

Chính sách đổi trả

Yêu cầu đổi trả hàng hóa do hàng hóa bị sai hoặc thiếu:

Khi nhận được hàng hóa khác so với mô tả trên website về hình dáng, mẫu mã, màu sắc...hoặc kiểm tra bị thiếu hàng hóa so với số lượng đơn hàng đã đặt, mà hàng hóa chưa có dấu hiệu đã qua sử dụng, còn nguyên bao bì đóng gói, đầy đủ phụ kiện, tem hoặc phiếu bảo hành cùng quà tặng kèm theo (nếu có) và chưa được kích hoạt bảo hành.

- Người mua có thể kiểm tra tình trạng hàng hóa và có thể đổi hàng/ trả lại hàng ngay tại thời điểm giao/nhận hàng nếu gặp phải các trường hợp trên.

- Nếu không kiểm tra khi nhận hàng, Người Mua phải gửi phản hồi về Happygreen.vn trong vòng 48 giờ kể từ lúc đơn hàng được cập nhật giao hàng thành công để giải quyết. Trường hợp quá thời hạn Happygreen.vn sẽ không tiếp nhận yêu cầu.

Quy trình đổi/trả hàng hóa như quy định như sau:

Bước 1: Người mua liên hệ đến fanpage Happy Green tại: [Page Happy Green](#) hoặc hotline: 0909449144 hoặc email: happygreenbyvietnam@gmail.com của Happygreen.vn để phản ánh yêu cầu việc đổi/trả sản phẩm và cung cấp các thông tin có liên quan như:

- Mã số đơn hàng
- Tên sản phẩm
- Lỗi sản phẩm (mô tả chi tiết và kèm ảnh chụp nếu có)
- Nhu cầu cần hỗ trợ: Đổi/trả.

Bước 2: Happygreen.vn sẽ gửi tin nhắn/email xác nhận đã tiếp nhận khiếu nại đổi/trả hàng hóa và xác nhận lại các thông tin mà người mua hàng đã cung cấp để làm việc.

Bước 3:

* Nếu khiếu nại đổi/trả hàng của Người mua là có căn cứ thì Happygreen.vn hướng dẫn Người mua gửi hàng hóa về địa chỉ tiếp nhận hàng hoặc có thể mang hàng trực tiếp đến văn phòng/ cửa hàng của Happygreen.vn. Sau đó Happygreen.vn nhận hàng và kiểm tra lại sản phẩm theo các thông tin Người mua đã cung cấp.

Thời gian gửi chuyển trả sản phẩm là trong vòng 14 ngày làm việc kể từ lúc đơn hàng được cập nhật giao hàng thành công và gửi kèm các giấy tờ sau (nếu có):

- Hóa đơn bán hàng hoặc đính kèm giấy ghi chú có mã đơn hàng.
- Hóa đơn giá trị gia tăng (nếu có).
- Phụ kiện đi kèm sản phẩm và tặng khuyến mãi kèm theo (nếu có)

Khi gửi hàng Người mua cần lưu ý:

+ Đóng gói sản phẩm như ban đầu, nhưng không niêm phong bề mặt thùng trước khi hoàn tất quá trình gửi hàng vì có thể bưu điện cần kiểm tra trước khi nhận hàng từ Người mua.

+ Không dán băng keo trực tiếp lên hộp sản phẩm vì yêu cầu đổi/trả có thể sẽ bị từ chối nếu hộp sản phẩm bị hư hỏng.

+ Điền thông tin mã số đơn hàng lên thùng hàng và gửi hàng về Happygreen.vn theo địa chỉ nhân viên chăm sóc khách hàng đã cung cấp.

