

## **ĐIỀU 14: QUY TRÌNH ĐỔI HÀNG**

- 14.1. Trong trường hợp hàng hóa bị hư hỏng hoặc lỗi do nhà sản xuất hoặc do SEACRET, Nhà Phân Phối/Khách Hàng VIP được đổi hàng trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận hàng.
- 14.2. Khi có yêu cầu đổi hàng, Nhà Phân Phối/Khách Hàng VIP gửi yêu cầu bằng văn bản hoặc thông báo bằng email/ Zalo chính chủ đến trụ sở, chi nhánh của SEACRET, kèm theo video, ảnh chụp khi mở gói hàng và hóa đơn mua hàng.
- 14.3. Trong thời gian từ 03 đến 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu hợp lệ từ Nhà Phân Phối/Khách Hàng VIP, Phòng Dịch vụ Khách hàng sẽ kiểm tra, xác minh và thông báo cho Nhà Phân Phối/Khách Hàng VIP về kết quả xử lý.
- 14.4. Đối với yêu cầu đổi hàng hợp lệ, trong thời gian từ 05 đến 10 ngày làm việc kể từ ngày SEACRET thông báo chấp thuận yêu cầu đổi hàng, đơn vị vận chuyển của SEACRET sẽ giao hàng hóa mới đến địa chỉ của Nhà Phân Phối/Khách Hàng VIP và thu hồi lại hàng hóa bị hư hỏng, lỗi. Hoặc khách hàng chủ động gửi trả lại hàng hóa về trụ sở hoặc chi nhánh/văn phòng đại diện của công ty.