



CÔNG TY TNHH TOTAL SWISS VIỆT NAM

Số 89 Xuân Hồng, Phường 12, Quận Tân Bình, TP HCM, Việt Nam

ĐT: 028 62993300 – 028 62993322

CHÍNH SÁCH VÀ QUY TRÌNH ĐỔI, TRẢ HÀNG HÓA VÀ THU HỒI HÀNG HÓA CÓ KHUYẾT TẬT

1. Chính sách đổi, trả hàng hóa:

1.1. Điều kiện đổi, trả hàng hóa:

Khách hàng được yêu cầu đổi, trả hàng hóa trong các trường hợp sau:

- Hàng hóa bị lỗi do nhà sản xuất hoặc lỗi kỹ thuật;
- Hàng hóa không đúng chủng loại, mẫu mã, số lượng theo đơn đặt hàng;
- Hàng hóa bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển;
- Hàng hóa trả lại phải đáp ứng các điều kiện:
 - Hàng hóa còn nguyên bao bì, tem, nhãn;
 - Kèm theo hóa đơn mua hàng yêu cầu đổi trả lại;
 - Hàng hóa còn thời hạn sử dụng;

1.2. Hình thức xử lý:

Tùy từng trường hợp cụ thể, Công ty sẽ thực hiện một trong các biện pháp sau:

- Đổi sản phẩm mới;
- Sửa chữa hoặc khắc phục lỗi;
- Hoàn trả tiền cho khách hàng;
- Các biện pháp khác theo thỏa thuận với khách hàng.

1.3. Quy trình đổi, trả hàng hóa:

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu

Khách hàng gửi yêu cầu đổi, trả hàng hóa thông qua các kênh liên hệ chính thức của Công ty, kèm theo thông tin đơn hàng và lý do đổi, trả.

Bước 2: Kiểm tra và xác nhận

Công ty tiếp nhận, kiểm tra thông tin và xác nhận việc hàng hóa có đáp ứng điều kiện đổi, trả hay không.

Bước 3: Thực hiện đổi, trả



Sau khi yêu cầu được chấp thuận, Công ty thực hiện đổi hàng, sửa chữa hoặc hoàn tiền theo chính sách áp dụng trong thời gian 30 ngày.

2. Chính sách thu hồi hàng hóa có khuyết tật:

2.1. Điều kiện thu hồi hàng hóa:

Hàng hóa được xác định là có khuyết tật khi không bảo đảm chất lượng, công dụng hoặc có khả năng gây ảnh hưởng đến quyền lợi, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng.

2.2. Quy trình thu hồi hàng hóa có khuyết tật:

Bước 1: Tiếp nhận hoặc phát hiện thông tin

Công ty tiếp nhận phản ánh từ khách hàng hoặc chủ động phát hiện hàng hóa có khuyết tật.

Bước 2: Thông báo thu hồi

Công ty thực hiện thông báo công khai về việc thu hồi hàng hóa và hướng dẫn khách hàng phương thức xử lý.

Bước 3: Tiếp nhận hàng hóa thu hồi

Khách hàng thực hiện việc gửi trả hoặc bàn giao hàng hóa thuộc diện thu hồi theo hướng dẫn của Công ty.

Bước 4: Xử lý hàng hóa có khuyết tật

Công ty tiến hành sửa chữa, thay thế, đổi sản phẩm mới hoặc hoàn tiền cho khách hàng tùy theo từng trường hợp trong thời gian 3 hoặc 5 ngày làm việc.

Bước 5: Hoàn tất việc thu hồi

Sau khi hoàn thành việc xử lý hàng hóa có khuyết tật và bảo đảm quyền lợi của khách hàng, Công ty kết thúc việc thu hồi theo quy định.

