

CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG, ĐỔI TRẢ VÀ HOÀN TIỀN

I. PHẠM VI ÁP DỤNG

Chính sách giao hàng, đổi trả và hoàn tiền này được áp dụng cho tất cả các đơn hàng được khách hàng đặt thông qua website samsung.com.vn hoặc shop.samsung.com hoặc ứng dụng “Samsung Shop” (“**Nền Tảng TMDT Samsung**”) của Công Ty TNHH Điện Tử Samsung Vina, một công ty được thành lập và hoạt động tại Việt Nam, có Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0300741922 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh (nay là Sở Tài chính) cấp lần đầu vào ngày 28/08/2007, đăng ký điều chỉnh tại từng thời điểm, có địa chỉ trụ sở chính tại 02 Hải Triều, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam do nhà đầu tư Hàn Quốc là Công ty Samsung Electronics Co.,Ltd (“**Samsung**” hoặc “**Samsung Electronics**”) làm chủ sở hữu duy nhất (“**SAVINA**”).

II. CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG

1. Phương thức giao hàng

SAVINA áp dụng hai phương thức giao hàng đối với sản phẩm được đặt mua trên Nền Tảng TMDT Samsung là (i) Vận chuyển (Giao hàng tận nơi) và (ii) Nhận tại cửa hàng. Phương thức giao hàng áp dụng có thể được xác định tùy theo từng loại sản phẩm và được hiển thị cụ thể tại Nền Tảng TMDT Samsung tại thời điểm đặt hàng.

Đối với phương thức Vận chuyển (Giao hàng tận nơi), sản phẩm được giao đến địa chỉ do khách hàng cung cấp khi đặt hàng. Một số sản phẩm chỉ áp dụng phương thức vận chuyển làm phương thức giao hàng mặc định. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán phí vận chuyển (nếu có) và chi phí lắp đặt (nếu có) theo thông tin được hiển thị tại bước thanh toán hoặc theo yêu cầu thanh toán của đơn vị vận chuyển, lắp đặt.

Đối với phương thức Nhận tại cửa hàng, khách hàng có thể lựa chọn phương thức giao hàng này nếu được hiển thị trên Nền Tảng TMDT Samsung đối với sản phẩm đặt mua. Khách hàng tiến hành nhập thông tin địa chỉ của mình để Nền Tảng TMDT Samsung xác định và hiển thị các cửa hàng có sản phẩm sẵn hàng, trong đó khách hàng có thể lựa chọn cửa hàng có địa điểm phù hợp và thuận tiện nhất cho việc nhận sản phẩm của mình.

2. Đơn vị vận chuyển, giao hàng

SAVINA sử dụng đơn vị vận chuyển trên cơ sở hợp đồng dịch vụ có trả phí để vận chuyển sản phẩm được đóng gói tới khách hàng. Khi khách hàng đặt hàng, SAVINA sẽ gửi thư điện tử xác nhận và ZaloOA/tin nhắn SMS tới khách hàng kèm theo đường dẫn (link) tra cứu tình trạng đơn đặt hàng. Trước khi giao sản phẩm, đơn vị vận chuyển sẽ liên hệ với khách hàng qua thông tin khách hàng đã đăng ký để xác nhận thời gian giao hàng.

Đơn vị vận chuyển, giao hàng mà SAVINA sử dụng là **[vui lòng cung cấp]**

3. Thời hạn giao hàng ước tính

SAVINA sẽ luôn cố gắng giao hàng trong thời gian vận chuyển tối đa [ba (03)] Ngày Làm Việc (áp dụng với khu vực: Thành phố Hồ Chí Minh Hà Nội và Đà Nẵng), và [năm

(05)] Ngày Làm Việc (áp dụng với các khu vực khác) tính từ ngày khách hàng nhận được thông báo giao sản phẩm.

Thời gian giao hàng cụ thể: 9h – 17h hàng ngày từ Thứ Hai đến Thứ Bảy (trừ ngày lễ theo quy định của pháp luật hiện hành).

Trước khi giao sản phẩm, đơn vị vận chuyển sẽ thông báo trước cho Khách hàng để sắp xếp thời gian nhận Sản phẩm. Phiếu giao hàng sẽ được đơn vị vận chuyển giao cùng với hàng hóa. Khi giao hàng cho khách, đơn vị vận chuyển sẽ lấy chữ ký của khách hàng và chuyển thông tin lại cho người bán. Hóa đơn bán hàng sẽ được người mua xuất cho người bán qua thư điện tử người mua đã đăng ký.

4. Giới hạn về mặt địa lý cho việc giao hàng

Không áp dụng. Việc giao hàng hóa, sản phẩm được thực hiện trên phạm vi toàn quốc.

5. Trách nhiệm của đơn vị vận chuyển khi giao hàng

Trước khi giao sản phẩm, đơn vị vận chuyển sẽ liên hệ với khách hàng qua các thông tin liên hệ do khách hàng đã cung cấp trên Nền Tảng TMĐT Samsung để xác nhận thời gian giao hàng dự kiến, phối hợp sắp xếp thời gian giao nhận hàng và đảm bảo khách hàng có thể nhận hàng một cách thuận tiện nhất. SAVINA sử dụng đơn vị vận chuyển trên cơ sở hợp đồng dịch vụ vận chuyển có trả phí để vận chuyển sản phẩm đã được đóng gói đến địa chỉ do khách hàng cung cấp.

Thời gian giao hàng do đơn vị thông báo là thời gian dự kiến, thực tế có thể dao động sớm hoặc muộn hơn tùy theo sản phẩm quý khách đặt mua. Khách hàng có thể sử dụng tính năng “Tra cứu đơn hàng” để theo dõi quá trình xử lý đơn hàng và vận chuyển.

6. Chính sách kiểm hàng

Khách hàng được quyền kiểm tra sản phẩm tại thời điểm giao hàng kiểm tra về hình thức, số lượng, tình trạng, tính năng của sản phẩm tại thời điểm giao hàng để xác nhận sản phẩm phù hợp với đơn đặt hàng trước khi ký nhận. Phiếu giao hàng được đơn vị vận chuyển cung cấp cùng với sản phẩm và được khách hàng ký xác nhận khi nhận hàng. Thông tin xác nhận giao hàng được đơn vị vận chuyển chuyển cho SAVINA.

Trong trường hợp sản phẩm không phù hợp với đơn đặt hàng đã đặt của khách hàng hoặc sản phẩm gặp lỗi kỹ thuật ngay tại thời điểm giao hàng, khách hàng có quyền gửi trả hàng hóa cho đơn vị vận chuyển. SAVINA sẽ tiến hành hoàn tiền cho khách hàng theo Quy trình hoàn tiền được nêu tại Điều III.3 của Chính sách này. Trong trường hợp khách hàng không nhận hàng khi đơn vị vận chuyển giao, sản phẩm sẽ được hoàn về cho SAVINA và đơn đặt hàng sẽ bị hủy. SAVINA sẽ tiến hành hoàn tiền cho khách hàng theo Quy trình hoàn tiền được nêu tại Điều III.3 của Chính sách này.

Mọi rủi ro đối với hàng hóa sẽ được chuyển giao cho khách hàng kể khi hàng hóa đã được giao cho khách hàng và đã được ký xác nhận. Khách hàng cần giữ biên nhận hàng hóa phòng trường hợp sau này cần trao đổi lại hoặc có nhu cầu bảo hành hàng hóa, sản phẩm đã mua.

Khách Hàng sẽ thanh toán phí vận chuyển và chi phí lắp đặt – nếu có (áp dụng cho các mặt hàng thiết bị điện lạnh, thiết bị điện gia dụng) theo biểu giá phí dịch vụ vận chuyển và lắp đặt đã được SAVINA thông báo tại thời điểm thanh toán.

III. CHÍNH SÁCH VỀ ĐỔI TRẢ HÀNG VÀ HOÀN TIỀN

1. Chính sách đổi hàng

(a) Điều kiện đổi trả hàng và hoàn tiền

Nhằm bảo đảm quyền lợi của khách hàng và cam kết về chất lượng sản phẩm, SAVINA áp dụng chính sách đổi hàng đối với các sản phẩm phát sinh **lỗi kỹ thuật từ phía nhà sản xuất** trong thời hạn **mười lăm (15) ngày kể từ ngày khách hàng nhận hàng thành công**. Trong thời hạn nêu trên, nếu sản phẩm được xác định có lỗi kỹ thuật ảnh hưởng đến chức năng sử dụng, khách hàng có quyền yêu cầu SAVINA thực hiện đổi sang sản phẩm mới cùng loại hoặc sản phẩm có giá trị tương đương, tùy theo tình trạng hàng hóa thực tế tại thời điểm xử lý.

SAVINA không áp dụng đổi sản phẩm đối với các trường hợp lỗi phát sinh do Khách hàng sử dụng không đúng hướng dẫn, tác động từ bên ngoài, hao mòn thông thường hoặc các nguyên nhân không xuất phát từ lỗi kỹ thuật của Sản phẩm. SAVINA cũng không áp dụng đổi Sản phẩm vì các lý do chủ quan từ phía Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc thay đổi nhu cầu, không còn nhu cầu sử dụng, chọn nhầm mẫu mã, màu sắc hoặc kích thước.

(b) Thời hạn yêu cầu đổi trả hàng và hoàn tiền

Khách hàng có quyền yêu cầu đổi sản phẩm trong thời hạn **mười lăm (15) ngày** kể từ ngày nhận sản phẩm thành công. Yêu cầu đổi Sản phẩm được thực hiện trong thời hạn này và phải đáp ứng các điều kiện quy định tại Chính sách này.

(c) Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu trả hàng và hoàn tiền

Trong trường hợp phát sinh sự kiện đổi trả hàng theo quy định tại điểm (a) nêu trên, khách hàng gửi yêu cầu đổi sản phẩm thông qua phương thức tiếp nhận yêu cầu được quy định tại Chính sách tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của SAVINA và cung cấp thông tin đơn hàng cùng hình ảnh, video hoặc tài liệu cần thiết để chứng minh tình trạng của sản phẩm. Sau khi tiếp nhận yêu cầu, SAVINA tiến hành kiểm tra, xác minh tình trạng sản phẩm và thông báo kết quả xử lý cho Khách hàng.

Trường hợp yêu cầu đổi sản phẩm được chấp thuận, SAVINA sẽ thực hiện đổi sản phẩm theo quy định tại Chính sách này. Trường hợp yêu cầu không đáp ứng điều kiện đổi sản phẩm, SAVINA sẽ thông báo lý do từ chối cho khách hàng.

(d) Phương thức đổi trả hàng và hoàn tiền

Trường hợp được chấp thuận đổi hàng, khách hàng trả lại Sản phẩm cho SAVINA theo hướng dẫn được thông báo và SAVINA sẽ đổi sang sản phẩm mới cùng loại, tùy thuộc vào tình trạng hàng hóa thực tế tại thời điểm xử lý.

Trường hợp không thể thực hiện việc đổi sản phẩm theo quy định trên, SAVINA sẽ thực hiện hoàn tiền cho khách hàng theo quy định tại Điều III.3 Chính sách này theo phương

thức thanh toán được áp dụng đối với đơn hàng hoặc phương thức khác được SAVINA và khách hàng thống nhất.

(e) Chi phí đổi trả hàng và hoàn tiền

Đối với trường hợp sản phẩm được xác định có lỗi kỹ thuật từ phía Nhà sản xuất và đáp ứng các điều kiện đổi hàng, SAVINA chịu chi phí liên quan đến việc thu hồi và vận chuyển sản phẩm đổi trả. Các chi phí phát sinh do lỗi hoặc nguyên nhân từ phía khách hàng, nếu có, sẽ do khách hàng chịu.

2. Chính sách hoàn trả hàng

(a) Điều kiện hoàn trả hàng

Khách hàng có quyền từ chối nhận và **hoàn trả sản phẩm cho đơn vị vận chuyển ngay lập tức tại thời điểm giao hàng** nếu phát hiện sản phẩm có lỗi sản xuất hoặc không đúng với đơn hàng của khách hàng (bao gồm trường hợp mã sản phẩm hoặc màu sắc không khớp với thông tin trên phần tóm tắt đơn đặt hàng). Sản phẩm được hoàn trả phải kèm theo toàn bộ phụ kiện gốc (như là sách hướng dẫn, dây cáp, điều khiển từ xa,...), và các sản phẩm khuyến mại tặng kèm.

SAVINA **không áp dụng hoàn hàng** đối với các trường hợp sau: (i) Sản phẩm bị hư hỏng sau khi đã mở và thuộc trách nhiệm của người sử dụng (hư hại, ngập lụt,...); (ii) Sản phẩm được thiết kế riêng cho khách hàng (khắc tên của khách hàng lên bề mặt sản phẩm,...); (iii) Sản phẩm là vật dụng liên quan đến vệ sinh cá nhân (tai nghe, tai nghe Bluetooth, tai nghe có dây,...) đã bị mở bao bì; (iv) Giá trị của sản phẩm bị giảm do bị thiệt hại do bao bì sản phẩm đã được mở và sử dụng/ lắp đặt (trừ hợp đã được mở để xác nhận nội dung/ hàng hóa bên trong); (v) một vài bộ phận trường của sản phẩm (giấy hướng dẫn sử dụng, điều khiển từ xa, cáp,...) bị mất hoặc thất lạc; (vi) Sản phẩm hoàn trả do khách hàng không có nhu cầu sử dụng.

(b) Thời hạn yêu cầu hoàn hàng

Khách hàng phải thực hiện việc từ chối nhận và hoàn trả sản phẩm ngay tại thời điểm giao hàng khi phát hiện sản phẩm có lỗi sản xuất hoặc không đúng với đơn hàng.

(c) Quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu hoàn hàng

Khách hàng thông báo cho đơn vị vận chuyển về việc từ chối nhận và hoàn trả sản phẩm ngay tại thời điểm giao hàng. Đơn vị vận chuyển sẽ thu hồi sản phẩm theo hướng dẫn của SAVINA và chuyển trả sản phẩm cho SAVINA để kiểm tra, xử lý.

(d) Phương thức hoàn hàng

Sản phẩm được hoàn trả cho SAVINA hàng thông qua đơn vị vận chuyển. Sản phẩm hoàn trả phải đáp ứng các điều kiện quy định tại Điều III.2(a) của Chính sách này. Sau khi hoàn tất việc tiếp nhận và kiểm tra sản phẩm, SAVINA sẽ thực hiện hoàn tiền cho khách hàng theo quy định tại Điều III.3 Chính sách này.

(e) Chi phí hoàn hàng

SAVINA thu hồi sản phẩm miễn phí tại địa chỉ của khách hàng trên toàn quốc nếu đảm bảo điều kiện hoàn trả sản phẩm nêu trên.

3. Chính sách hoàn tiền

Trong trường hợp khách hàng đổi trả hoặc hoàn trả sản phẩm theo Điều III.1 và Điều III.2 nêu trên:

- (i) SAVINA sẽ hoàn tiền đến phương thức thanh toán đầu tiên của khách hàng trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận và xử lý sản phẩm trả lại của khách hàng.
- (ii) Khách hàng nhận được tiền hoàn từ đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán (khi mua hàng) trong vòng 45 ngày làm việc tiếp theo.

Mọi thắc mắc hoặc yêu cầu hỗ trợ liên quan đến giao hàng, đổi trả và hoàn tiền, Quý Khách hàng vui lòng liên hệ bộ phận CSKH của Samsung qua các kênh sau:

- **Hotline:** 1800 588 889
- **Email:** compliance.vn@samsung.com
- **Liên hệ trực tiếp tại trụ sở Công Ty:** Lầu 25, Tòa nhà tài chính Bitexco, 02 Hải Triều, Phường Sài Gòn, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- **Thời gian làm việc của bộ phận CSKH:** 9:00 - 18:00 từ Thứ 2 đến Thứ 6 (Nghỉ Thứ 7, Chủ Nhật và các ngày lễ theo quy định của Nhà nước.)