

# Chính sách đổi trả

Mình muốn đổi trả sản phẩm nhưng không biết phải làm như thế nào nhỉ?



## QUY ĐỊNH ĐỔI/TRẢ HÀNG

Chính sách Đổi/Trả hàng của WStore được quy định cụ thể như sau:

Với WStore, bạn có thể yêu cầu Đổi/Trả Hàng - Hoàn tiền trong vòng 07 ngày kể từ khi đơn hàng được cập nhật trạng thái "Đã giao hàng".

Liên quan đến chính sách đổi/trả hàng tại WStore, bạn có thể tham khảo thêm các thông tin bên dưới:

### Điều kiện trả hàng

\* Yêu cầu đổi/trả hàng được xem là hợp lệ khi sản phẩm đó thỏa mãn 3 tiêu chí sau:

- Trạng thái sản phẩm trên hệ thống cập nhật "Đã giao hàng".
- Thuộc chính sách trả hàng và trong thời hạn đổi/trả hàng.
- "Tình trạng thực tế của sản phẩm" phải tương ứng với "Lý do trả hàng" đã chọn khi tạo Yêu cầu đổi/trả hàng.

### Chú ý:

1. Sản phẩm gửi trả cần đảm bảo còn đầy đủ phụ kiện, phiếu bảo hành, hóa đơn đi kèm (nếu có).
2. Sản phẩm vẫn còn nguyên vẹn, không bị bể vỡ, hư hỏng nặng về mặt ngoại quan.
3. Tình trạng sản phẩm cần giống với hình ảnh/video đã cung cấp cho Wstore.

### 1. Lý do đổi/trả hàng:

- Lỗi kỹ thuật

- Sản phẩm bị lỗi sản xuất, không phải lỗi do người dùng và chưa qua sửa chữa.
- Sản phẩm còn đầy đủ hộp, phụ kiện, thẻ bảo hành (nếu có).
- Đối với sản phẩm không thỏa điều kiện trên hoặc (và) sản phẩm được sử dụng cho mục đích kinh doanh/ thương mại, Wstore sẽ hỗ trợ bảo hành hoặc sửa chữa theo quy định của hãng.
- Giao thiếu/ Giao sai/ Bể vỡ, trầy xước, móp méo/ Hết hạn/ Có dấu hiệu đã qua sử dụng.
- Sản phẩm còn nguyên tình trạng như khi nhận, đầy đủ hộp, bao bì, phụ kiện và chưa sử dụng.
- Khách hàng chưa ký xác nhận vào biên bản đồng kiểm khi nhận hàng từ đơn vị vận chuyển.
- Hàng giả/ hàng nhái.

## 2. Người mua cần cung cấp các thông tin như sau:

- Bằng chứng xác thực/chứng minh đáng tin cậy về việc sản phẩm tại Wstore không phải là hàng chính hãng (ví dụ qua kiểm tra số seri trên trang web chính hãng cho thấy không phải hàng thật).
- Các dấu hiệu hay nguồn thông tin dựa vào để nghi ngờ chất lượng sản phẩm.
- Hình ảnh sản phẩm thực tế xác nhận đã đặt mua trên Wstore, có thể hiện số lô (Lot Number/ Batch Number/ Lot No./ Batch No.), barcode/QR Code...(nếu có).
- Các thông tin xác nhận về chủ sở hữu thương hiệu/ sản phẩm (nếu có).

### CÁC BƯỚC ĐỔI TRẢ



#### Bước 1:

Gửi thông tin và lý do trả hàng về cho nhà bán



#### Bước 2:

Nhận cuộc gọi từ nhà bán hoặc Trung tâm CSKH về vấn đề đổi trả



#### Bước 3:

Ngay khi xác nhận chúng tôi sẽ gửi bạn đơn hàng mới (hoặc lấy đơn hàng về), bạn chỉ cần gửi hàng cần đổi/trả cho shipper là được.

## Đối với việc trả hàng/hoàn tiền.

Chúng tôi sẽ hoàn lại số tiền hàng (sau khi đã trừ phí ship hàng) vào tài khoản mà bạn cung cấp tối đa trong tối đa 48 giờ của ngày làm việc thông thường (không tính thứ 7 & Chủ nhật) sau khi yêu cầu hoàn tiền được CSKH xác nhận.

### *Một số lưu ý:*

1. Wstore hỗ trợ đổi trả hàng tối đa 3 lần/1 khách hàng.
2. Wstore có quyền quyết định dừng việc hỗ trợ đổi/trả hàng và trả lại tiền cho khách hàng nếu phát hiện khách hàng sử dụng chính sách để trục lợi (như việc đổi quá nhiều lần).

Revision #2

Created 18 March 2025 03:41:49 by Admin

Updated 18 March 2025 03:51:42 by Admin