: 0123 456 789) hoặc email ([support@shateshop.vn](mailto:support@shateshop.vn)) trong thời hạn quy định, cung cấp ảnh sản phẩm và lý do.
  2. Gửi sản phẩm về địa chỉ: Shate Shop, Pleiku, Gia Lai.

3. Shate Shop kiểm tra và thông báo kết quả trong 3-5 ngày. Nếu chấp nhận, sản phẩm mới sẽ được gửi hoặc hoàn tiền (nếu áp dụng).

- **Hoàn tiền:** Chỉ áp dụng nếu lỗi từ Shate Shop (sai hàng, lỗi sản xuất). Hoàn tiền qua chuyển khoản ngân hàng hoặc ví điện tử trong 7-10 ngày làm việc, trừ chi phí vận chuyển nếu có.

## 5. Lưu ý đặc biệt

- Trong trường hợp sản phẩm đổi hết hàng, Shate Shop sẽ hoàn tiền hoặc đề xuất sản phẩm tương đương.
- Chi phí vận chuyển đổi trả do khách hàng chịu (trừ lỗi từ Shate Shop).
- Shate Shop không chịu trách nhiệm cho sản phẩm bị mất mát hoặc hư hỏng trong quá trình vận chuyển trả hàng.

## II. CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

Shate Shop bảo hành sản phẩm để đảm bảo chất lượng và sửa chữa miễn phí các lỗi từ nhà sản xuất. Bảo hành không bao gồm lỗi do sử dụng sai cách.

### 1. Thời gian bảo hành

- **Giày dép thông thường:** 6 tháng kể từ ngày mua/nhận hàng.
- **Giày thể thao cao cấp hoặc da thật:** 12 tháng.
- **Phụ kiện (dây giày, túi đựng):** 3 tháng.
- Thời gian bảo hành được ghi rõ trên hóa đơn hoặc thẻ bảo hành đi kèm sản phẩm.

### 2. Điều kiện bảo hành

- Sản phẩm được bảo hành **miễn phí** nếu lỗi do nhà sản xuất, bao gồm:
  - Hở keo, bung chỉ, lệch đế.
  - Rót phụ kiện (mặt gót, khóa kéo) không do va chạm.
  - Lỗi chất liệu (phai màu bất thường, nứt da không do sử dụng).
- Khách hàng phải cung cấp **hóa đơn mua hàng** hoặc **thẻ bảo hành gốc**.
- Sản phẩm phải được sử dụng đúng cách (theo hướng dẫn đi kèm).

### 3. Trường hợp không bảo hành

- Lỗi do khách hàng: Rách, trầy xước do va chạm, giặt giữ sai cách, tiếp xúc với hóa chất, lửa, nước mặn.
- Sản phẩm đã hết hạn bảo hành.
- Sửa chữa tại nơi khác không phải Shate Shop.

- Thiên tai, hỏa hoạn hoặc sự cố bất khả kháng.
- Sản phẩm bị mất mát phụ kiện hoặc thay đổi cấu trúc.

#### 4. Thủ tục bảo hành

- **Tại cửa hàng:** Mang sản phẩm đến chi nhánh Shate Shop. Nhân viên kiểm tra và sửa chữa trong 7-14 ngày (tùy mức độ lỗi).
- **Trực tuyến:** Gửi sản phẩm về địa chỉ Shate Shop kèm hóa đơn và mô tả lỗi. Shate Shop sẽ kiểm tra và sửa chữa, gửi lại miễn phí nếu lỗi hợp lệ.
- Thời gian sửa chữa: 7-30 ngày tùy lỗi. Nếu không sửa được, Shate Shop sẽ đổi sản phẩm mới tương đương hoặc hoàn tiền (giảm trừ giá trị sử dụng).

#### 5. Lưu ý đặc biệt

- Bảo hành chỉ áp dụng cho sản phẩm chính hãng mua tại Shate Shop.
- Shate Shop không chịu trách nhiệm cho dữ liệu cá nhân hoặc phụ kiện không liên quan.
- Trong thời gian bảo hành, nếu sản phẩm bị hỏng nặng, Shate Shop có quyền quyết định sửa chữa, đổi mới hoặc hoàn tiền.

### III. QUY ĐỊNH CHUNG

- **Liên hệ hỗ trợ:** Hotline: 0123 456 789 | Email: [support@shateshop.vn](mailto:support@shateshop.vn) | Website: [www.shateshop.vn](http://www.shateshop.vn) | Địa chỉ: Pleiku, Gia Lai.
- **Giải quyết khiếu nại:** Nếu không hài lòng, khách hàng có thể khiếu nại qua các kênh trên. Shate Shop cam kết xử lý trong 7 ngày làm việc. Nếu cần, tham khảo cơ quan bảo vệ người tiêu dùng.
- **Thay đổi chính sách:** Shate Shop có quyền sửa đổi chính sách mà không thông báo trước, nhưng sẽ cập nhật trên website.
- **Trách nhiệm của khách hàng:** Khách hàng nên kiểm tra sản phẩm ngay khi nhận để tránh tranh chấp sau này.

Shate Shop cảm ơn quý khách đã tin tưởng và lựa chọn sản phẩm của chúng tôi. Chúng tôi luôn nỗ lực để mang đến trải nghiệm tốt nhất!

**CEO Shate Shop**

Hà Ngũ Long Nguyễn