

# Chính sách đổi trả

## 1. Điều kiện đổi trả:

Khách hàng có thể yêu cầu đổi hoặc trả hàng trong các trường hợp sau:

- Sản phẩm **không đúng thể loại, mẫu mã** như đơn đặt hoặc như mô tả trên shop.
- **Thiếu bộ phận, phụ kiện** so với đơn hàng (ví dụ thiếu sạc).
- Sản phẩm bị **hư hại bên ngoài**, như: rách bao bì, bong tróc, méo, vỡ bề mặt (do vận chuyển).
- Các lỗi do nhà sản xuất hoặc xử lý kém (nếu có thể xác minh được).

Lưu ý: Sản phẩm đổi trả phải giữ nguyên tình trạng ban đầu — chưa sử dụng, không bị tác động thêm, còn đầy đủ phụ kiện, tem/mác, bao bì nếu có.

## 2. Thời hạn thông báo & gửi hàng đổi trả:

Thông báo đổi trả: Trong vòng 48 giờ kể từ khi nhận hàng, nếu phát hiện lỗi, thiếu phụ kiện hoặc sai mẫu.

Gửi trả sản phẩm: Trong vòng 14 ngày kể từ ngày bạn nhận hàng.

Khách hàng có thể lựa chọn:

- Mang hàng đến trực tiếp cửa hàng OHT STORE (nếu thuận tiện).
- Gửi sản phẩm qua đường bưu điện / đơn vị vận chuyển (theo hướng dẫn của shop).

Trong trường hợp bạn có khiếu nại hoặc thắc mắc về chất lượng sản phẩm, vui lòng liên hệ bộ phận chăm sóc khách hàng của chúng tôi để được hỗ trợ nhanh chóng.

## 3. Quy trình đổi trả & hoàn tiền / gửi sản phẩm thay thế:

Chọn Hoàn hàng gửi kèm ảnh và video minh chứng.

Liên hệ shop và gửi hình ảnh/video thực tế của sản phẩm kèm mô tả lỗi/khuyết điểm trong trường hợp đơn hàng chưa được xác nhận.

Khi shop xác nhận chấp thuận đổi trả, bạn gửi sản phẩm về địa chỉ được hướng dẫn.

Shop kiểm tra tình trạng sản phẩm đổi trả.

- Nếu hợp lệ, shop sẽ **gửi sản phẩm thay thế** hoặc **hoàn tiền** (theo thỏa thuận) trong **3–5 ngày làm việc** kể từ khi nhận được sản phẩm trả về.
- Nếu không hợp lệ (hư hỏng do sử dụng sai cách, mất phụ kiện, sai quy định đổi trả), shop giữ quyền từ chối đổi/ trả và gửi lại sản phẩm cho khách hàng.

#### 4. Chi phí vận chuyển đổi trả:

- Trong trường hợp lỗi **do shop** (sai mẫu, hư hỏng khi giao), **OHT STORE chịu chi phí vận chuyển đổi trả**.
- Nếu bạn đổi trả vì lý do cá nhân (muốn thay đổi loại khác, không vừa ý) hoặc lỗi do bạn thì bạn chịu phí vận chuyển **hai chiều** (gửi trả + gửi lại).

#### 5. Cam kết từ OHT STORE:

Chúng tôi luôn mong muốn mỗi sản phẩm đến tay bạn phải là món quà trọn vẹn — không chỉ đẹp về thiết kế mà còn đúng về chất lượng. Mọi yêu cầu đổi trả hợp lệ sẽ được xử lý công minh, nhanh chóng và tận tâm.

Mọi thắc mắc hoặc khiếu nại, bạn cứ thoải mái liên hệ — chúng tôi cam kết đồng hành và phục vụ bạn đến tận cùng.