

# CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ

Chính sách Đổi trả sản phẩm và dịch vụ của MUMKID.VN (MUMKID) quy định các lý do chấp nhận, yêu cầu cho sản phẩm được đổi trả và thời gian xử lý đổi trả cho khách hàng.

## I. LÝ DO CHẤP NHẬN ĐỔI TRẢ

### 1. Điều kiện hàng hóa đạt yêu cầu đổi trả

#### 1.1 Sản phẩm :

- Sản phẩm bị mất niêm phong, bị giao sai về số lượng, thông tin và mẫu mã so với đơn đặt hàng.
- Sản phẩm bị hỏng do lỗi của nhà sản xuất (hỏng hóc về kỹ thuật, lỗi về thiết kế, nội dung, các lỗi ẩn tì/nội tì, khác biệt so với tiêu chuẩn chất lượng đã công bố của nhà sản xuất) hoặc lỗi trong quá trình vận chuyển (bị biến dạng, trầy xước, vấy bẩn, nứt vỡ v.v.).
- Sản phẩm hàng hóa không đúng số seri/IMEI (đối với sản phẩm điện tử trò chơi cho trẻ em), kích cỡ không phù hợp (đối với sản phẩm thời trang).
- Sản phẩm hết hạn sử dụng trước hoặc vào ngày sản phẩm được giao cho khách hàng.

#### 1.2 Dịch vụ :

- Voucher/giấy chứng nhận (GCN) không đúng như khách hàng đặt, lớp tráng bạc bị cào.
- Voucher/e-voucher/GCN khi khách hàng sử dụng có chất lượng dịch vụ không đúng như cam kết: không áp dụng đúng điều kiện, thái độ phục vụ thiếu tôn trọng, không thể sắp xếp ngày sử dụng dịch vụ như khách hàng mong muốn ít nhất 3 lần (có bằng chứng cụ thể).
- Voucher/GCN hết hạn sử dụng trước hoặc vào ngày được giao cho khách hàng.

### 2. Khách hàng thay đổi nhu cầu sử dụng:

- MUMKID chấp nhận đổi trả đối với lý do khách hàng thay đổi nhu cầu sử dụng, tuy nhiên sản phẩm được chấp nhận đổi sẽ căn cứ vào chính sách kinh doanh tại thời điểm khách hàng yêu cầu.
- Không áp dụng cho các sản phẩm theo danh mục hạn chế đổi trả hoặc các sản phẩm có ghi chú hạn chế đổi trả trong mô tả sản phẩm.

## II. YÊU CẦU CHO SẢN PHẨM ĐỔI TRẢ

### 1. Điều kiện đổi trả:

- Sản phẩm không nằm trong danh mục hạn chế đổi trả của MUMKID (phụ lục đính kèm).
- Sản phẩm/voucher/GCN còn nguyên vẹn, đầy đủ nhãn mác, nguyên đai kiện, niêm phong theo quy cách ban đầu (trừ trường hợp sản phẩm bị lỗi hoặc bị hư hại trong quá trình vận chuyển).
- Voucher/e-voucher/GCN chưa dùng và còn thời hạn sử dụng.
- Sản phẩm/dịch vụ còn đầy đủ phụ kiện (hướng dẫn sử dụng, phiếu bảo hành...) và tặng phẩm đi kèm (nếu có).
- Sản phẩm không bị dơ bẩn, không qua giặt là, không có mùi lạ, không có dấu hiệu đã qua sử dụng, hoặc không có dữ liệu (trường hợp sản phẩm có thiết bị lưu trữ).
- Khách hàng còn giữ xác nhận về việc đã mua hàng tại MUMKID (số đơn hàng, hóa đơn mua hàng, biên nhận giao hàng, sao kê của ngân hàng...) và điền đầy đủ thông tin vào phiếu yêu cầu đổi trả theo mẫu của MUMKID (gửi kèm theo đơn hàng).

### 2. Thời gian áp dụng đổi trả

- Trừ khi được quy định khác đi trong phần giới thiệu về sản phẩm/dịch vụ trên website của MUMKID, khách hàng có thời hạn 03 ngày kể từ ngày nhận hàng để gửi yêu cầu đổi trả.
- Đối với hàng đông lạnh, khách hàng có thời gian 120 phút (kể từ thời điểm nhận hàng) để yêu cầu gửi đổi trả nếu đáp ứng được điều kiện, lý do đổi trả sản phẩm.

### 3. Thời điểm yêu cầu đổi trả sẽ được căn cứ theo:

- Nếu khách hàng gửi theo đường bưu điện hay chuyển phát: thời điểm tính theo dấu biên nhận của bưu điện hay đơn vị chuyển phát.
- Nếu khách hàng tự mang/gửi hàng tới trung tâm đổi trả: thời điểm tính khi nhân viên MUMKID tiếp nhận sản phẩm đổi trả từ khách hàng.

#### **4. Chi phí đổi trả :**

- Đối với các sản phẩm/voucher/GCN đổi lại do lỗi của MUMKID, khách hàng sẽ được miễn phí đổi trả và được giao hàng miễn phí tới địa điểm ghi trên phiếu yêu cầu đổi trả.
- Đối với các sản phẩm/voucher/GCN trả lại do khách hàng thay đổi nhu cầu sử dụng, trừ trường hợp bài giới thiệu sản phẩm/voucher/GCN quy định áp dụng phí đổi trả, khách hàng sẽ được miễn phí đổi trả và sẽ phải trả phí vận chuyển theo chính sách giao vận của MUMKID nếu muốn được gửi hàng/voucher/GCN mới đến địa chỉ yêu cầu.

### **III. QUY ĐỊNH HOÀN TIỀN**

#### **1. Nguyên tắc hoàn tiền**

- Phương thức hoàn tiền căn cứ theo phương thức thanh toán của khách hàng khi mua hàng.
- Hoàn tiền vào thẻ tích lũy điểm : khi khách hàng thực hiện hoàn trả hàng hóa/dịch vụ, khách hàng phải hoàn trả lại điểm đã được tích tương ứng với tỷ lệ giá trị trả hàng. MUMKID sẽ ưu tiên trừ điểm tích trong thẻ tích lũy điểm của khách hàng trước, nếu thẻ tích lũy điểm của khách hàng không đủ thì MUMKID sẽ thu hồi tiền tương ứng với giá trị điểm còn thiếu.
- Hoàn tiền khi khách hàng sử dụng Giftcode: trong các trường hợp đặc biệt được MUMKID chấp nhận hoàn tiền khi khách hàng sử dụng Giftcode, MUMKID sẽ không hoàn lại khoản giá trị Giftcode khách hàng đã sử dụng mà chỉ hoàn lại khoản tiền khách hàng thực tế bỏ ra khi mua hàng.

#### **2. Phương thức hoàn tiền**

Các phương thức hoàn tiền bao gồm:

- Hoàn tiền vào thẻ/tài khoản của thẻ khách hàng thân thiết ( thẻ tích lũy điểm hay mã khách hàng ).
- Hoàn tiền thông qua chuyển khoản ngân hàng.
- Hoàn tiền thông qua ngân hàng chấp nhận thẻ.
- Hoàn tiền mặt tại trung tâm đổi trả của MUMKID

Với yêu cầu hoàn trả sản phẩm do thay đổi nhu cầu của Khách hàng, MUMKID sẽ hoàn tiền vào thẻ/tài khoản thẻ khách hàng thân thiết của Khách hàng hoặc hình thức khác theo quyết định của MUMKID.

#### **3. Thời gian xử lý**

- MUMKID sẽ gửi kết quả phản hồi yêu cầu hoàn trả tới Khách hàng thông qua email hoặc/và tin nhắn SMS trong vòng tối đa 02 ngày làm việc kể từ khi MUMKID nhận lại sản phẩm.
- Nếu yêu cầu hoàn trả đáp ứng các yêu cầu tại mục II, MUMKID sẽ thực hiện thủ tục hoàn tiền cho khách hàng kể từ khi yêu cầu đổi trả được thực hiện trong thời gian như sau:

Với phương thức thanh toán không thông qua ngân hàng: khách hàng sẽ nhận được tiền hoàn từ 5-7 ngày làm việc.

Với phương thức thanh toán thông qua ngân hàng: MUMKID sẽ hoàn tất thủ tục hoàn tiền từ 5-7 ngày làm việc và gửi yêu cầu tới ngân hàng để xử lý, hoàn tiền vào tài khoản cho khách hàng.

**PHỤ LỤC 1: DANH MỤC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ HẠN CHẾ ĐỔI TRẢ**

Danh mục ngành hàng	Loại sản phẩm
Thực phẩm khô	- Tất cả hàng hoá.
Mỹ Phẩm – Làm đẹp	- Mỹ phẩm và nước hoa - Thực phẩm chức năng
Thời Trang – Phụ kiện	- Nữ trang - Đồng hồ da/thuộc da - Đồ lót, đồ ngủ - Sản phẩm mua tại các sự kiện offline
Mẹ và Bé	- Sữa, bột ăn dặm, các loại thực phẩm, thức uống cho mẹ và bé - Đồ lót, đồ bơi của bé - Sản phẩm mua tại các sự kiện offline
Hàng outlet (Thanh lý)	- Sản phẩm có giá bán giảm từ 30% đến 70%
Các sản phẩm khác	- Sản phẩm khuyến mãi/thanh lý - Sản phẩm được đổi từ điểm tích lũy - Hoa tươi và các mặt hàng có hạn sử dụng ngắn khác(< 1 ngày) - Các sản phẩm có ghi chú không cho đổi trả trên website của MUMKID

MUMKID không chịu trách nhiệm trong các trường hợp hàng hóa hỏng hóc trong quá trình vận chuyển đến Trung tâm đổi trả MUMKID.