CHÍNH SÁCH VỀ VẬN CHUYỂN VÀ GIAO NHẬN

Nhằm mang lại sự thuận tiện, an tâm và dịch vụ đồng bộ tốt nhất cho Quý khách hàng khi mua sắm các sản phẩm của Chillami, Công ty TNHH Fusion Home áp dụng quy trình vận chuyển và giao nhận trên toàn quốc cụ thể như sau:

I. PHẠM VI VÀ PHƯƠNG THỨC GIAO HÀNG

Fusion Home cung cấp dịch vụ giao hàng tận nơi cho khách hàng ở tất cả các tỉnh thành trên cả nước thông qua các đối tác của Fusion Home, hiện tại là Công ty Cổ phần Công nghệ Ghephang.com – một đơn vị vận chuyển chuyên nghiệp, uy tín để đảm bảo sản phẩm được bảo quản nguyên vẹn trong suốt quá trình di chuyển

II. THỜI GIAN GIAO HÀNG VÀ CHÍNH SÁCH CHI PHÍ

1. Thời gian giao hàng ước tính

Khu vực Giao hàng 24H: Giao hàng nhanh trong vòng 24 giờ làm việc kể từ khi đơn hàng được xác nhận thanh toán hoặc đặt hàng thành công.

Các khu vực còn lại: Thời gian giao hàng dao động từ 02 đến 05 ngày làm việc tùy thuộc vào địa giới hành chính và phương thức vận chuyển.

Lưu ý:

- Quy định về khu vực giao hàng, thời gian giao hàng cụ thể theo chính sách của Ghephang.com
- Thời gian giao hàng có thể kéo dài hơn dự kiến trong một số trường hợp bất khả kháng như thời tiết xấu, thiên tai, dịch bệnh hoặc các sự cố giao thông ngoài tầm kiểm soát của Fusion Home. Trong tình huống này, chúng tôi sẽ chủ động liên hệ thông báo và hẹn lại lịch giao hàng mới với Quý khách.

2. Chi phí vận chuyển

Chi phí vận chuyển sẽ được quy định theo từng khu vực giao hàng và tuân theo chính sách, bảng phí của Ghephang.com. Nhân viên kinh doanh của Fusion Home sẽ thông báo và thống nhất chi phí này với Quý khách trước khi lên đơn xuất kho.

III. QUY TRÌNH VÀ TRÁCH NHIỆM GIAO NHẬN HÀNG HÓA

Để đảm bảo tối đa quyền lợi, Quý khách hàng vui lòng phối hợp thực hiện quy trình kiểm tra hàng hóa cùng nhân viên giao nhận như sau:

Kiểm tra ngoại quan sản phẩm: Trước khi ký vào biên bản giao nhận hoặc thanh toán tiền (đối với đơn hàng COD), Quý khách có quyền và có nghĩa vụ kiểm tra kỹ tình trạng bên ngoài của thùng hàng. Đảm bảo thùng còn nguyên băng keo niêm phong, không có dấu hiệu bị cạy mở, thủng rách, móp méo nặng hoặc bị thấm nước.

Kiểm tra số lượng và phụ kiện: Đối chiếu số lượng sản phẩm, mẫu mã, mã máy cùng các phụ kiện, quà tặng kèm theo xem có đúng với phiếu xuất kho/hóa đơn bán hàng đi kèm hay không.

Phạm vi đồng kiểm khi nhận hàng: Đối với các đơn hàng giao theo hình thức COD hoặc giao hàng thông thường, khách hàng được quyền thực hiện đồng kiểm với nhân viên giao nhận trước khi ký nhận hàng. Việc đồng kiểm chỉ giới hạn trong phạm vi kiểm tra tình trạng bên ngoài của kiện hàng, đối chiếu sản phẩm, mẫu mã, số lượng, phụ kiện, quà tặng kèm theo và kiểm tra các dấu hiệu hư hỏng ngoại quan có thể quan sát được bằng mắt thường. Khách hàng không được tự ý kích hoạt, lắp đặt, vận hành thử, sử dụng sản phẩm hoặc thực hiện các thao tác kỹ thuật chuyên sâu trong quá

trình đồng kiểm, trừ trường hợp có thỏa thuận khác với Fusion Home hoặc có sự hỗ trợ trực tiếp từ nhân viên kỹ thuật được Fusion Home chỉ định.

Xử lý sự cố khi giao nhận: Nếu phát hiện hàng hóa bị trầy xước, nứt vỡ nặng do va đập hoặc không đúng loại máy đã đặt, Quý khách có quyền từ chối nhận hàng và không ký vào biên bản.

Quý khách vui lòng chụp ảnh/quay video hiện trạng và liên hệ ngay lập tức với chúng tôi qua số Zalo OA: Chillami Việt Nam để được xác nhận đổi giao máy mới.

Sau khi khách hàng đã hoàn tất việc kiểm tra, ký xác nhận nhận hàng và nhân viên vận chuyển rời khỏi địa điểm giao nhận, Fusion Home có quyền từ chối giải quyết các khiếu nại liên quan đến tình trạng móp méo, trầy xước ngoại quan, bể vỡ, sai số lượng hoặc thiếu hụt phụ kiện mà lẽ ra có thể được phát hiện trong quá trình kiểm tra và đồng kiểm khi nhận hàng.

Tuy nhiên, quy định này không áp dụng đối với các lỗi kỹ thuật, lỗi vận hành, lỗi chất lượng sản phẩm thuộc phạm vi bảo hành của nhà sản xuất hoặc của Fusion Home mà khách hàng không thể phát hiện bằng việc kiểm tra ngoại quan tại thời điểm nhận hàng. Các trường hợp này sẽ được tiếp nhận và xử lý theo Chính sách bảo hành của Fusion Home.Mọi thắc mắc hoặc cần yêu cầu giao hàng gấp, Quý khách vui lòng liên hệ Bộ phận Điều phối vận chuyển của Fusion Home:

Công ty TNHH Fusion Home

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

Hotline: 0908230709 Zalo OA: Chillami Việt Nam

Email: ecom.fsh@homichi.com