

CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG, ĐỔI TRẢ VÀ HOÀN TIỀN

Phudung.vn cam kết cung cấp sản phẩm đúng thông tin công bố, hỗ trợ giao hàng thuận tiện và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách hàng trong quá trình mua sắm. Chính sách này quy định về việc giao hàng, kiểm tra, đổi trả và hoàn tiền đối với hàng hóa được mua trên website phudung.vn.

1. Phạm vi áp dụng

Chính sách này áp dụng đối với khách hàng mua các sản phẩm, hàng hóa được cung cấp trên website phudung.vn.

Tùy theo từng sản phẩm, chương trình bán hàng hoặc thời điểm mua hàng, một số sản phẩm có thể có điều kiện đổi trả riêng. Các điều kiện này sẽ được thông báo cho khách hàng trước hoặc trong quá trình đặt hàng.

2. Phương thức giao hàng

Phudung.vn thực hiện giao hàng thông qua đơn vị vận chuyển phù hợp hoặc phương thức giao hàng do Phudung.vn lựa chọn.

Đơn hàng sau khi được xác nhận sẽ được chuyển sang bộ phận xử lý và bàn giao cho đơn vị vận chuyển.

Khách hàng có trách nhiệm cung cấp chính xác họ tên, số điện thoại và địa chỉ nhận hàng để việc giao hàng được thực hiện thuận lợi.

3. Khu vực giao hàng

Phudung.vn hỗ trợ giao hàng trong phạm vi hoạt động của hệ thống và các đơn vị vận chuyển liên kết.

Đối với một số khu vực đặc biệt, vùng sâu, vùng xa, hải đảo hoặc khu vực có điều kiện giao thông khó khăn, thời gian và chi phí giao hàng có thể thay đổi.

Nếu địa chỉ khách hàng cung cấp nằm ngoài phạm vi giao hàng hoặc không thể thực hiện giao hàng, Phudung.vn sẽ thông báo và trao đổi với khách hàng về phương án phù hợp.

4. Thời gian giao hàng

Thời gian giao hàng dự kiến sẽ phụ thuộc vào:

- Địa chỉ nhận hàng;
- Thời điểm đặt hàng;
- Tình trạng hàng hóa;
- Đơn vị vận chuyển;
- Phương thức vận chuyển;
- Điều kiện thời tiết và giao thông;
- Các ngày nghỉ, lễ, Tết;
- Các yếu tố khách quan khác.

Thời gian giao hàng dự kiến sẽ được thông báo trong quá trình đặt hàng hoặc xác nhận đơn hàng.

Trong một số trường hợp, thời gian giao hàng thực tế có thể thay đổi so với dự kiến. Phudung.vn sẽ phối hợp với đơn vị vận chuyển để hỗ trợ khách hàng khi phát sinh vấn đề.

5. Phí vận chuyển

Phí vận chuyển được xác định tùy theo:

- Địa chỉ nhận hàng;
- Khối lượng và kích thước sản phẩm;
- Phương thức vận chuyển;
- Chương trình ưu đãi tại từng thời điểm.

Chi phí vận chuyển, nếu có, sẽ được thông báo cho khách hàng trước khi xác nhận đơn hàng.

Trong trường hợp có chương trình miễn phí vận chuyển hoặc hỗ trợ phí vận chuyển, điều kiện áp dụng sẽ được công bố cụ thể trên website.

6. Kiểm tra hàng khi nhận

Khách hàng được khuyến nghị kiểm tra tình trạng bên ngoài của kiện hàng trước khi nhận, đặc biệt đối với các dấu hiệu như:

- Bao bì bị rách, móp méo hoặc biến dạng;
- Kiện hàng có dấu hiệu bị mở;
- Sản phẩm bị đổ, vỡ hoặc hư hỏng;
- Số lượng kiện hàng không đúng với thông tin giao nhận.

Nếu phát hiện bất thường, khách hàng nên chụp ảnh hoặc quay video và thông báo cho Phudung.vn trong thời gian sớm nhất.

Việc kiểm tra hàng khi nhận không làm mất hoặc hạn chế quyền khiếu nại, đổi trả của khách hàng trong các trường hợp được pháp luật hoặc chính sách của Phudung.vn quy định.

7. Các trường hợp được đổi hàng

Khách hàng có thể được xem xét đổi sản phẩm trong các trường hợp:

- Sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất;
- Sản phẩm bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển;
- Sản phẩm giao không đúng với đơn hàng;
- Sản phẩm bị thiếu số lượng;
- Sản phẩm không đúng chủng loại, mẫu mã đã đặt;
- Các trường hợp khác được Phudung.vn xác nhận.

Sản phẩm đổi phải đáp ứng điều kiện đổi trả tương ứng của Phudung.vn và quy định pháp luật.

8. Điều kiện đổi trả

Tùy từng trường hợp, sản phẩm được yêu cầu đổi trả cần:

- Còn nguyên tình trạng theo điều kiện của từng loại sản phẩm;
- Không có dấu hiệu sử dụng hoặc gây hư hỏng do lỗi của khách hàng;
- Còn bao bì, tem, nhãn hoặc phụ kiện kèm theo nếu có;
- Có thông tin đơn hàng hoặc chứng từ mua hàng để xác minh.

Đối với các sản phẩm có đặc thù về vệ sinh, an toàn, bảo quản hoặc thời hạn sử dụng, điều kiện đổi trả có thể được áp dụng riêng và được thông báo trên trang sản phẩm.

9. Thời hạn yêu cầu đổi trả

Khách hàng cần thông báo cho Phudung.vn về yêu cầu đổi trả trong thời gian sớm nhất kể từ khi nhận hàng.

Đối với sản phẩm bị lỗi, hư hỏng, giao sai hoặc thiếu hàng, khách hàng nên liên hệ trong vòng **07 ngày kể từ ngày nhận hàng**, trừ trường hợp sản phẩm hoặc chương trình có quy định khác.

Đối với lỗi kỹ thuật hoặc lỗi cần thời gian kiểm tra, thời hạn xử lý có thể được xác định theo chính sách bảo hành hoặc điều kiện riêng của sản phẩm.

10. Các trường hợp không được đổi trả

Phudung.vn có thể từ chối yêu cầu đổi trả trong các trường hợp:

- Sản phẩm đã được sử dụng không đúng hướng dẫn;
- Sản phẩm bị hư hỏng do lỗi của khách hàng;
- Sản phẩm bị biến dạng, mất phụ kiện hoặc không còn tình trạng phù hợp để xác minh;

- Sản phẩm đã quá thời hạn yêu cầu đổi trả;
- Khách hàng không cung cấp được thông tin cần thiết để xác minh giao dịch;
- Sản phẩm thuộc nhóm được thông báo không áp dụng đổi trả theo quy định pháp luật;
- Các trường hợp khác theo điều kiện cụ thể của sản phẩm.

Việc từ chối đổi trả sẽ được Phudung.vn thông báo và giải thích cho khách hàng khi có yêu cầu.

11. Quy trình yêu cầu đổi trả

Khách hàng có nhu cầu đổi trả thực hiện theo các bước:

Bước 1: Liên hệ Phudung.vn thông qua email hoặc kênh hỗ trợ chính thức.

Bước 2: Cung cấp mã đơn hàng, thông tin sản phẩm và lý do đổi trả.

Bước 3: Cung cấp hình ảnh, video hoặc tài liệu liên quan nếu được yêu cầu.

Bước 4: Phudung.vn kiểm tra và xác nhận điều kiện đổi trả.

Bước 5: Khách hàng gửi sản phẩm về theo hướng dẫn của Phudung.vn nếu cần thiết.

Bước 6: Phudung.vn kiểm tra sản phẩm và thực hiện đổi sản phẩm hoặc hoàn tiền theo kết quả xác minh.

12. Chi phí đổi trả

Nếu sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất, giao sai, thiếu hàng hoặc hư hỏng do quá trình vận chuyển được xác định thuộc trách nhiệm của Phudung.vn hoặc đơn vị vận chuyển, Phudung.vn sẽ hỗ trợ chi phí đổi trả phù hợp.

Đối với trường hợp khách hàng thay đổi nhu cầu mua hàng hoặc yêu cầu đổi trả không xuất phát từ lỗi của Phudung.vn, chi phí vận chuyển có thể do khách hàng chịu tùy theo điều kiện của từng sản phẩm.

13. Chính sách hoàn tiền

Khách hàng được hoàn tiền trong các trường hợp phù hợp, bao gồm:

- Phudung.vn không thể cung cấp sản phẩm mà khách hàng đã thanh toán;
- Đơn hàng được hủy theo thỏa thuận;
- Sản phẩm đáp ứng điều kiện hoàn tiền theo chính sách đổi trả;
- Thanh toán trùng hoặc thanh toán vượt quá giá trị đơn hàng;
- Sản phẩm được xác định đủ điều kiện hoàn tiền sau quá trình kiểm tra;
- Các trường hợp khác theo thỏa thuận và quy định pháp luật.

Số tiền hoàn trả được xác định căn cứ vào giá trị thực tế khách hàng đã thanh toán và kết quả xử lý từng trường hợp.

14. Phương thức hoàn tiền

Phudung.vn ưu tiên hoàn tiền thông qua phương thức thanh toán mà khách hàng đã sử dụng khi mua hàng hoặc phương thức phù hợp khác được hai bên thống nhất.

Đối với giao dịch chuyển khoản hoặc thanh toán trực tuyến, thời gian tiền được ghi nhận vào tài khoản khách hàng có thể phụ thuộc vào ngân hàng hoặc đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán.

Đối với đơn hàng thanh toán khi nhận hàng, việc hoàn tiền có thể được thực hiện bằng hình thức chuyển khoản hoặc phương thức khác phù hợp sau khi khách hàng cung cấp thông tin cần thiết.

15. Thời gian xử lý hoàn tiền

Sau khi Phudung.vn hoàn tất việc xác minh và xác nhận khách hàng đủ điều kiện hoàn tiền, việc hoàn tiền sẽ được thực hiện trong thời gian phù hợp.

Thời gian thực tế khách hàng nhận được tiền có thể phụ thuộc vào ngân hàng, đơn vị thanh toán hoặc phương thức hoàn tiền được lựa chọn.

16. Trường hợp đơn hàng bị hủy

Đơn hàng có thể được hủy trong các trường hợp:

- Khách hàng yêu cầu hủy trước khi đơn hàng được giao;
- Sản phẩm hết hàng;
- Không thể giao hàng đến địa chỉ khách hàng cung cấp;
- Không xác nhận được thông tin đơn hàng;
- Có dấu hiệu gian lận hoặc giao dịch không hợp lệ;
- Phát sinh sự cố ngoài khả năng kiểm soát hợp lý;
- Các trường hợp khác theo quy định của Phudung.vn.

Nếu khách hàng đã thanh toán, Phudung.vn sẽ thực hiện hoàn tiền trong trường hợp khách hàng đủ điều kiện nhận lại tiền.

17. Trường hợp khách hàng không nhận hàng

Nếu khách hàng từ chối nhận hàng mà không thuộc trường hợp sản phẩm lỗi, giao sai hoặc các trường hợp được chấp thuận khác, Phudung.vn có thể yêu cầu khách hàng thanh toán các chi phí phát sinh hợp lý theo thỏa thuận và quy định áp dụng.

Đối với các đơn hàng có dấu hiệu đặt hàng nhiều lần nhưng không nhận hoặc có dấu hiệu lợi dụng chính sách giao hàng, Phudung.vn có quyền áp dụng biện pháp hạn chế giao dịch phù hợp.

18. Trách nhiệm của khách hàng

Khách hàng có trách nhiệm:

- Cung cấp thông tin giao hàng chính xác;
- Kiểm tra sản phẩm khi nhận;
- Bảo quản sản phẩm đúng hướng dẫn;
- Thông báo kịp thời khi phát hiện sản phẩm có vấn đề;
- Cung cấp hình ảnh, video hoặc thông tin cần thiết để xác minh yêu cầu đổi trả;
- Tuân thủ hướng dẫn đổi trả của Phudung.vn.

19. Trách nhiệm của Phudung.vn

Phudung.vn có trách nhiệm:

- Cung cấp sản phẩm theo đúng thông tin đã công bố;
- Phối hợp với đơn vị vận chuyển để giao hàng;
- Tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi trả của khách hàng;
- Thông báo phương án xử lý phù hợp;
- Thực hiện đổi hàng hoặc hoàn tiền trong các trường hợp đủ điều kiện;
- Bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng theo quy định pháp luật.

20. Thông tin liên hệ

Mọi yêu cầu liên quan đến giao hàng, đổi trả và hoàn tiền, khách hàng vui lòng gửi qua email: phudung313@gmail.com. Khách hàng nên ghi rõ mã đơn hàng, số điện thoại đặt hàng và nội dung cần hỗ trợ để Phudung.vn có thể kiểm tra và xử lý nhanh chóng.

Phudung.vn cam kết tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu của khách hàng trên tinh thần minh bạch, thiện chí và bảo đảm quyền lợi hợp pháp của khách hàng theo quy định hiện hành.

CÔNG TY CỔ PHẦN LMD HOME

Chủ tịch HĐQT

(Ký và đóng dấu)



CHỦ TỊCH HĐQT
Lương Mạnh Dũng