

CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ

STT	Nội dung	Phân loại sản phẩm		
		Máy	Phụ kiện / Mỹ phẩm	Sản phẩm thời trang
1	Thời gian hỗ trợ đổi / trả	7 ngày	14 ngày	14 ngày
2	Hình thức nhận đổi / trả	Khách hàng có thể gửi qua đường bưu điện tới địa chỉ kho của Lixibox hoặc đem đến trực tiếp tại cửa hàng		
3	Quy trình đổi trả	Bước 1: Liên hệ cho bộ phận chăm sóc khách hàng qua Hotline 18002040, fanpage Lixibox hoặc gửi yêu cầu hỗ trợ tại website Lixibox để được hỗ trợ tiếp nhận thông tin nhận đổi trả trong vòng 3 ngày sau khi nhận được sản phẩm từ LIXIBOX nếu có vấn đề phát sinh. Sau đó khách hàng gửi trả hàng về LIXIBOX trong thời gian được quy định trong mục 1 - Chính sách đổi trả		
		Bước 2: Khách Hàng sẽ nhận được thông báo về quyết định và hướng dẫn chi tiết đổi trả hàng từ Lixibox qua tin nhắn trao đổi tại Facebook fanpage hoặc điện thoại trực tiếp từ bộ phận chăm sóc khách hàng của Lixibox		
		Bước 3: Khách Hàng vui lòng đóng gói sản phẩm theo chuẩn quy định và gửi đến Lixibox theo 2 phương thức gửi bưu điện hoặc gửi trực tiếp tại cửa hàng đã mua sản phẩm <i>**Đối với sản phẩm được vận chuyển tận nhà, Khách Hàng sẽ được bộ phận chăm sóc Khách Hàng liên hệ thông báo về thời gian lấy hàng đổi trả - đơn vị vận chuyển sẽ do Lixibox cung ứng. (Khi khách hàng có nhu cầu tự gửi hàng đổi trả của mình, không thông qua đơn vị vận chuyển do Lixibox cung cấp. Chúng tôi chỉ hỗ trợ tối đa 50K/ chiều cho chi phí vận chuyển của Khách Hàng nếu phát sinh)</i>		
		Bước 4: Lixibox sẽ gửi hàng đổi/ trả cho Khách Hàng sau 5 đến 7 ngày nhận được sản phẩm đổi/ trả từ đơn vị vận chuyển - thông báo từ cửa hàng		
		Bước 5: Thông báo về cho Lixibox sau khi đã nhận được hàng đổi trả hoặc liên hệ trực tiếp với bộ phận chăm sóc khách hàng của Lixibox để được hỗ trợ sớm nhất		
4	Quy cách đóng gói sản phẩm đổi trả	Sản phẩm phải có bao bọc chống sốc, nguyên hộp, tem và các phụ kiện đi kèm	Sản phẩm phải được đóng gói và bao bọc chống sốc nếu sản phẩm được phân loại "dễ rơi vỡ khi vận chuyển"	
5	Không hỗ trợ đổi trả với các trường hợp	Khách hàng đã bóc sản phẩm ra để thử hay sử dụng từ 1 lần	Không có xác thực từ cơ quan Y tế về chất lượng sản phẩm và tình trạng da	Không hỗ trợ đổi trả các sản phẩm nội y (trừ trường hợp lỗi nhà sản xuất)
			Sản phẩm đã qua sử dụng, đã bị tác động can thiệp vào sản phẩm	Không hỗ trợ đổi trả các sản phẩm nội y (trừ trường hợp lỗi nhà sản xuất)
		Sản phẩm/ bao bì của sản phẩm bị hư hỏng, trầy xước do lỗi khách hàng		Sản phẩm đã qua vệ sinh, có mùi lạ, rách hoặc hư hỏng
		Đổi trả với lý do không vừa ý		
		Sản phẩm thuộc chương trình giảm giá đặc biệt		
		Lixibox chỉ hỗ trợ 1 đổi 1 sản phẩm, trong trường hợp sản phẩm cần đổi đã hết hàng, Lixibox sẽ tiến hành hoàn tiền cho quý khách thông qua tài khoản ngân hàng hoặc tài khoản mua hàng trên website		
6	Thời gian giải quyết khiếu nại tối đa	Không quá 30 ngày kể từ ngày nhận được thông tin giải quyết khiếu nại đổi trả sản phẩm từ Khách Hàng (Không tính Thứ Bảy, Chủ Nhật và các ngày lễ khác được nghỉ theo quy định pháp luật)		
7	Lý do đổi trả sản phẩm	Sản phẩm bị lỗi trong quá trình sử dụng	Kích ứng với sản phẩm	Đổi size, màu
			Sản phẩm bị rách tem, ẩm ướt, không nguyên vẹn	
			Sản phẩm đã hết hạn sử dụng	
		Sản phẩm không đúng như hình ảnh hoặc mô tả sản phẩm được đăng		
		Sản phẩm xảy ra lỗi từ phía nhà sản xuất		
		Sản phẩm không đúng với số lượng, mẫu mã khi đặt hàng		
		Sản phẩm đã hết thời gian sử dụng		
Sản phẩm đã gần hết thời gian sử dụng nhưng không được thông báo trước trên website				

Tình trạng đổi trả

STT	Nội dung	Phân loại sản phẩm		
		Máy	Phụ kiện / Mỹ phẩm	Sản phẩm thời trang
1	Điều kiện đổi trả(tình trạng đổi trả)	Sản phẩm không bị trầy xước, nứt vỡ, ẩm ướt hoặc dính hóa chất	Các trường hợp dị ứng/ không hợp với sản phẩm phải có xác thực từ cơ quan Y tế có thẩm quyền xác nhận sản phẩm là không đạt chuẩn an toàn	Sản phẩm phải còn nguyên nhãn giá, nhãn sản phẩm và nhãn khác nếu có
		Sản phẩm phải còn nguyên niêm phong, vỏ hộp không bị rách/bể, phải có đầy đủ catalogue, linh kiện, phụ kiện kèm theo, tặng phẩm (nếu có)	Sản phẩm chưa qua sử dụng, không bị tác động vật lý gây ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, không xảy ra lỗi từ khách hàng	Sản phẩm còn giá trị bán ra thị trường, không bị bẩn, rách(các trường hợp đổi size, màu - không có lỗi của nhà sản xuất)
		Sản phẩm chưa bị tháo rời linh kiện	Sản phẩm còn nguyên hộp và không bị rách các nhãn đi kèm	Chưa qua dịch vụ sửa đồ, giặt tẩy, không có mùi lạ
		Đổi trả chỉ áp dụng cho sản phẩm chính, không áp dụng cho quà tặng đi kèm		
		Có đầy đủ chứng từ kèm theo như Phiếu xuất hàng, đơn đặt hàng, Phiếu bảo hành		

Quy trình nhận hàng



Nhằm hỗ trợ tối đa cho Khách Hàng trong suốt quá trình mua sắm và trải nghiệm sản phẩm dịch vụ tại Lixibox, Khách Hàng vui lòng nhận hàng với đầy đủ quy trình sau theo quy định của Lixibox để được hỗ trợ tốt nhất nếu xảy ra vấn đề phát sinh

Bước 1	Khi nhận hàng, Khách Hàng vui lòng mở hộp và kiểm tra kĩ tất cả các sản phẩm trước mặt đơn vị giao hàng
Bước 2	Khách Hàng kiểm tra tình trạng và số lượng của sản phẩm đã đúng với đơn hàng đã đặt chưa. Nếu đúng thì Khách Hàng tiến hành thanh toán và nhận hàng. Trong các trường hợp: * Thiếu sản phẩm * Sản phẩm không đúng với mẫu mã đã đặt hàng * Sản phẩm bị hư hỏng/lỗi Khách Hàng vui lòng từ chối nhận hàng và gọi ngay đến Hotline 1800 2040 để được hỗ trợ sớm nhất

Lưu ý:

Khi nhận hàng từ shipper, anh/chị vui lòng kiểm tra tem niêm phong và mở hộp kiểm tra kĩ tất cả các sản phẩm trước mặt đơn vị vận chuyển. Nếu thấy hàng đầy đủ, đúng sản phẩm và nguyên vẹn thì anh/chị mới kí nhận hàng. Nếu hàng hoá bị thiếu, không đúng, hoặc hư hỏng, anh/chị vui lòng từ chối nhận hàng và nhắn tin vào Messenger Lixibox hoặc gọi đến số Hotline 1800 2040 để được hỗ trợ nhanh nhất.

Trường hợp anh/chị không tiện đồng kiểm hoặc nhờ người nhà nhận hàng dùm, anh/chị vui lòng quay lại đoạn clip ngắn kể từ lúc khai hàng còn tem niêm phong cho đến lúc kiểm tra sản phẩm bên trong. Nếu có vấn đề phát sinh, anh/chị hãy gửi clip đến fanpage của Lixibox để được hỗ trợ nhanh chóng. Lixibox sẽ không chịu trách nhiệm trong trường hợp anh/chị báo mất mát, hư hỏng sau khi đã ký biên bản nhận hàng và đơn vị vận chuyển đã rời đi hoặc không có video clip chứng minh kiện hàng gặp vấn đề.

* Việc kiểm tra hàng là chỉ xem ngoại quan (bên ngoài), số lượng, tên,... của sản phẩm, **KHÔNG** bao gồm mở seal (niêm phong) riêng của sản phẩm (gây ảnh hưởng đến tem dán niêm phong, bao bì sản phẩm,...) hay kiểm tra sâu (cắm điện, sử dụng thử,...)

- **Lixibox chỉ hỗ trợ Khách Hàng đổi trả sản phẩm 1 lần duy nhất**

- Sau 3 ngày kể từ khi Khách Hàng đã nhận được hàng nhưng không có thông báo khiếu nại đổi trả hàng, Lixibox có quyền từ chối yêu cầu đổi trả hàng từ phía khách hàng (Trừ các trường hợp bảo hành)

- Trong trường hợp Lixibox không liên hệ được với Khách Hàng từ thông tin mà Khách Hàng cung cấp, Lixibox sẽ không chịu bất kì trách nhiệm, mất mát liên quan nào của Khách Hàng

- Trong tất cả các trường hợp lỗi từ Khách Hàng, Lixibox có quyền từ chối yêu cầu khiếu nại và miễn trách nhiệm liên quan.

- **Lixibox không nhận đổi trả hàng trong ngày - Khi nhận hàng đổi trả từ Khách Hàng, bộ phận CSKH cần kiểm tra và xử lý vấn đề của Khách Hàng theo trình tự và quy định của công ty nhằm bảo vệ quyền lợi của Khách Hàng cách tốt nhất. Vì vậy, Lixibox không thể nhận đổi trả hàng trong ngày. Kính mong Quý Khách Hàng thông cảm về sự bất tiện này!**

Điều kiện đổi trả sản phẩm chung

Lý do đổi trả	Điều kiện đổi trả			
	Còn niêm phong	Còn đầy đủ quà tặng, bao bì	Còn nguyên vẹn (Bao gồm tem, nhãn giá, nhãn sản phẩm, hóa đơn đi kèm)	Thanh toán chi phí vận chuyển
Sản phẩm xảy ra lỗi từ phía nhà sản xuất/ vận chuyển	X	X	X	Lixibox thanh toán chi phí đổi trả 2 chiều
Sản phẩm không đúng với số lượng, mẫu mã khi đặt hàng, không đúng như hình được đăng, thiếu quà tặng đi kèm từ chương trình	X	X	X	Lixibox thanh toán chi phí đổi trả 2 chiều
Sản phẩm xảy ra lỗi từ phía nhà sản xuất/ vận chuyển	X	X	X	Lixibox thanh toán chi phí đổi trả 2 chiều
Trường hợp đặc biệt khác				
Sản phẩm Phụ kiện/ Mỹ phẩm				
Kích ứng với sản phẩm				Lixibox thanh toán chi phí đổi trả 1 chiều - chiều gửi đi và Lixibox thanh toán khi nhận hàng
Sản phẩm đã hết hạn sử dụng	X	X	X	Lixibox thanh toán chi phí đổi trả 2 chiều
Sản phẩm bị rách tem, ẩm ướt, không nguyên vẹn	X	X	X	Lixibox thanh toán chi phí đổi trả 2 chiều
Sản phẩm Thời trang				
Đổi size/ màu/ mẫu	X	X	X	Khách hàng chịu phí vận chuyển 2 chiều
Sản phẩm Máy/ Thiết bị				
Sản phẩm bị lỗi trong quá trình sử dụng <i>*Đối với các sản phẩm bảo hành từ hãng, chính sách đổi trả tại Lixibox sẽ được quy định theo quy định bảo hành từ hãng</i>	Lixibox thanh toán chi phí đổi trả 1 chiều - chiều gửi đi và Lixibox thanh toán khi nhận hàng (Kể từ lúc nhận hàng >14 ngày) Lixibox thanh toán chi phí đổi trả 2 chiều (Kể từ lúc nhận hàng <14 ngày)			