

CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ VÀ HOÀN TIỀN

1. Phạm vi áp dụng

Chính sách đổi trả và hoàn tiền này áp dụng đối với tất cả các sản phẩm được phân phối và cung cấp bởi **LangConnect – Kết nối tri thức Y học bản địa và Dược liệu tự nhiên Việt Nam**, bao gồm website, fanpage và các kênh bán hàng chính thức của LangConnect.

Chính sách được xây dựng nhằm bảo đảm quyền lợi của khách hàng trong trường hợp sản phẩm phát sinh lỗi, giao không đúng đơn đặt hàng hoặc các trường hợp khác thuộc trách nhiệm của LangConnect theo quy định của pháp luật và chính sách kinh doanh của doanh nghiệp.

Khách hàng khi mua sắm tại LangConnect được khuyến khích kiểm tra tình trạng sản phẩm ngay khi nhận hàng và thực hiện yêu cầu đổi trả trong thời hạn quy định để được hỗ trợ nhanh chóng. Việc đổi trả và hoàn tiền sẽ được LangConnect xem xét trên cơ sở từng trường hợp cụ thể, đảm bảo tính minh bạch, công bằng và quyền lợi hợp pháp của các bên.

2. Điều kiện đổi trả

LangConnect tiếp nhận và xử lý yêu cầu đổi trả đối với các sản phẩm đáp ứng một trong các điều kiện sau:

- Sản phẩm bị hư hỏng, nứt vỡ, rách bao bì hoặc không còn nguyên vẹn do quá trình vận chuyển.
- Sản phẩm có lỗi từ nhà sản xuất hoặc không đảm bảo chất lượng theo tiêu chuẩn công bố.
- Giao sai sản phẩm, sai mẫu mã, quy cách, số lượng hoặc chủng loại so với đơn đặt hàng đã được xác nhận.
- Thiếu sản phẩm, phụ kiện hoặc quà tặng kèm (nếu có) theo nội dung đơn hàng.
- Sản phẩm còn trong thời hạn được phép yêu cầu đổi trả theo quy định của chính sách này.

LangConnect **không áp dụng đổi trả hoặc hoàn tiền** trong các trường hợp sau:

- Khách hàng thay đổi nhu cầu sử dụng sau khi đã nhận hàng.
- Sản phẩm bị hư hỏng do lỗi của khách hàng trong quá trình sử dụng hoặc bảo quản.
- Sản phẩm đã qua sử dụng, bị tháo rời, sửa chữa, thay đổi hiện trạng hoặc không còn đầy đủ bao bì, tem niêm phong (nếu có).
- Khách hàng cung cấp sai thông tin giao hàng hoặc không nhận hàng theo lịch hẹn với đơn vị vận chuyển.
- Các trường hợp bất khả kháng hoặc không thuộc trách nhiệm của LangConnect theo quy định của pháp luật.

3. Thời gian yêu cầu đổi trả

Khách hàng vui lòng thông báo cho LangConnect trong vòng **24 giờ** (không tính Thứ 7, Chủ Nhật và các ngày lễ theo quy định) kể từ thời điểm nhận hàng nếu phát hiện sản phẩm có lỗi hoặc không đúng với đơn đặt hàng.

Để quá trình xử lý diễn ra nhanh chóng, khách hàng nên giữ nguyên hiện trạng sản phẩm, bao bì và chụp ảnh hoặc quay video ngay khi mở kiện hàng làm căn cứ đối chiếu.

Các yêu cầu được gửi sau thời hạn nêu trên sẽ được LangConnect xem xét tùy từng trường hợp cụ thể. Tuy nhiên, LangConnect có quyền từ chối giải quyết nếu không còn đủ cơ sở để xác minh nguyên nhân phát sinh lỗi.

4. Quy trình đổi trả

Bước 1: Gửi yêu cầu

Khách hàng liên hệ Bộ phận Chăm sóc khách hàng của LangConnect thông qua các kênh hỗ trợ chính thức và cung cấp đầy đủ các thông tin sau:

- Mã vận đơn.
- Họ và tên người đặt hàng.
- Số điện thoại hoặc email đã sử dụng khi mua hàng.
- Nội dung yêu cầu đổi trả.
- Hình ảnh hoặc video thể hiện rõ tình trạng sản phẩm và bao bì (đối với trường hợp sản phẩm bị lỗi hoặc hư hỏng).

Bước 2: Tiếp nhận và xác minh

Sau khi tiếp nhận yêu cầu, LangConnect sẽ kiểm tra thông tin đơn hàng, đối chiếu tình trạng sản phẩm và phản hồi kết quả trong vòng **03 ngày làm việc**.

Trong trường hợp cần thiết, LangConnect có thể yêu cầu khách hàng bổ sung thêm hình ảnh, video hoặc các thông tin liên quan để phục vụ việc xác minh.

Bước 3: Gửi hàng hoàn trả

Sau khi yêu cầu được chấp thuận, khách hàng gửi sản phẩm về địa chỉ do LangConnect hướng dẫn.

Sản phẩm hoàn trả cần được đóng gói cẩn thận và gửi kèm đầy đủ:

- Phụ kiện (nếu có).
- Quà tặng đi kèm (nếu có).
- Hóa đơn hoặc thông tin đơn hàng để đối chiếu.

5. Điều kiện sản phẩm hoàn trả

Để được chấp nhận đổi trả, sản phẩm cần đáp ứng đầy đủ các điều kiện sau:

- Là sản phẩm được mua tại LangConnect.
- Còn nguyên hiện trạng như thời điểm khách hàng nhận hàng, ngoại trừ lỗi đã được xác nhận.
- Có đầy đủ bao bì, tem nhãn, phụ kiện và quà tặng kèm (nếu có).
- Không có dấu hiệu bị tác động bởi các yếu tố bên ngoài như va đập, ngâm nước, cháy nổ hoặc sử dụng sai hướng dẫn.

- Thông tin sản phẩm hoàn trả phải trùng khớp với thông tin trong yêu cầu đổi trả đã được LangConnect xác nhận.

LangConnect có quyền từ chối tiếp nhận sản phẩm nếu phát hiện sản phẩm không đáp ứng các điều kiện nêu trên.

6. Phương thức xử lý đổi trả và hoàn tiền

Sau khi xác nhận sản phẩm đủ điều kiện đổi trả, LangConnect sẽ áp dụng một trong các phương án sau:

- Đổi sản phẩm mới cùng loại và cùng giá trị.
- Đổi sang sản phẩm khác theo thỏa thuận với khách hàng (nếu sản phẩm ban đầu hết hàng).
- Hoàn tiền nếu không thể đổi sản phẩm hoặc theo thỏa thuận giữa hai bên.

Đối với trường hợp hoàn tiền, LangConnect sẽ thực hiện hoàn tiền thông qua tài khoản ngân hàng. Thời gian xử lý hoàn tiền dự kiến từ **05 đến 15 ngày làm việc**, tùy thuộc vào quy trình xử lý của ngân hàng hoặc đơn vị trung gian thanh toán.

7. Chi phí đổi trả

Đối với các trường hợp đổi trả do lỗi của LangConnect, nhà sản xuất hoặc đơn vị vận chuyển, **LangConnect sẽ chịu toàn bộ chi phí vận chuyển phát sinh.**

Đối với các trường hợp đổi trả không thuộc trách nhiệm của LangConnect nhưng vẫn được hỗ trợ theo từng trường hợp cụ thể, **khách hàng sẽ chịu chi phí vận chuyển và các chi phí phát sinh khác (nếu có).**

8. Quyền và trách nhiệm của các bên

Quyền và trách nhiệm của khách hàng

- Kiểm tra tình trạng sản phẩm ngay khi nhận hàng.
- Cung cấp đầy đủ, trung thực các thông tin và tài liệu liên quan khi gửi yêu cầu đổi trả.
- Bảo quản sản phẩm trong thời gian chờ xử lý yêu cầu.
- Phối hợp với LangConnect và đơn vị vận chuyển trong quá trình đổi trả.

Quyền và trách nhiệm của LangConnect

- Tiếp nhận, xác minh và xử lý yêu cầu đổi trả trong thời gian hợp lý.
- Hướng dẫn khách hàng thực hiện đúng quy trình đổi trả.
- Thông báo rõ kết quả xử lý và phương án giải quyết.
- Bảo đảm quyền lợi hợp pháp của khách hàng theo quy định của pháp luật và chính sách của doanh nghiệp.

9. Nội dung hoàn trả và đơn vị gửi hàng

LANGCONNECT - KẾT NỐI TRI THỨC Y HỌC BẢN ĐỊA VÀ DƯỢC LIỆU TỰ NHIÊN VIỆT NAM

- Địa chỉ: Số 13 - 15 Lê Thánh Tông, phường Cửa Nam, Hà Nội
- Hotline: 0971.274.602
- Email: langconnectvn@gmail.com

- Nội dung: Hoàn trả đơn hàng số xxxxxx

LangConnect luôn nỗ lực mang đến những sản phẩm chất lượng và dịch vụ chuyên nghiệp. Chúng tôi cam kết tiếp nhận, xử lý mọi yêu cầu đổi trả một cách minh bạch, nhanh chóng và phù hợp với quy định của pháp luật nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng.