

# CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ

Đặt hàng Online qua **Facebook, Instagram, Zalo, Website, Shopee hoặc Lazada.**

## 1. Các trường hợp nhận đổi trả:

- Sản phẩm mắc lỗi từ phía nhà sản xuất (hỏng trục, đổ vỡ sản phẩm,..).
- Sản phẩm bị hư hỏng, trầy xước do quá trình vận chuyển của nhân viên giao hàng.
- Sản phẩm đã hết thời hạn sử dụng.
- Sản Phẩm được giao không đúng với Sản Phẩm mà khách hàng đã đặt.
- Đơn hàng thiếu sản phẩm (**Duy Trường Phát Group** sẽ vận chuyển sản phẩm còn thiếu đúng theo đơn đặt hàng và chịu hoàn toàn chi phí vận chuyển).

\*\*\***Lưu ý:** Sản phẩm đổi trả phải còn nguyên vỏ hộp, tem nhãn và chưa qua sử dụng, đúng số lượng.

## 2. Các trường hợp không nhận đổi trả :

- Sản phẩm quà tặng, các sản phẩm trong chương trình giảm giá đặc biệt.
- Sản phẩm đã quá hạn đổi trả (7 ngày).
- Sản phẩm đã bị bóc tem nhãn, seal nếu có.
- Sản phẩm khách đã thử hoặc qua sử dụng từ 1 lần trở lên.
- Bao bì, vỏ hộp sản phẩm bị hư hỏng, trầy xước do lỗi từ phía khách hàng.
- Sản phẩm không phải mua từ bên Duy Trường Phát

\*\*\***Lưu ý:**

- Đối với trường hợp khách đặt hàng online, khi bạn nhận được hàng bạn giúp shop kiểm tra kiện hàng còn nguyên hay không và QUAY LẠI CLIP TỪ KHI BẮT ĐẦU khai hàng cho đến khi khai xong nhé (KHÔNG cắt ghép, chỉnh sửa clip).
- Nếu xảy ra tình trạng thiếu hàng hoặc sản phẩm bị đổ vỡ thì shop sẽ căn cứ vào clip hỗ trợ cho bạn sớm nhất ạ.
- Nếu xảy ra những tình trạng trên mà **KHÔNG CÓ CLIP XÁC NHẬN**, shop **XIN PHÉP TỪ CHỐI** giải quyết, mong bạn thông cảm và phối hợp với shop nhé!

## 3. Hình thức đổi trả:

- Hàng đổi phải có giá trị tương đương hoặc cao hơn sản phẩm ban đầu.
- Trường hợp, sản phẩm có giá trị cao hơn sản phẩm đã mua ban đầu, khách hàng vui lòng thanh toán phần chênh lệch.
- Không hoàn phần chênh lệch trong trường hợp sản phẩm đổi có giá trị thấp hơn sản phẩm ban đầu.

## 4. Cách đổi trả sản phẩm:

- Thời gian tiếp nhận và xử lý trong vòng hai (02) ngày kể từ khi Duy Trường Phát Group nhận được Sản Phẩm yêu cầu đổi trả.
- Trong trường hợp Duy Trường Phát Group không thể liên hệ với Khách Hàng do thông tin liên hệ không chính xác, Duy Trường Phát Group sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại, mất mát nào mà Khách Hàng phải gánh chịu.
- Khách Hàng chịu trách nhiệm đối với rủi ro và tình trạng của Sản Phẩm trả lại cho đến khi Sản Phẩm đến tay Duy Trường Phát Group.
- Duy Trường Phát Group sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ mất mát, thiệt hại nào đối với Sản Phẩm trước khi Sản Phẩm đến tay Duy Trường Phát Group.
- Khách Hàng nên đóng gói Sản Phẩm cẩn thận để tránh việc Sản Phẩm hoặc vỏ hộp hoặc bao bì Sản Phẩm bị hư hỏng, mất mát.

## 5. Phương thức & Thời gian hoàn tiền

- Với các đơn hàng đã nhận hàng và thanh toán, Duy Trường Phát Group sẽ chuyển khoản cho khách hàng sau khi đã nhận được hàng khách trả (từ bảy 7 đến 14 ngày (trừ Thứ Bảy, Chủ Nhật và các ngày lễ, tết) kể từ ngày việc hoàn tiền được xác nhận bởi Duy Trường Phát Group).
- Các đơn hàng khách hàng đã thanh toán online, Duy Trường Phát Group chuyển lại tiền vào tài khoản mà khách đã sử dụng khi thanh toán cho khách hàng (từ bảy 7 đến 14 ngày trừ Thứ Bảy, Chủ Nhật và các ngày lễ, tết kể từ ngày việc hoàn tiền được xác nhận bởi Duy Trường Phát Group) kể từ ngày việc hoàn tiền được xác nhận bởi Duy Trường Phát Group).

\*\*\***Lưu ý:** Thời điểm khách hàng nhận lại tiền sẽ phụ thuộc vào thời gian xử lý khoản tiền hoàn lại của ngân hàng của khách hàng.

CHÂN THÀNH CẢM ƠN QUÝ KHÁCH HÀNG