



CHÍNH SÁCH KIỂM HÀNG HUỖ VÀ ĐỔI TRẢ / HOÀN TIỀN

<https://doctorloan.vn/>

1. Quy định kiểm hàng

Khách hàng được phép kiểm tra hàng hóa trước khi nhận. doctorloan.vn sẽ hỗ trợ đổi trả sản phẩm cho khách hàng theo “*Chính sách đổi trả*” nếu sản phẩm không đạt yêu cầu.

2. Quy định huỷ/ hoàn trả

Quý khách hàng cần kiểm tra tình trạng hàng hóa ngay trong quá trình kiểm hàng và doctorloan.vn tiến hành đổi trả hàng hóa trong những trường hợp sau:

- Hàng bị lỗi kỹ thuật và lỗi do nhà sản xuất;
- Hàng bị hư hỏng do quá trình vận chuyển hàng cho khách của doctorloan.vn;
- Hàng giao không đúng mẫu mã, loại mà khách đã đặt;
- Hàng giao bị thiếu linh phụ kiện đi kèm.

Khi phát hiện những trường hợp trên, quý khách vui lòng không nhận hàng và yêu cầu nhân viên giao nhận xác định tình trạng và yêu cầu đổi trả. Hoặc trong 03 ngày đầu sử dụng, phát hiện sản phẩm bị hư hỏng do lỗi kỹ thuật, quý khách hàng vui lòng liên hệ với doctorloan.vn để được hỗ trợ giải quyết, quá 03 ngày doctorloan.vn sẽ không hỗ trợ giải quyết vì mặc định khách hàng đã đồng ý với sản phẩm được giao.

Vì sản phẩm của doctorloan.vn là hàng công kênh, cước phí vận chuyển khá cao nên chúng tôi không chấp nhận hàng trả lại sau khi đã mua với bất cứ lý do chủ quan nào trừ các trường hợp do lỗi nhà sản xuất/ đơn vị vận chuyển. Nên quý khách vui lòng kiểm tra và xác nhận tình trạng khi nhận hàng. Sau khi nhận hàng chúng tôi mặc định Khách hàng đã đồng ý với sản phẩm được giao.

Điều kiện và quy định đổi trả chung:

- Sản phẩm bị lỗi kỹ thuật được nhân viên kỹ thuật công ty chúng tôi xác định và nhìn nhận là lỗi do nhà sản xuất.
- Còn đầy đủ bao bì, vỏ hộp, không bị trầy xước, móp méo, hỏng hóc bên ngoài, đồ vỡ..
- Còn đầy đủ linh kiện, phụ kiện
- Có đầy đủ các chứng từ kèm theo như biên nhận, hóa đơn, phiếu giao hàng, phiếu bảo hành, catalogue...

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 doctorloan.vn chi trả hoàn toàn nếu lỗi đó thuộc về công ty.

Hình thức hoàn trả:

- Sẽ đổi mới sản phẩm khác tương tự 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.
- Trường hợp đổi trả sản phẩm khác loại có mức giá cao hơn sản phẩm ban đầu, quý khách hàng phải thanh toán thêm phần tiền chênh lệch. Trường hợp đổi sản phẩm khác loại, có mức giá thấp hơn sản phẩm ban đầu, doctorloan.vn sẽ hoàn lại phần tiền chênh lệch bằng hình thức chuyển khoản cho quý khách hàng.

Thời gian hoàn phí:

Quý khách hàng sẽ nhận được tiền từ 1 – 2 ngày kể từ khi doctorloan.vn và quý khách hàng xác nhận phát sinh hoàn tiền, chi phí hoàn tiền sẽ do doctorloan.vn chi trả.

Nếu có vấn đề còn thắc mắc, quý khách hàng có thể liên hệ với doctorloan.vn qua Hotline: **0899136868** hoặc phản hồi qua email: cskh@doctorloan.vn để được hỗ trợ giải đáp.