

Chính sách của hãng thời trang cao cấp Đông Hiền được xây dựng dựa trên việc đảm bảo sự hài lòng cao nhất của khách hàng, với cam kết cung cấp sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao. Dưới đây là các tiêu chuẩn dịch vụ, quy trình cung cấp dịch vụ, biểu phí và các điều khoản khác liên quan:

Tiêu Chuẩn Dịch Vụ:

- Chất Lượng Sản Phẩm:** Tất cả sản phẩm của Đông Hiền đều được sản xuất từ nguyên liệu cao cấp, qua quy trình kiểm định nghiêm ngặt để đảm bảo chất lượng tốt nhất.
- Tư Vấn Chuyên Nghiệp:** Khách hàng sẽ được đội ngũ nhân viên giàu kinh nghiệm tư vấn để chọn lựa sản phẩm phù hợp nhất với phong cách và nhu cầu.
- Dịch Vụ Hậu Mãi:** Cung cấp dịch vụ bảo hành, sửa chữa và chăm sóc sản phẩm sau mua hàng.

Quy Trình Cung Cấp Dịch Vụ:

- Tư Vấn và Chọn Lựa:** Khách hàng được tư vấn cụ thể tại cửa hàng hoặc qua các kênh trực tuyến.
- Đặt Hàng và Xác Nhận:** Đặt hàng qua website, điện thoại, hoặc trực tiếp tại cửa hàng. Xác nhận đơn hàng sẽ được gửi qua email hoặc tin nhắn.
- Thanh Toán và Giao Hàng:** Cung cấp nhiều phương thức thanh toán linh hoạt. Dịch vụ giao hàng nhanh chóng và an toàn.
- Hậu Mãi:** Hỗ trợ khách hàng với các dịch vụ bảo hành và sửa chữa.

Biểu Phí:

- Mức giá sản phẩm và dịch vụ được niêm yết cụ thể trên website và tại cửa hàng.
- Biểu phí giao hàng phụ thuộc vào địa chỉ và trọng lượng của đơn hàng.
- Dịch vụ hậu mãi có thể kèm theo phí tùy vào loại dịch vụ.

Điều Khoản và Điều Kiện:

- Đổi/Trả Hàng:** Cho phép đổi/trả hàng trong vòng 30 ngày nếu sản phẩm còn mới và chưa sử dụng.
- Bảo Hành:** Sản phẩm được bảo hành 12 tháng kể từ ngày mua hàng.
- Giới Hạn Trách Nhiệm:** Đông Hiền không chịu trách nhiệm cho bất kỳ tổn thất hoặc thiệt hại nào xảy ra từ việc sử dụng sản phẩm không đúng cách.

Hạn Chế:

- Dịch vụ giao hàng không áp dụng cho một số khu vực đặc biệt.
- Sản phẩm sale không áp dụng chính sách đổi/trả.

Chính sách này nhằm mục đích cung cấp sự rõ ràng và minh bạch cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ của Đông Hiền, đồng thời khẳng định cam kết về chất lượng sản phẩm và dịch vụ mà chúng tôi mang lại.

Nghĩa Vụ của Người Bán:

1. **Cung Cấp Sản Phẩm Chất Lượng:** Người bán có nghĩa vụ cung cấp sản phẩm đúng như mô tả, đảm bảo chất lượng và tính năng như đã cam kết.
2. **Thông Tin Minh Bạch:** Cung cấp thông tin sản phẩm một cách đầy đủ và chính xác, bao gồm giá cả, nguồn gốc, hướng dẫn sử dụng và bảo quản.
3. **Tuân Thủ Thời Gian Giao Hàng:** Giao hàng đúng thời hạn đã cam kết với khách hàng, đảm bảo sản phẩm không bị hỏng hóc trong quá trình vận chuyển.
4. **Hỗ Trợ Khách Hàng:** Cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng kịp thời, giải đáp thắc mắc và xử lý khiếu nại một cách nhanh chóng và hiệu quả.
5. **Chính Sách Đổi/Trả Rõ Ràng:** Cung cấp chính sách đổi/trả hàng minh bạch, công bằng và dễ dàng thực hiện cho khách hàng.

Nghĩa Vụ của Khách Hàng:

1. **Thanh Toán Đúng Hạn:** Khách hàng cần thực hiện thanh toán đầy đủ và đúng hạn theo như đã thỏa thuận trong quá trình mua bán.
2. **Cung Cấp Thông Tin Chính Xác:** Cung cấp thông tin cá nhân và địa chỉ giao hàng một cách chính xác để đảm bảo quá trình giao dịch diễn ra thuận lợi.
3. **Kiểm Tra Sản Phẩm:** Kiểm tra sản phẩm ngay khi nhận hàng, đảm bảo sản phẩm không bị hỏng hóc hay sai lệch so với thông tin mô tả.
4. **Sử Dụng Sản Phẩm Đúng Cách:** Tuân thủ hướng dẫn sử dụng và bảo quản để không làm hỏng sản phẩm.
5. **Phản Hồi Trách Nhiệm:** Cung cấp phản hồi hoặc khiếu nại một cách có trách nhiệm, giúp người bán cải thiện chất lượng dịch vụ và sản phẩm.

Việc rõ ràng về nghĩa vụ của cả người bán và khách hàng không chỉ giúp đảm bảo quyền lợi cho cả hai bên mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng trong mỗi giao dịch.

Thông Tin Về Vận Chuyển và Giao Nhận

a) Các Phương Thức Giao Hàng hoặc Cung Ứng Dịch Vụ:

1. Giao Hàng Tiêu Chuẩn: Dành cho khách hàng không yêu cầu thời gian giao hàng cụ thể. Thời gian giao hàng phụ thuộc vào địa chỉ nhận hàng.
2. Giao Hàng Nhanh: Dịch vụ giao hàng trong ngày hoặc hôm sau dành cho các khu vực nội thành lớn.
3. Giao Hàng Theo Yêu Cầu: Dịch vụ cá nhân hóa cho phép khách hàng lựa chọn thời gian và địa điểm nhận hàng cụ thể.
4. Nhận Hàng Tại Cửa Hàng: Khách hàng có thể lựa chọn nhận hàng trực tiếp tại các cửa hàng của Đông Hiến.

b) Thời Hạn Ước Tính cho Việc Giao Hàng hoặc Cung Ứng Dịch Vụ:

- Giao Hàng Tiêu Chuẩn: Từ 3 đến 5 ngày làm việc.
- Giao Hàng Nhanh: Trong vòng 24 giờ đối với các khu vực nội thành.
- Giao Hàng Theo Yêu Cầu

c) Giới Hạn về Mặt Địa Lý cho Việc Giao Hàng hoặc Cung Ứng Dịch Vụ:

- Dịch vụ giao hàng có sẵn trên toàn quốc, tuy nhiên, giao hàng nhanh chỉ áp dụng cho các khu vực nội thành của các thành phố lớn.
- Một số khu vực xa xôi, hẻo lánh có thể phải chịu phí vận chuyển cao hơn hoặc không áp dụng dịch vụ giao hàng nhanh.

d) Phân Định Trách Nhiệm về Cung Cấp Chứng Từ Hàng Hóa:

- Thương Nhân (Đông Hiến): Chịu trách nhiệm cung cấp hóa đơn và chứng từ liên quan đến sản phẩm tại thời điểm giao hàng.
- Tổ Chức Cung Ứng Dịch Vụ Logistics: Chịu trách nhiệm cung cấp chứng từ vận chuyển, bảo hiểm (nếu có), và xác nhận giao nhận hàng hóa. Họ cũng phải đảm bảo hàng hóa được bảo quản đúng cách trong suốt quá trình vận chuyển và thông báo cho Đông Hiến và khách hàng về bất kỳ sự cố nào xảy ra.

Các điều khoản này được thiết kế để đảm bảo rằng quá trình vận chuyển và giao nhận hàng hóa diễn ra một cách minh bạch và hiệu quả, đồng thời bảo vệ quyền lợi của cả khách hàng và công ty Đông Hiến.