

CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH

CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ HÀNG

Áp dụng đối với hàng hóa do Công ty TNHH Công nghệ số ITH cung cấp

Tên công ty: Công ty TNHH Công nghệ số ITH

Địa chỉ: C40-TT13 Khu đô thị Văn Quán, phường Hà Đông, thành phố Hà Nội, Việt Nam

Mã số thuế: 0111611727

Hotline: 0964 644 550

Email: info@ith.vn

Đại diện: Ông Nguyễn Xuân Hà - Giám đốc

Tài khoản: 81688866 tại Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam (Techcombank)

Chính sách này được xây dựng nhằm bảo vệ quyền lợi của khách hàng và bảo đảm việc tiếp nhận, kiểm tra, đổi hoặc trả sản phẩm được thực hiện minh bạch, thống nhất và nhanh chóng.

1. Thời hạn áp dụng chính sách đổi trả

Thời hạn đổi trả được tính trong vòng 07 ngày kể từ ngày khách hàng thực tế nhận được sản phẩm.

Đối với đơn hàng giao qua đơn vị chuyển phát nhanh, ngày nhận hàng được xác định theo thông tin giao hàng thành công của đơn vị vận chuyển hoặc biên bản giao nhận có xác nhận của khách hàng. Thời gian vận chuyển trước khi khách hàng nhận hàng không được tính vào thời hạn đổi trả, nhưng không được vượt quá 05 ngày.

2. Chính sách đổi trả trong vòng 07 ngày đầu tiên

2.1. Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật do nhà sản xuất

Trong vòng 07 ngày kể từ ngày nhận hàng, nếu sản phẩm phát sinh lỗi kỹ thuật được xác định là lỗi của nhà sản xuất, khách hàng được xem xét đổi sang sản phẩm mới cùng loại.

Sản phẩm chỉ được đổi mới sau khi bộ phận kỹ thuật của ITH hoặc trung tâm bảo hành được ủy quyền kiểm tra và xác nhận lỗi.

Chính sách đổi mới không áp dụng đối với các trường hợp sau:

- ☐ Sản phẩm bị hư hỏng do sử dụng sai hướng dẫn;
- ☐ Sản phẩm bị rơi, va đập, móp méo, nứt vỡ, vào nước hoặc cháy nổ;
- ☐ Sản phẩm bị tự ý tháo lắp, sửa chữa hoặc can thiệp bởi đơn vị không được ủy quyền;
- ☐ Lỗi phát sinh do nguồn điện, môi trường sử dụng, thiết bị kết nối hoặc tác động bên ngoài;

- ☐ Tem bảo hành, số sê-ri hoặc thông tin nhận diện sản phẩm bị rách, sửa đổi hoặc không còn nguyên vẹn.

Trường hợp không còn sản phẩm cùng loại để đổi, ITH sẽ trao đổi với khách hàng để lựa chọn sản phẩm tương đương hoặc thống nhất phương án xử lý phù hợp.

Sau thời hạn 07 ngày, sản phẩm bị lỗi kỹ thuật sẽ được tiếp nhận và xử lý theo chính sách bảo hành của ITH và nhà sản xuất.

2.2. Đổi sang sản phẩm khác

Trong vòng 07 ngày, khách hàng có nhu cầu đổi sang sản phẩm khác, model khác hoặc sản phẩm có giá trị cao hơn có thể liên hệ với ITH để được hỗ trợ.

Sản phẩm đề nghị đổi phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

- ☐ Sản phẩm còn mới 100%, chưa qua sử dụng;
- ☐ Không bị trầy xước, móp méo, nứt vỡ hoặc có dấu hiệu hư hỏng;
- ☐ Còn nguyên hộp, bao bì, túi hoặc ni-lông bảo vệ;
- ☐ Đầy đủ phụ kiện, tài liệu hướng dẫn, phiếu bảo hành và quà tặng kèm theo, nếu có;
- ☐ Tem, nhãn, số sê-ri và thông tin nhận diện sản phẩm còn nguyên vẹn;
- ☐ Có hóa đơn, chứng từ hoặc thông tin đơn hàng hợp lệ.

Nếu sản phẩm mới có giá trị cao hơn, khách hàng thanh toán phần chênh lệch. Các khoản chi phí khác phát sinh, nếu có, sẽ được ITH thông báo và thỏa thuận với khách hàng trước khi thực hiện đổi hàng.

ITH có quyền từ chối đổi sản phẩm nếu hàng hóa không đáp ứng đầy đủ các điều kiện nêu trên.

2.3. Trả lại sản phẩm

Khách hàng có nhu cầu trả lại sản phẩm cần thông báo trước cho ITH qua hotline hoặc email, đồng thời cung cấp thông tin đơn hàng và tình trạng thực tế của sản phẩm.

ITH sẽ tiếp nhận thông tin, kiểm tra và thông báo cho khách hàng về việc sản phẩm có đủ điều kiện nhận lại hay không.

Sản phẩm trả lại phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện:

- ☐ Còn mới 100% và chưa qua sử dụng;
- ☐ Không bị trầy xước, móp méo, nứt vỡ hoặc hư hỏng;
- ☐ Còn nguyên hộp, bao bì và túi hoặc ni-lông bảo vệ;
- ☐ Đầy đủ phụ kiện, tài liệu, phiếu bảo hành và quà tặng kèm theo;
- ☐ Tem, nhãn và số sê-ri còn nguyên vẹn;

- ☐ Có đầy đủ hóa đơn, chứng từ hoặc thông tin xác nhận đơn hàng.

Việc nhận lại sản phẩm phải được ITH xác nhận trước. ITH có quyền từ chối nhận lại nếu sản phẩm không đáp ứng các điều kiện của chính sách này.

3. Sản phẩm không áp dụng đổi trả theo nhu cầu

ITH không áp dụng đổi hoặc trả hàng do thay đổi nhu cầu đối với các nhóm sản phẩm sau:

- ☐ Sản phẩm được đặt riêng theo yêu cầu của khách hàng;
- ☐ Sản phẩm không có sẵn tại thị trường Việt Nam và phải nhập đặt hàng;
- ☐ Máy móc, thiết bị được đặt theo cấu hình hoặc thông số kỹ thuật riêng;
- ☐ Sản phẩm đã được cài đặt, kích hoạt bản quyền, đăng ký tài khoản hoặc tùy chỉnh theo yêu cầu;
- ☐ Sản phẩm có giá trị trên 20.000.000 đồng;
- ☐ Sản phẩm đặc thù, ít phổ biến hoặc khó lưu thông trên thị trường;
- ☐ Các sản phẩm khác được hai bên xác nhận là hàng đặt riêng trước khi khách hàng đặt mua.

Quy định trên không loại trừ trách nhiệm bảo hành đối với lỗi kỹ thuật thuộc phạm vi bảo hành của nhà sản xuất.

4. Sản phẩm không đáp ứng điều kiện trả hàng

Nếu sản phẩm không còn đủ điều kiện đổi trả như đã qua sử dụng, bị trầy xước, thiếu hộp, thiếu bao bì, thiếu phụ kiện hoặc thiếu các chi tiết đi kèm, ITH có quyền từ chối tiếp nhận đổi trả.

Tùy từng trường hợp, ITH có thể hỗ trợ kiểm tra và định giá để thu mua lại sản phẩm theo hình thức hàng đã qua sử dụng. Giá thu mua được xác định dựa trên:

- ☐ Tình trạng thực tế của sản phẩm;
- ☐ Thời gian đã sử dụng;
- ☐ Mức độ đầy đủ của hộp và phụ kiện;
- ☐ Tình trạng bảo hành;
- ☐ Giá trị và khả năng lưu thông của sản phẩm tại thời điểm định giá.

Giá thu mua lại phải được ITH và khách hàng thống nhất trước khi thực hiện. Đây là hình thức hỗ trợ theo từng trường hợp, không phải nghĩa vụ đổi trả bắt buộc của ITH.

5. Chính sách sau thời hạn 07 ngày

5.1. Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật

Sau 07 ngày kể từ ngày khách hàng nhận sản phẩm, các lỗi thuộc trách nhiệm của nhà sản xuất sẽ được xử lý theo chính sách bảo hành của ITH và hãng sản xuất.

5.2. Đổi sang sản phẩm khác

Nếu khách hàng muốn đổi sang model khác sau 07 ngày, bộ phận kỹ thuật ITH sẽ kiểm tra và định giá sản phẩm theo tình trạng thiết bị đã qua sử dụng.

Sau khi hai bên thống nhất giá trị thu mua:

- ☐ Nếu sản phẩm mới có giá cao hơn, khách hàng thanh toán phần chênh lệch;
- ☐ Nếu sản phẩm mới có giá thấp hơn giá trị thu mua đã thỏa thuận, ITH sẽ hoàn lại phần chênh lệch cho khách hàng;
- ☐ Việc đổi sản phẩm chỉ được thực hiện sau khi hai bên xác nhận đầy đủ về sản phẩm, giá trị và phương thức thanh toán.

5.3. Khách hàng muốn trả lại sản phẩm

ITH có thể kiểm tra và định giá để thu mua lại sản phẩm theo hình thức hàng đã qua sử dụng. Giá trị thu mua được thỏa thuận cụ thể trong từng trường hợp.

ITH có quyền từ chối định giá hoặc thu mua lại đối với sản phẩm đặc thù, ít được sử dụng trên thị trường, sản phẩm đặt riêng, sản phẩm cấu hình riêng, hàng nhập theo yêu cầu hoặc sản phẩm có giá trị lớn.

6. Quy trình yêu cầu đổi trả

1. Liên hệ với ITH qua hotline 0964 644 550 hoặc email info@ith.vn.
2. Cung cấp mã đơn hàng, tên sản phẩm, số sê-ri, ngày nhận hàng và lý do đổi trả.
3. Gửi hình ảnh hoặc video thể hiện tình trạng sản phẩm, hộp và phụ kiện theo yêu cầu của ITH.
4. Chờ ITH kiểm tra thông tin và xác nhận phương án tiếp nhận.
5. Mang sản phẩm đến trụ sở ITH hoặc đóng gói và gửi lại theo hướng dẫn.
6. ITH kiểm tra tình trạng thực tế và thông báo kết quả xử lý cho khách hàng.

Khách hàng không nên tự ý gửi sản phẩm khi chưa có xác nhận tiếp nhận từ ITH. Sản phẩm gửi về phải được đóng gói chắc chắn để hạn chế hư hỏng trong quá trình vận chuyển.

Chi phí vận chuyển đổi trả được xác định theo nguyên nhân phát sinh và sẽ được ITH thông báo, thỏa thuận với khách hàng trước khi thực hiện.

7. Hóa đơn và chứng từ đổi trả

Đối với đơn hàng đã xuất hóa đơn giá trị gia tăng, khách hàng có trách nhiệm:

- ☐ Xuất hóa đơn trả lại hàng theo quy định, nếu thuộc trường hợp phải xuất hóa đơn;
- ☐ Hoặc phối hợp với ITH thực hiện thủ tục điều chỉnh, thay thế hoặc xử lý hóa đơn và chứng từ liên quan theo quy định pháp luật hiện hành.

Việc hoàn tiền chỉ được thực hiện sau khi sản phẩm được tiếp nhận và các thủ tục liên quan đến hàng hóa, hóa đơn, chứng từ đã hoàn tất.

8. Thời gian và phương thức hoàn tiền

Thời gian hoàn tiền được tính kể từ thời điểm ITH hoàn tất kiểm tra, nhập lại sản phẩm và xác nhận số tiền hoàn trả với khách hàng.

Phương thức thanh toán	Cách hoàn tiền	Thời gian dự kiến
Tiền mặt	Nhận tiền mặt tại trụ sở ITH sau khi hoàn tất thủ tục	Theo xác nhận của ITH
Chuyển khoản	Hoàn vào tài khoản do khách hàng cung cấp	Trong 04-08 giờ làm việc
COD qua đơn vị vận chuyển	Hoàn theo thông tin đã thống nhất với khách hàng	Trong 07-10 ngày, tùy thời gian đối soát

Số tiền hoàn lại được xác định theo kết quả kiểm tra sản phẩm và thỏa thuận giữa ITH với khách hàng. Nếu có chi phí hoặc khoản khấu trừ phát sinh, ITH sẽ thông báo cho khách hàng trước khi thực hiện hoàn tiền.

9. Trường hợp ITH có quyền từ chối đổi trả

- ☐ Yêu cầu đổi trả không đáp ứng thời hạn hoặc điều kiện quy định tại chính sách này;
- ☐ Sản phẩm hư hỏng do lỗi sử dụng, bảo quản, lắp đặt hoặc tác động từ bên ngoài;
- ☐ Sản phẩm thiếu hộp, bao bì, phụ kiện, quà tặng hoặc giấy tờ đi kèm;
- ☐ Tem, nhãn hoặc số sê-ri bị rách, tẩy xóa, thay đổi hoặc không thể xác định;
- ☐ Sản phẩm thuộc nhóm hàng đặt riêng, cấu hình riêng, đã kích hoạt hoặc không áp dụng đổi trả theo nhu cầu;
- ☐ Khách hàng không cung cấp được thông tin đơn hàng hoặc chứng từ mua hàng hợp lệ.

10. Thông tin liên hệ

Mọi yêu cầu liên quan đến đổi hàng, trả hàng, bảo hành hoặc hoàn tiền, khách hàng vui lòng liên hệ:

Doanh nghiệp: CÔNG TY TNHH CÔNG NGHỆ SỐ ITH

Địa chỉ: C40-TT13 Khu đô thị Văn Quán, phường Hà Đông, thành phố Hà Nội, Việt Nam

Hotline: 0964 644 550

Email: info@ith.vn

Trọng chữ Tâm - Vững chữ Tín