

## HÀNG TRƯỞNG KHÁCH HÀNG WEBSITE SAMSONITE VIETNAM

### • Chính sách hàng trả

- Thời gian trả: Quý khách có thể thực hiện trả hàng trong vòng 3 ngày kể từ ngày nhận hàng cho các sản phẩm mua.
- Chi phí trả:
  - o Đối với các sản phẩm bị lỗi kỹ thuật, quý khách sẽ được miễn phí trả.
  - o Đối với các sản phẩm trả do nhu cầu khách quan, quý khách vui lòng thanh toán chi phí vận chuyển hoặc kho vận chênh lệch cho sản phẩm trả.
- Điều kiện trả: Các sản phẩm thực hiện trả phải là sản phẩm chưa qua sử dụng.  
Điều kiện:
  - o Sản phẩm còn nguyên vẹn gói và bao bì không bị rách (trừ trường hợp lỗi do quá trình vận chuyển)
  - o Giữ các bộ phận, chi tiết, phụ kiện: Tem/phiếu bảo hành, tem chống giả, hướng dẫn kỹ thuật và các quà tặng kèm theo (nếu có) v.v... phải còn nguyên vẹn
  - o Không bị dơ bẩn, trầy xước, biến dạng, hôi hám, có mùi lạ hoặc có dấu hiệu đã qua sử dụng.
- Lưu ý: Những sản phẩm trả không áp dụng các điều kiện nêu trên sẽ không được chấp nhận hoàn trả và không ký theo thông tin trên hàng của quý khách.
- Ngoài ra, thực hiện trả, quý khách vui lòng ghi rõ lý do mua hàng.

## HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG WEBSITE SAMSONITE VIETNAM

- **Hướng dẫn đặt hàng**

- **Bước 1: Khách hàng thông báo:**

Quý khách liên hệ bộ phận Sale Online thông qua tổng đài 1800 6360 để cung cấp thông tin về hàng và tình trạng sản phẩm.

- **Bước 2: Đặt hàng**

Địa chỉ sản phẩm và Samsonite Vietnam:

- Vị trí trưng bày sản phẩm tại khu vực Hồ Chí Minh, quý khách vui lòng mang sản phẩm đến Crescent Mall hoặc Vivo City để gửi sản phẩm đặt hàng.
- Vị trí trưng bày sản phẩm tại khu vực ngoài Hồ Chí Minh, quý khách vui lòng gửi bưu kiện theo địa chỉ Số 8 Gò Ô Môi, Q.7, TP. HCM.

- **Bước 3: Samsonite kiểm tra sản phẩm**

Quy trình đặt hàng sẽ thực hiện khi kiểm tra hàng đã hoàn tất. Samsonite Vietnam sẽ thực hiện các bước tiếp theo kiểm tra chất lượng sản phẩm và tiến hành đặt hàng hoặc hoàn thiện theo yêu cầu của quý khách.

- **Bước 4: Samsonite thông báo kết quả đặt hàng**

Sản phẩm mới sẽ được bộ phận Sale Online liên hệ và giao nhận quý khách vào thời gian cụ thể (sẽ thông qua điện thoại).

- **Bước 5: Hoàn thiện sản phẩm**

Để vị trí trưng bày hoàn thiện, việc hoàn thiện sẽ thực hiện chuyển khoản vào tài khoản của quý khách trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhân viên liên hệ xác nhận việc đặt hàng.

Để vị trí trưng bày sản phẩm mới, thời gian giao hàng sẽ được nhân viên Sale Online thông báo qua điện thoại.