

CHÍNH SÁCH VÀ QUI ĐỊNH CHUNG

CHÍNH SÁCH THANH TOÁN:

Thanh toán: Khách hàng thanh toán ngay khi mua hàng. Giá trị hợp đồng được thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản vào tài khoản của công ty. Nếu có sự thay đổi về tài khoản thanh toán, công ty sẽ thông báo cho khách hàng bằng văn bản chính thức.

CHÍNH SÁCH XỬ LÝ KHIẾU NẠI:

- Tiếp nhận mọi khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc sử dụng sản phẩm do CÔNG TY TNHH T.P VIỆT NAM kinh doanh.
- Tất cả mọi trường hợp bảo hành, quý khách có thể liên hệ với chúng tôi để làm thủ tục bảo hành.
- Thời gian giải quyết khiếu nại trong thời hạn tối đa là 03 (ba) ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của của khách hàng. Trong trường hợp bất khả kháng 2 bên sẽ tự thương lượng.

CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH:

Trong thời gian sử dụng nếu gặp bất kỳ trục trặc nào hoặc, Quý khách hàng có thể liên lạc trực tiếp với bộ phận chăm sóc khách hàng của Công ty TNHH T.P Việt Nam hoặc Nhà Phân Phối đã giao hàng cho Quý khách để được trợ giúp.

I. Bảo hành:

- Bảo hành sản phẩm là: Khắc phục lỗi hỏng hóc, sự cố xảy ra do lỗi của nhà sản xuất.

II. Quy định về bảo hành:

- Sản phẩm được bảo hành miễn phí nếu sản phẩm đó còn thời hạn bảo hành được tính kể từ ngày giao hàng.
- Thời hạn bảo hành được ghi trên Phiếu Bảo Hành và theo quy định của từng hãng sản xuất đối với tất cả các sự cố về mặt kỹ thuật của sản phẩm.
- Có phiếu bảo hành hợp lệ của công ty hoặc của hãng sản xuất trên sản phẩm.

III. Những trường hợp không được bảo hành:

- Sản phẩm đã quá hạn bảo hành ghi trên phiếu hoặc mất Phiếu Bảo Hành.
- Phiếu bảo hành không ghi rõ số thứ tự và ngày mua sản phẩm.
- Sản phẩm có dấu hiệu hư hỏng do lỗi của phía bên mua hàng gây ra.

V. Địa điểm bảo hành và bảo trì:

- Nếu trong hợp đồng, biên bản bàn giao, phiếu bảo hành không ghi thỏa thuận tại địa chỉ nào khác, thì tất cả các sản phẩm đều được bảo hành tại địa chỉ của Công ty TNHH T.P Việt Nam.

Lưu ý: Bảo hành không bao gồm chi phí vận chuyển và giao hàng.

CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ HOÀN TIỀN:

Những trường hợp được đổi trả:

- Hàng bị lỗi do nhà sản xuất, không sử dụng được.
- Hàng bị hư hỏng do quá trình vận chuyển hàng đến cho khách hàng của công ty.
- Hàng giao không đúng mẫu mã, loại mà khách đã đặt.
- Hàng giao bị thiếu.

Nếu phát hiện những trường hợp trên, quý khách vui lòng không nhận hàng và yêu cầu nhân viên giao nhận của chúng tôi xác nhận tình trạng hàng ngay tại chỗ và yêu cầu đổi trả. Còn không khách hàng phải báo ngay tình trạng hàng bị lỗi về cho chúng tôi trong vòng 24h kể từ lúc nhận hàng để được hỗ trợ đổi mới, quá 24h chúng tôi sẽ không hỗ trợ giải quyết vì mặc định khách hàng đã đồng ý với sản phẩm được giao.

Điều kiện và quy định đổi trả chung:

- “Một đổi một” đối với những sản phẩm bán ra trong vòng 07 ngày nếu có vấn đề trực trực.
- Còn đầy đủ tem mác, hóa đơn, không bị trầy xước, móp méo, hỏng hóc bên ngoài, đồ vỡ.
- Thời gian đổi hàng không quá 3 ngày kể từ khi nhận hàng (căn cứ theo hóa đơn mua hàng hoặc biên lai ký nhận của bên giao hàng).
- Có đầy đủ các chứng từ kèm theo như biên nhận, hóa đơn, phiếu giao hàng, phiếu bảo hành, catalouge...

Tuy nhiên, đối với một số sản phẩm chúng tôi sẽ không áp dụng những điều kiện đổi trả giống như trên, trong quá trình tư vấn bán hàng chúng tôi sẽ tư vấn cụ thể về thời hạn cũng như hình thức đổi trả cho từng sản phẩm để khách hàng tham khảo khi có nhu cầu mua sản phẩm đó.

*Lệ phí hoàn trả: phí hoàn trả sẽ hoàn toàn do Công ty TNHH T.P Việt Nam chi trả nếu lỗi đó thuộc về công ty.

*Hình thức hoàn trả: Sẽ đổi mới sản phẩm cho khách hàng, trường hợp không còn sản phẩm hàng hóa đó trong kho, công ty cam kết hoàn trả 100% phí mà khách hàng đã thanh toán cho chúng tôi thông qua các hình thức như: tiền mặt tại công ty hoặc chuyển khoản cho khách hàng.

CHÍNH SÁCH VẬN CHUYỂN VÀ GIAO NHẬN:

Công ty chúng tôi có Nhà Phân Phối tại các tỉnh thành, giao hàng toàn quốc.

Thời gian giao hàng và chi phí vận chuyển sẽ tùy vào địa chỉ của người mua hàng và trị giá đơn hàng. Khi mua hàng, khách hàng sẽ được tư vấn tùy từng trường hợp cụ thể.

Đối với trường hợp quý khách mua hàng trong các dịp lễ, tết hoặc gặp một số điều kiện khách quan như phương tiện hỏng hóc, thời tiết xấu, gặp thiên tai... Quý khách sẽ được tư vấn về thời gian giao hàng để đảm bảo tiến độ và chất lượng của hàng hóa.

Thông tin liên hệ:

CÔNG TY TNHH T.P VIỆT NAM

Địa chỉ: 16 Đường số 3, Cư xá Bình Thới, Phường 8, Quận 11, TP HCM.

Hotline: 08.39626680

Website: tpvietnam.com.vn

Email: tpvietnamcompany@gmail.com

CƠ CHẾ ĐẶT HÀNG TRỰC TUYẾN:

NGUYÊN TẮC:

Áp dụng cho các khách hàng đăng ký mua hàng trên tpvietnam.com.vn.

Khách hàng cá nhân tham gia đăng ký mua hàng trực tuyến trên tpvietnam.com.vn là các cá nhân có đầy đủ năng lực hành vi dân sự và phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân theo yêu cầu.

Tất cả các nội dung trong Cơ chế này phải tuân thủ theo hệ thống pháp luật hiện hành của Việt Nam. Khách hàng phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong của tpvietnam.com.vn.

QUY TRÌNH GIAO DỊCH:

1. Thanh toán trước: Khách hàng chuyển khoản vào tài khoản Ngân hàng của Công ty TNHH T.P Việt Nam trước theo trình tự sau:

- Bước 1: Khách hàng đặt hàng;
- Bước 2: Khách hàng thanh toán trước;
- Bước 3: Công ty TNHH T.P Việt Nam kiểm tra và xác nhận;
- Bước 4: Công ty TNHH T.P Việt Nam hoặc Nhà Phân Phối chuyển hàng;
- Bước 5: Khách hàng kiểm tra và nhận hàng;

2. Thanh toán sau (khách hàng nhận hàng tại địa chỉ mà khách hàng yêu cầu trong phạm vi Công ty TNHH T.P Việt Nam quy định):

- Bước 1: Khách hàng đặt hàng;
- Bước 2: Khách hàng và Công ty TNHH T.P Việt Nam xác thực đơn hàng (điện thoại, tin nhắn, email);
- Bước 3: Công ty TNHH T.P Việt Nam xác nhận thông tin khách hàng;
- Bước 4: Công ty TNHH T.P Việt Nam hoặc Nhà Phân Phối giao hàng;
- Bước 5: Khách hàng nhận hàng và thanh toán;

DẢM BẢO AN TOÀN GIAO DỊCH:

Ban quản lý Website đã sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin và việc thanh toán của khách hàng. Để đảm bảo các giao dịch được tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh, yêu cầu các khách hàng tham gia mua hàng trực tuyến tại tpvietnam.com.vn lưu ý và tuân thủ các nội dung cam kết như sau:

Khách hàng không nên đưa thông tin chi tiết về việc thanh toán với bất kỳ ai bằng e-mail, chúng tôi không chịu trách nhiệm về những mất mát xảy đến với khách hàng trong quá trình trao đổi thông tin của khách hàng qua internet hoặc e-mail.

BẢO VỆ QUYỀN LỢI KHÁCH HÀNG:

- Để bảo đảm quyền lợi của khách hàng, Ban quản lý Website đề nghị các cá nhân khi đăng ký mua hàng, phải thực hiện các yêu cầu sau:

+ Cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, email, ngày tháng năm sinh, điện thoại, giới tính ..., và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý Website tpvietnam.com.vn không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của khách hàng đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của khách hàng đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác;

+ Xem xét kỹ các thông tin liên quan đến các sản phẩm dịch vụ đang khuyến mại trên Website giao dịch về: giá, thương hiệu, các dịch vụ hỗ trợ cụ thể, điều kiện sử dụng, địa chỉ, phương thức giao hàng, phương thức thanh toán, số tài khoản ngân hàng và các thông tin có liên quan ...

- Công ty TNHH T.P Việt Nam sẽ thực hiện mọi nỗ lực hợp lý để giải quyết các khiếu nại của khách hàng, cam kết mọi thông tin giao dịch được bảo mật.

QUẢN LÝ THÔNG TIN XẤU:

1. Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên mua hàng và hộp thư điện tử của mình.

2. Khách hàng không sử dụng dịch vụ của Công ty TNHH T.P Việt Nam cũng như website tpvietnam.com.vn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Website.

GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM TRONG TRƯỜNG HỢP PHÁT SINH LỖI KỸ THUẬT TRÊN:

Khi thực hiện các giao dịch trên Website, bắt buộc các khách hàng phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản lý Website tpvietnam.com.vn cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các khách hàng tham gia giao dịch. Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi

phần mềm hoặc các lỗi khách quan khác dẫn đến khách hàng không thể tham gia giao dịch được thì các khách hàng thông báo cho Bên quản lý qua địa chỉ email: tpvietnamcompany@gmail.com.

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG, NGƯỜI TRUY CẬP:

1. Quyền của khách hàng:

- Khách hàng sẽ được nhân viên của Công ty TNHH T.P Việt Nam (có Website tpvietnam.com.vn) hỗ trợ để sử dụng được các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc tiến hành giao dịch và sử dụng các dịch vụ tiện ích.
- Khách hàng có quyền đóng góp ý kiến cho Website tpvietnam.com.vn trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị được gửi trực tiếp bằng thư, fax hoặc email.

2. Trách nhiệm của khách hàng:

- Khách hàng sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dịch vụ của mình, có trách nhiệm thông báo kịp thời cho bên bán hàng về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng để hai bên cùng hợp tác xử lý.
- Khách hàng cam kết những thông tin cung cấp cho Website tpvietnam.com.vn và những thông tin đó là chính xác và hoàn chỉnh.

CHÂN THÀNH CẢM ƠN!