

CHÍNH SÁCH ĐẶT HÀNG, GIAO NHẬN VÀ KIỂM HÀNG HEALTHY CARE VIỆT NAM

1. Quy trình đặt hàng

Bước 1 : Khách hàng lên đơn

Khách hàng gửi danh sách sản phẩm và số lượng cần đặt cho nhân viên phụ trách.

Bước 2 : Healthy Care Việt Nam xác nhận đơn hàng

Healthy Care Việt Nam kiểm tra tình trạng tồn kho, xác nhận số lượng có thể cung cấp và gửi thông tin đơn hàng cho khách hàng.

Bước 3 : Xác nhận đơn đặt hàng

Sau khi hai bên thống nhất sản phẩm, số lượng và giá trị đơn hàng, Healthy Care Việt Nam tiến hành lên đơn đặt hàng chính thức.

Bước 4 : Khách hàng thanh toán

Khách hàng thực hiện thanh toán theo thông tin và giá trị đơn hàng đã được xác nhận.

Đơn hàng được tiến hành xử lý và xuất kho sau khi Healthy Care Việt Nam xác nhận đã nhận được thanh toán.

Bước 5 : Giao hàng

Sau khi xác nhận thanh toán, Healthy Care Việt Nam tiến hành đóng gói và bàn giao hàng hóa cho đơn vị vận chuyển.

Chi phí vận chuyển do khách hàng thanh toán khi nhận hàng.

2. Chính sách vận chuyển

Healthy Care Việt Nam hỗ trợ giao hàng thông qua đơn vị vận chuyển phù hợp với khu vực nhận hàng.

Chi phí vận chuyển được khách hàng thanh toán cho đơn vị vận chuyển khi nhận hàng.

Khách hàng có thể chủ động đặt đơn vị vận chuyển đến kho Healthy Care Việt Nam nhận hàng.

Thời gian giao hàng được thông báo cho khách hàng sau khi đơn hàng được xác nhận và hoàn tất thanh toán. Thời gian nhận hàng thực tế có thể thay đổi tùy theo điều kiện thời tiết, ngày lễ, Tết và các yếu tố khách quan khác ảnh hưởng đến quá trình vận chuyển.

Khi nhận hàng, khách hàng vui lòng kiểm tra tình trạng bên ngoài của kiện hàng trước khi xác nhận nhận hàng.

**Chính sách áp dụng đối với đại lý mua hàng trực tiếp từ Healthy Care Việt Nam.*

Nếu kiện hàng có các dấu hiệu bất thường như:

- Rách hoặc có dấu hiệu đã bị mở
- Móp nghiêm trọng
- Bị ướt
- Bể, vỡ
- Mất niêm phong
- Có dấu hiệu ảnh hưởng đến sản phẩm bên trong

Khách hàng vui lòng báo ngay cho nhân viên giao hàng và chụp ảnh, quay video lại.

Khách hàng vui lòng **quay video khi mở hàng**, quay liên tục và **thấy rõ mã vận đơn**.

Không có video, Healthy Care Việt Nam không thể khiếu nại với đơn vị vận chuyển.

Đối với sản phẩm có seal, tem niêm phong hoặc bao bì bảo vệ, khách hàng không nên bóc/mở sản phẩm nếu đang có nhu cầu khiếu nại hoặc đổi/trả.

3. Chính sách đổi/trả hàng

Khách hàng vui lòng liên hệ nhân viên phụ trách và phản hồi các vấn đề liên quan đến sai hàng, thiếu hàng hoặc hư hỏng **trong vòng 48 giờ** kể từ thời điểm nhận hàng.

Khi phản hồi, khách hàng vui lòng cung cấp:

- Sản phẩm gặp vấn đề
- Số lượng
- Hình ảnh sản phẩm
- Video mở hàng (**bắt buộc**)

Healthy Care Việt Nam sẽ đối chiếu với thông tin đơn hàng, dữ liệu kho và đơn vị vận chuyển trước khi xác nhận phương án xử lý.

3.1. Điều kiện đổi/trả

Healthy Care Việt Nam tiếp nhận yêu cầu đổi/trả trong các trường hợp:

- Giao sai, giao thiếu sản phẩm so với đơn hàng đã xác nhận
- Sản phẩm bị lỗi từ nhà sản xuất, có vấn đề về chất lượng được Healthy Care Việt Nam xác nhận.

Đối với sản phẩm có seal hoặc tem niêm phong, sản phẩm cần còn nguyên trạng, trừ trường hợp cần mở sản phẩm mới có thể xác định lỗi.

Sau khi xác nhận sản phẩm đủ điều kiện đổi/trả, Healthy Care Việt Nam sẽ thông báo phương án xử lý phù hợp cho khách hàng.

3.2. Các trường hợp không áp dụng đổi/trả

Healthy Care Việt Nam có thể từ chối yêu cầu đổi/trả trong các trường hợp:

- Khách hàng tự ý bóc seal, tháo tem hoặc làm thay đổi hiện trạng sản phẩm trong khi sản phẩm không có lỗi.
- Sản phẩm bị hư hỏng do bảo quản hoặc sử dụng không đúng hướng dẫn sau khi khách hàng nhận hàng.
- Bao bì hoặc sản phẩm bị hư hỏng do phía khách hàng.
- Khách hàng không cung cấp đủ thông tin cần thiết để đối chiếu khi khiếu nại.
- Hàng đã giao đúng, đủ nhưng khách hàng muốn đổi sang sản phẩm khác.
- Khiếu nại gửi sau 48 giờ kể từ khi nhận hàng.
- **Không có video mở hàng** hoặc video **không thấy rõ mã vận đơn**.

Chúc Quý khách có trải nghiệm mua sắm thật tuyệt vời tại Healthy Care Việt Nam!