

CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG

1. Hướng dẫn sử dụng Website

- Khi truy cập vào website **maysayhaitan.com** ("Website"), khách hàng phải có độ tuổi từ 18 tuổi trở lên hoặc truy cập dưới sự giám sát của cha mẹ hay người giám hộ hợp pháp.
- Chúng tôi cấp quyền sử dụng và truy cập Website để bạn có thể mua sắm trên Website theo các điều khoản và điều kiện quy định tại Website.
- Nghiêm cấm sử dụng bất kỳ phần nào của Website với mục đích thương mại hoặc nhân danh bất kỳ đối tác thứ ba nào nếu không được HAI TẤN cho phép bằng văn bản. Nếu vi phạm bất cứ điều nào trong đây, chúng tôi có quyền ngay lập tức thu hồi quyền sử dụng và/hoặc khóa quyền truy cập Website của khách hàng bằng bất kỳ hình thức hợp pháp nào mà không cần thông báo trước.
- Các thông tin sản phẩm được đăng tải trên Website để khách hàng có thể tham khảo trước khi quyết định mua hàng. HAI TẤN không phải nhà sản xuất nên những nhận xét hiển thị trên Website là ý kiến cá nhân và/hoặc chủ quan của khách hàng, không phải là phát ngôn chính thức từ HAI TẤN.
- Khách hàng phải đăng ký tài khoản với thông tin xác thực về bản thân và phải cập nhật nếu có bất kỳ thay đổi nào. Khách hàng phải có trách nhiệm với mật khẩu, tài khoản và hoạt động của mình trên Website. Ngoài ra, khách hàng có trách nhiệm thông báo ngay lập tức cho HAI TẤN khi tài khoản bị truy cập, sử dụng và/hoặc chiếm giữ trái phép. HAI TẤN không chịu bất kỳ trách nhiệm nào, dù trực tiếp hay gián tiếp, đối với những thiệt hại hoặc mất mát gây ra do khách hàng không tuân thủ quy định này.
- Khi khách hàng đăng ký tài khoản tại Website, điều này đồng nghĩa với việc khách hàng đồng ý nhận email quảng cáo từ **HAI TẤN**. Trong trường hợp khách hàng không muốn tiếp tục nhận email quảng cáo, khách hàng có thể từ chối bằng cách nhấp vào đường link ở dưới cùng được hiển thị trong email quảng cáo.

2. Đặt hàng và xác nhận đơn hàng

- Quý khách truy cập vào website, chọn sản phẩm, điền đầy đủ thông tin và tiến hành đặt hàng trực tiếp trên website.
- Sau khi **HAI TẤN** nhận được đơn đặt hàng, **HAI TẤN** sẽ liên hệ trực tiếp để xác nhận đơn hàng với Quý khách.
- Địa chỉ giao hàng/ hoặc địa chỉ thanh toán của Quý khách cung cấp, sẽ không được thay đổi sau khi **HAI TẤN** xác nhận đơn hàng với Quý khách.
- Để thay đổi (các) thông tin này, quý khách có quyền uy cầu hủy đơn hàng hiện tại, và đặt lại một đơn hàng mới với thông tin được cập nhật chính xác.

3. Hình thức thanh toán

- Xem chi tiết tại **Điều khoản thanh toán**

4. Nhận hàng và kiểm tra

- Kể từ ngày **01/ 10/ 2019**, **HAI TẤN** áp dụng chính sách "Không hỗ trợ đồng kiểm khi nhận hàng". Theo đó, người mua khi nhận hàng sẽ không được mở kiện hàng ra xem mà chỉ được kiểm tra các yếu tố bên ngoài của kiện hàng. Người mua chỉ có quyền mở kiện hàng sau khi đã thanh toán đầy đủ cho nhân viên vận chuyển.

- Nếu phát hiện kiện hàng có dấu hiệu móp méo, không còn nguyên vẹn hoặc sai thông tin người nhận, người mua có quyền từ chối nhận kiện hàng. Đối với đơn hàng thanh toán trả trước, khi người mua từ chối nhận hàng, **HAI TẤN** sẽ thực hiện thủ tục hoàn tiền trong vòng 10 ngày làm việc.
- Nếu người mua không hài lòng hoặc sản phẩm có vấn đề sau khi đã nhận hàng và thanh toán, người mua có thể khiếu nại đến **HAI TẤN** trong vòng 24h kể từ khi nhận hàng. Khoản thanh toán mà người mua đã thanh toán cho kiện hàng sẽ được hoàn trả sau khi có quyết định cuối cùng của **HAI TẤN** đối với khiếu nại của người mua. Mọi thông tin và hướng dẫn cách khiếu nại lên **HAI TẤN**, vui lòng tham khảo thêm tại đây.
- **Lưu ý:** Đối với hình thức thanh toán trả tiền khi nhận hàng, Quý khách kiểm kê, xác nhận, và thanh toán 100% trước khi nhận hàng.

5. Chính sách hỗ trợ giá

- Với mong muốn mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng là người tiêu dùng cuối cùng, **HAI TẤN** sẽ đưa ra các chính sách hỗ trợ phù hợp với từng khách hàng, nhưng vẫn đúng theo quy định của Pháp luật, nhằm đảm bảo tính công bằng và bảo vệ lợi ích cho khách hàng.
- **HAI TẤN** có quyền từ chối các đơn hàng không thỏa mãn các điều kiện nêu trên mà không có nghĩa vụ phải thông báo đến khách hàng.

6. Khu vực giao hàng

- **Nội thành:** Khu vực Tp. Hồ Chí Minh, và Bán kính **40km**, **HAI TẤN** sẽ trực tiếp giao hàng tận nơi
- **Ngoại thành:** **HAI TẤN** sẽ hỗ trợ chuyển hàng đến các Đơn vị vận chuyển liên quan. Sau đó, Quý khách đến Đơn vị vận chuyển nhận hàng, và phản hồi đến **HAI TẤN** được rõ.
- **HAI TẤN/ Đơn vị vận chuyển** sẽ luôn cố gắng giao sản phẩm tận nhà cho khách hàng bất cứ khi nào có thể. Tuy nhiên, tùy thuộc vào địa điểm giao nhận mà **HAI TẤN** có thể hoặc không thể giao sản phẩm tận nhà cho khách hàng do sự khác biệt trong chính sách quản lý của mỗi địa điểm (ví dụ như căn hộ/ chung cư hay tòa nhà văn phòng). Trong những trường hợp này, khách hàng vui lòng hỗ trợ **HAI TẤN/ Đơn vị vận chuyển** bằng cách nhận hàng tại tầng trệt/sảnh.

7. Thông tin sản phẩm

– Trong trường hợp sản phẩm khách hàng nhận được không đúng như mô tả trong phần thông tin sản phẩm trên Website, khách hàng có thể thông tin đến Bộ phận chăm sóc khách hàng trong thời gian sớm nhất kể từ khi nhận hàng đồng thời đảm bảo sản phẩm trong tình trạng chưa qua sử dụng để được hỗ trợ đổi trả. Thông tin chi tiết về chính sách đổi trả vui lòng **tham khảo tại đây**.

9. Thanh toán an toàn: Mọi khách hàng tham gia giao dịch tại Website qua thẻ tín dụng/thẻ ghi nợ/thẻ ATM nội địa đều được bảo mật thông tin bằng mã hóa. Bên cạnh đó, khi thực hiện thanh toán qua mạng, khách hàng vui lòng lưu ý các chi tiết sau:

- Chỉ thanh toán trên website có chứng chỉ an toàn, bảo mật hệ thống thẻ.
- Tuyệt đối không cho người khác mượn thẻ tín dụng hoặc tài khoản của mình để thực hiện thanh toán trên Website; trong trường hợp phát sinh giao dịch ngoài ý muốn, khách hàng vui lòng thông báo ngay lập tức cho **HAI TẤN** để chúng tôi có thể hỗ trợ kịp thời.
- Kiểm tra tài khoản ngân hàng của mình thường xuyên để đảm bảo tất cả giao dịch qua thẻ đều nằm trong tầm kiểm soát.

10. Thực hiện giao dịch tại Website

– Quy trình mua sắm trên Website của khách hàng sẽ được thực hiện theo trình tự sau:

CÁCH 1: THANH TOÁN TRỰC TUYẾN

- **Bước 1:** Khách hàng đặt hàng, cung cấp thông tin đầy đủ, xác thực
- **Bước 2:** Khách hàng thanh toán trước, bằng cách chuyển khoản 100% giá trị đơn hàng về cho **HAI TẤN**
- **Bước 3:** **HAI TẤN** hoặc nhà bán hàng tiếp nhận, kiểm tra – xác nhận đơn hàng và chuyển hàng
- **Bước 4:** Khách hàng kiểm tra và nhận hàng

CÁCH 2: THANH TOÁN TRƯỚC KHI NHẬN HÀNG

- **Bước 1:** Khách hàng đặt hàng, cung cấp thông tin đầy đủ, xác thực
- **Bước 2:** **HAI TẤN** tiếp nhận đơn hàng
- **Bước 3:** **HAI TẤN** xác nhận thông tin khách hàng (điện thoại hoặc tin nhắn hoặc email)
- **Bước 4:** **HAI TẤN** hoặc nhà bán hàng chuyển hàng
- **Bước 5:** Khách hàng nhận hàng và thanh toán

– Trong các trường hợp, khách hàng có thể tra cứu thông tin giao dịch qua email đã đăng ký tại Website. Ngoài ra, khách hàng có thể tra cứu được lịch sử giao dịch khi đăng nhập vào tài khoản của mình tại Website, vào mục Quản lý đơn hàng.

– Trường hợp khách hàng muốn chỉnh sửa thông tin, khách hàng thông báo cho **HAI TẤN** tại đây.

11. Hủy bỏ giao dịch tại Website

11.1. Nếu yêu cầu hủy giao dịch được thực hiện trước khi đơn hàng được chuyển sang trạng thái “Đã được đóng gói và đang được chuyển đến đối tác giao hàng”, khách hàng có thể **(i)** Đăng nhập vào tài khoản tại Website/ chọn phần Quản Lý đơn hàng và nhấn vào nút **HỦY ĐƠN HÀNG** đồng thời thực hiện các bước cần thiết theo hướng dẫn hoặc **(ii)** liên hệ Bộ phận hỗ trợ khách hàng tại đây để được hỗ trợ (trong trường hợp khách hàng mua hàng trên Website mà không đăng nhập tài khoản).

11.2. Nếu yêu cầu hủy giao dịch được thực hiện sau khi đơn hàng được chuyển qua trạng thái “đã được đóng gói và đang được chuyển đến đối tác giao hàng”, khách hàng chỉ có thể hủy đơn hàng bằng cách từ chối nhận hàng khi đơn hàng được giao.

12. Hệ quả do lỗi nhập sai thông tin tại Website

– Khách hàng có trách nhiệm cung cấp thông tin đầy đủ và chính xác khi tham gia giao dịch tại Website. Trong trường hợp Khách hàng nhập sai thông tin khi đăng nhập và/hoặc thanh toán hay bất kỳ thông tin nào khác dẫn tới việc không thực hiện và/hoặc gián đoạn giao dịch, **HAI TẤN** có quyền từ chối thực hiện giao dịch mà không phải chịu trách nhiệm đối với việc hủy đơn hàng.

– Trong trường hợp khi khách hàng liên hệ **HAI TẤN** hoặc **HAI TẤN** liên hệ khách hàng để xác nhận đơn hàng vì bất cứ lý do gì (bao gồm nhưng không giới hạn, đơn hàng giá trị cao, đơn hàng có dấu hiệu giả mạo hoặc gian dối), khách hàng không thể trả lời và/hoặc xác minh chính xác được những thông tin cần thiết theo yêu cầu của **HAI TẤN**, **HAI TẤN** có quyền đơn phương hủy đơn hàng trong trường hợp này.

13. Giải quyết tranh chấp

– Bất kỳ tranh cãi, khiếu nại hoặc tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến giao dịch tại Website sẽ được giải quyết bằng hình thức thương lượng, hòa giải, trọng tài.

14. Những quy định khác

– Trong trường hợp có bất kỳ thiệt hại nào phát sinh do việc vi phạm quy định sử dụng Website, chúng tôi có quyền đình chỉ hoặc khóa tài khoản của khách hàng vĩnh viễn.

– Tất cả các Điều Khoản và Điều Kiện (và tất cả nghĩa vụ phát sinh ngoài Điều khoản và Điều kiện này hoặc có liên quan) sẽ được điều chỉnh và được hiểu theo luật pháp Việt Nam. Chúng tôi có quyền sửa

đổi các Điều khoản và Điều kiện này vào bất kỳ thời điểm nào và các sửa đổi đó sẽ có hiệu lực ngay tại thời điểm được đăng tải tại Website.

– Khách hàng lưu ý chỉ mua hàng khi chấp nhận và hiểu rõ những quy định nêu tại Website (bao gồm nhưng không giới hạn Điều khoản và Điều kiện này). Nếu cần hỗ trợ thêm thông tin, vui lòng tham khảo tại đây.

Ban quản lý website.

Ghi chú từ viết tắt:

– **Hai Tấn:** Công ty chúng tôi, Công ty CP Máy Sấy Hai Tấn