

CHÍNH SÁCH KIỂM HÀNG

Để quyền lợi của khách hàng được bảo vệ tối đa khi tham gia mua sắm trên sen-design.com.vn, chúng tôi có chính sách hỗ trợ khách hàng được kiểm tra, xem hàng, đồng kiểm với nhân viên giao hàng khi nhận hàng. Nghĩa là, khi bạn nhận được gói hàng từ nhân viên giao hàng, bạn được phép mở ra để kiểm tra ngoại quan về sản phẩm trước khi thanh toán.

Quý khách chỉ được kiểm tra về mặt ngoại quan của sản phẩm; Xem sản phẩm có đúng như Quý khách đã đặt hàng không? Số lượng, phân loại hàng hóa có giống với mô tả không? Sản phẩm có bị lỗi, sai sản phẩm, thất thoát trong quá trình vận chuyển không? Việc kiểm tra sẽ không bao gồm thử đồ.

Nếu khi đồng kiểm Quý khách thấy sản phẩm có dấu hiệu hư hỏng, quá hạn sử dụng hoặc không đúng mô tả được công bố trên website sen-design.com.vn, Quý khách có quyền từ chối nhận hàng.

Nếu thùng hàng/ gói hàng có dấu hiệu đã bị bóc, xé, dấu niêm phong không còn nguyên vẹn thì Quý khách có quyền từ chối nhận hàng. Hoặc Quý khách cũng có thể yêu cầu nhân viên giao hàng mở cho kiểm tra sản phẩm bên trong thùng hàng. Nếu vẫn đúng như sản phẩm Quý khách đặt thì Quý khách có thể nhận hàng. Tuy nhiên, trong một số trường hợp thì tốt nhất là Quý khách không nên nhận hàng nếu như thùng hàng đã bị rách hoặc có dấu hiệu bóc, xé từ trước. Vì sản phẩm của Quý khách có nguy cơ bị tráo đổi thành những món hàng không đảm bảo chất lượng.

Phí kiểm hàng sẽ được đơn vị vận chuyển quy định cụ thể của từng đơn vị vận chuyển khác nhau và sẽ thể hiện rõ trên phiếu giao hàng.

CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ

Để đảm bảo chất lượng dịch vụ và đem lại cho Quý Khách những trải nghiệm tốt nhất với sản phẩm, **sen-design.com.vn** chúng tôi áp dụng chính sách đổi trả với các trường hợp sau:

ĐIỀU KIỆN ĐỔI TRẢ DO NHẦM/THIẾU SẢN PHẨM – LỖI SẢN PHẨM KHI VẬN CHUYỂN

1. Đổi - Trả do Nhầm, Thiếu Sản Phẩm

Khi Quý Khách nhận được sản phẩm không đúng với đơn hàng đã đặt (nhầm sản phẩm hoặc thiếu sản phẩm), Quý Khách vui lòng phản hồi lại ngay cho **sen-design.com.vn** trong vòng 24 giờ (kể từ lúc đơn hàng giao tới địa chỉ yêu cầu).

Việc thông báo ngay khi phát hiện sự cố sẽ giúp **sen-design.com.vn** thuận tiện kiểm tra với các bộ phận liên quan và giải quyết kịp thời nhằm phục vụ Quý Khách tốt hơn.

2. Đổi – Trả Sản Phẩm Lỗi Do Quá Trình Vận Chuyển

Trong quá trình vận chuyển, sẽ xảy ra một số rủi ro phát sinh đồ vỡ hư hỏng sản phẩm, mốp méo bao bì, sản phẩm có dấu hiệu bị rò rỉ, ảnh hưởng đến cảm nhận và trải nghiệm sản phẩm.

3. Điều kiện đổi trả:

sen-design.com.vn khuyến khích Quý Khách kiểm tra hàng ngay sau khi nhận được, đảm bảo sản phẩm đúng số lượng, chủng loại, mẫu mã và chất lượng như yêu cầu. Việc thông báo ngay trong vòng 24h kể từ khi nhận hàng giúp việc yêu cầu Đổi/trả – hỗ trợ Quý Khách từ **sen-design.com.vn** sẽ nhanh chóng kịp thời hơn. Các sản phẩm đổi trả phải đạt yêu cầu:

- Sản phẩm chưa qua sử dụng, còn nguyên bao bì đóng gói, đầy đủ phụ kiện, tem cùng quà tặng kèm (nếu có).
- Bao bì sản phẩm không bị bể, vỡ, hoặc có dấu hiệu bảo quản không đúng với hướng dẫn sử dụng.
- Khi nhận được sản phẩm bị hư hại do quá trình vận chuyển, Quý Khách vui lòng chụp ảnh và phản hồi cho **sen-design.com.vn** ngay khi phát hiện hư hại.
- Thời gian thông báo Đổi/Trả: 24h kể từ thời điểm nhận hàng với sản phẩm đổi trả do: Nhầm hoặc Thiếu Sản Phẩm và Sản Phẩm Lỗi Do Quá Trình Vận Chuyển.
- Phí vận chuyển lại sản phẩm: Quý khách sẽ không bị tính bất kỳ chi phí nào, cả phí vận chuyển gửi về cho **sen-design.com.vn** với sản phẩm đổi trả do: Nhầm hoặc Thiếu Sản Phẩm và Sản Phẩm Lỗi Do Quá Trình Vận Chuyển.

Quý Khách vui lòng tham khảo thêm Các bước thực hiện Đổi - Trả và thực hiện theo hướng dẫn để **sen-design.com.vn** có thể hỗ trợ Quý Khách kịp thời.

CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG ĐƯỢC ÁP DỤNG CHÍNH SÁCH ĐỔI - TRẢ SẢN PHẨM:

- Các yêu cầu Đổi Trả không đáp ứng Điều kiện Đổi Trả đã qui định.
- Quá thời hạn đổi trả sản phẩm.
- Quý Khách vui lòng đọc kỹ hướng dẫn sử dụng.

CÁC BƯỚC THỰC HIỆN ĐỔI - TRẢ:

Bước 1. Kiểm tra điều kiện đổi trả sản phẩm

Quý Khách kiểm tra điều kiện Đổi Trả Sản Phẩm ứng với từng trường hợp:

1. Đổi - Trả do nhầm hoặc thiếu sản phẩm
2. Đổi - Trả sản phẩm lỗi do quá trình vận chuyển sản phẩm

Bước 2: Thông báo đến sen-design.com.vn.

Quý khách vui lòng liên hệ với sen-design.com.vn qua Hotline : **0366 033 515** hoặc gửi

Email : sendesign2021@gmail.com, cung cấp thông tin chi tiết về sản phẩm lỗi gồm:

- Thông tin liên lạc của Quý Khách
- Tên sản phẩm cần Đổi/Trả
- Lý do Đổi/Trả
- Nhu cầu cần hỗ trợ

Bước 3: sen-design.com.vn xác nhận thông tin từ khách hàng

Sau khi quý khách yêu cầu Đổi Trả được chấp nhận, sen-design.com.vn sẽ gửi đến quý khách thông báo gửi sản phẩm về cho sen-design.com.vn thông qua đối tác vận chuyển.

Bước 4: Gửi hàng về sen-design.com.vn.

Quý khách vui lòng đóng gói cẩn thận sản phẩm cần Đổi Trả, gửi về sen-design.com.vn theo một trong những cách sau:

- Giao bưu phẩm cho đối tác vận chuyển về cho sen-design.com.vn.
- Trong trường hợp địa chỉ Quý Khách nằm ngoài khu vực phạm vi phục vụ của đối tác vận chuyển (đối tác vận chuyển không đến nhận hàng trực tiếp được), kính mong Quý Khách vui lòng mang sản phẩm đến bưu điện gần nhất để gửi sản phẩm về lại.

Lưu ý: Quý khách vui lòng đóng gói sản phẩm cẩn thận nhằm đảm bảo trạng thái nguyên vẹn. **sen-design.com.vn** sẽ không chịu trách nhiệm và rất tiếc phải từ chối sản phẩm bị hư hại do lỗi đóng gói sơ sài từ Quý Khách.

Bước 5: Thời gian và phản hồi từ sen-design.com.vn.

Sau khi nhận được sản phẩm quý khách gửi về, sen-design.com.vn sẽ phản hồi và cập nhật thông tin Đổi/Trả, thời gian thực hiện từng giai đoạn xử lý đến quý khách.