

CHÍNH SÁCH VÀ QUY ĐỊNH CHUNG

Chào mừng Quý khách hàng truy cập vào website chillami.com (sau đây gọi tắt là “Website”), được sở hữu và vận hành bởi Công ty TNHH Fusion Home (sau đây gọi tắt là “Fusion Home”).

Khi Quý khách truy cập, sử dụng hệ thống hoặc thực hiện các giao dịch mua sắm sản phẩm tại Website này, đồng nghĩa với việc Quý khách đã đọc, hiểu rõ và đồng ý tuân thủ tất cả các điều khoản, chính sách và quy định chung dưới đây. Chúng tôi có quyền thay đổi, chỉnh sửa hoặc bổ sung các nội dung trong quy định này để phù hợp với thực tế, quy định của pháp luật và cam kết công bố tối thiểu 5 ngày trước khi áp dụng.

1. Quy định về tài khoản và quyền sở hữu trí tuệ

Quyền tiếp cận: Khách hàng có thể truy cập tự do vào Website để tìm hiểu thông tin sản phẩm (điều hòa, quạt tản gió, linh kiện,...).

Sở hữu trí tuệ: Toàn bộ nội dung trên Website, bao gồm nhưng không giới hạn ở: hình ảnh sản phẩm, logo thương hiệu Chillami, văn bản bài viết, mã nguồn, thiết kế giao diện đồ họa đều thuộc quyền sở hữu hợp pháp của Công ty TNHH Fusion Home. Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, trích dẫn hoặc sử dụng lại dữ liệu này cho mục đích thương mại khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản từ Fusion Home.

2. Chính sách về thông tin sản phẩm và giá cả

Độ chính xác của thông tin: Fusion Home luôn nỗ lực mô tả chính xác nhất các thông số kỹ thuật, hình ảnh, tính năng công suất của từng loại sản phẩm. Tuy nhiên, một số chi tiết nhỏ về bao bì hoặc màu sắc có thể có sai lệch tùy từng lô hàng của nhà sản xuất nhưng không làm thay đổi chất lượng cốt lõi của sản phẩm.

Quy định về giá: Giá cả sản phẩm hiển thị trên Website có thể đã bao gồm hoặc chưa bao gồm thuế GTGT (VAT) và chi phí vận chuyển/lắp đặt tùy theo từng danh mục cụ thể. Chúng tôi cam kết minh bạch về giá. Trường hợp hệ thống có sai sót kỹ thuật hiển thị sai giá thực tế, Fusion Home có quyền liên hệ lại với khách hàng để điều chỉnh hoặc hủy đơn hàng đó.

3. Quy trình giao dịch và xác nhận đơn hàng

Khi Quý khách gửi đơn đặt hàng qua hệ thống trực tuyến của Website, quy trình xử lý sẽ được thực hiện như sau:

Bước 1: Quý khách lựa chọn sản phẩm, số lượng và cung cấp các thông tin cần thiết theo hướng dẫn trên Website.

Bước 2: Trước khi gửi đơn đặt hàng, Quý khách có quyền rà soát, kiểm tra và chỉnh sửa các thông tin về sản phẩm đã lựa chọn, số lượng, thông tin người nhận, địa chỉ giao hàng, phương thức thanh toán và các nội dung khác liên quan đến đơn hàng.

Bước 3: Sau khi hoàn tất việc rà soát thông tin, Quý khách xác nhận gửi đơn đặt hàng đến hệ thống của Website.

Bước 4: Hệ thống gửi thông báo tự động ghi nhận đơn hàng của Quý khách.

Bước 5: Trong thời hạn tối đa 24 (hai mươi bốn) giờ làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận đơn hàng, nhân viên của Fusion Home sẽ liên hệ với Quý khách qua điện thoại, email hoặc phương thức liên lạc khác đã được cung cấp để xác nhận thông tin đơn hàng, kiểm tra tình trạng hàng hóa, thống nhất phương thức thanh toán, chi phí vận chuyển và các nội dung liên quan khác.

Bước 6: Đơn hàng chỉ được coi là xác lập thành công sau khi có sự xác nhận trực tiếp từ nhân viên của Fusion Home và Quý khách hoàn tất nghĩa vụ thanh toán tương ứng với phương thức thanh toán đã lựa chọn (nếu có yêu cầu thanh toán trước).

Trong trường hợp Fusion Home không thể liên hệ với Quý khách theo thông tin đã cung cấp hoặc sản phẩm không còn hàng để cung cấp, Fusion Home có quyền hủy hoặc từ chối xử lý đơn hàng và sẽ thông báo cho Quý khách trong thời gian sớm nhất.

4. Quyền và nghĩa vụ của các bên trong giao dịch

a) Quyền và nghĩa vụ của Công ty TNHH Fusion Home:

Nghĩa vụ: Cung cấp sản phẩm chính hãng, mới 100%, đúng chủng loại và chất lượng như đã cam kết. Cung cấp đầy đủ chứng từ bán hàng, hóa đơn tài chính và phiếu bảo hành đi kèm máy.

Quyền: Có quyền từ chối hoặc hủy các đơn hàng nếu phát hiện thông tin khách hàng cung cấp không chính xác, không liên lạc được với người mua, hoặc các trường hợp bất khả kháng dẫn đến không thể cung ứng hàng hóa.

b) Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng:

Nghĩa vụ: Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin bắt buộc khi đặt hàng (Họ tên, Số điện thoại, Địa chỉ giao hàng, Mã số thuế công ty...). Thực hiện thanh toán đúng hạn và đúng phương thức đã thỏa thuận. Phối hợp kiểm tra hàng hóa cùng nhân viên giao nhận khi bàn giao.

Quyền: Được quyền yêu cầu tư vấn kỹ thuật chuyên sâu, hỗ trợ lắp đặt, bảo hành và đổi trả hàng theo đúng các cam kết được công bố tại các trang chính sách riêng của Fusion Home.

5. Quy định về bảo mật và an toàn giao dịch

Chúng tôi áp dụng các tiêu chuẩn mã hóa dữ liệu tiên tiến để đảm bảo mọi giao dịch trực tuyến của Quý khách đều diễn ra an toàn.

Khách hàng tuyệt đối không được sử dụng bất kỳ công cụ, phần mềm hoặc hình thức nào để can thiệp vào hệ thống dữ liệu, làm thay đổi cấu trúc giao diện hoặc phát tán virus, mã độc nhằm phá hoại hoạt động vận hành của Website. Mọi hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo Luật An toàn thông tin mạng của Việt Nam.

6. Quy định về giải quyết tranh chấp

Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng Website và các giao dịch mua bán tại đây trước hết sẽ được ưu tiên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải trên tinh thần hợp tác đôi bên cùng có lợi.

Trong trường hợp không thể đạt được thỏa thuận chung bằng thương lượng, tranh chấp sẽ được đưa ra giải quyết tại Tòa án có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật Việt Nam.

7. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại

Fusion Home tiếp nhận mọi phản ánh, khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc sử dụng Website, chất lượng sản phẩm, việc giao hàng hoặc các vấn đề phát sinh trong quá trình giao dịch thông qua các phương thức sau:

Thông tin đơn vị chủ quản:

Công ty TNHH Fusion Home

Mã số doanh nghiệp: 0319388718

Ngày cấp: 29/01/2026

Nơi cấp: Sở Tài chính Thành phố Hồ Chí Minh

Địa chỉ: Số nhà 4/1 Đường 41, Phường An Khánh, Thành phố Hồ Chí Minh

Số điện thoại: 0908230709

Zalo OA: Chillami Việt Nam

Email: ecom.fsh@homichi.com

Sau khi tiếp nhận khiếu nại, Fusion Home sẽ gửi thông báo xác nhận đã tiếp nhận khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn tối đa 03 (ba) ngày làm việc.

Fusion Home sẽ tiến hành xác minh, xử lý và phản hồi kết quả giải quyết khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn tối đa 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến vụ việc. Trường hợp vụ việc có tính chất phức tạp cần thêm thời gian xác minh, Fusion Home sẽ thông báo cụ thể cho khách hàng về thời hạn giải quyết dự kiến.

Các bên ưu tiên giải quyết tranh chấp thông qua thương lượng và hòa giải trên tinh thần hợp tác. Trường hợp không đạt được thỏa thuận, tranh chấp sẽ được giải quyết theo quy định tại Mục 6 của Chính sách và Quy định chung này.