

CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG, ĐỔI TRẢ, CHẤM DỨT DỊCH VỤ VÀ HOÀN TIỀN

Ban hành bởi: CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI VÀ ĐẦU TƯ TÀO THỊ
Mã số thuế: 0109743878 · Địa chỉ: 61 Lê Trọng Tấn, Phường Dương Nội, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
Ngày hiệu lực: 06/08/2026 · Phiên bản: 1.0

1. Giao và nhận hàng

Khi hàng về kho Việt Nam, Thiên Hà Express thông báo dữ liệu kiện hàng và nghĩa vụ thanh toán. Khách hàng có thể nhận tại kho hoặc sử dụng đơn vị vận chuyển theo phương thức được xác nhận. Chi phí giao nội địa và dịch vụ phát sinh do bên được xác định trong đơn hàng hoặc hợp đồng thanh toán.

2. Kiểm tra khi nhận

Khách hàng cần kiểm tra tình trạng bao bì, niêm phong, số kiện, mã vận đơn và cân nặng trước khi ký nhận. Nếu kiện có dấu hiệu rách, thủng, mất niêm phong hoặc thiếu hàng, khách hàng cần lập biên bản, chụp ảnh/video và thông báo ngay qua kênh hỗ trợ chính thức.

3. Đổi trả

Yêu cầu đổi trả phải được gửi kèm bằng chứng trong thời hạn công bố cho từng dịch vụ; nếu không có quy định riêng, khách hàng nên gửi trong vòng 03 ngày kể từ khi nhận hàng. Việc đổi trả hàng mua hộ phụ thuộc sự chấp thuận của người bán và điều kiện của sàn tại nơi mua. Thời gian xử lý quốc tế dự kiến từ 12–15 ngày hoặc theo thực tế của người bán và tuyến vận chuyển.

4. Chi phí đổi trả

- Lỗi do Thiên Hà Express được xác nhận: Thiên Hà Express chịu phần chi phí hợp lý thuộc trách nhiệm của mình.
- Lỗi do người bán: chi phí và phương án xử lý theo thỏa thuận với người bán; Thiên Hà Express hỗ trợ làm việc và cập nhật kết quả.
- Đổi trả theo nhu cầu khách hàng: khách hàng chịu chi phí vận chuyển, thuế, phí và rủi ro phát sinh, trừ khi có thỏa thuận khác.

5. Hoàn tiền

Hoàn tiền được thực hiện khi đơn hàng bị hủy hợp lệ trước khi mua, người bán hoàn tiền thành công, dịch vụ không thể tiếp tục và các bên thống nhất hoàn, hoặc Thiên Hà Express xác nhận nghĩa vụ bồi hoàn. Số tiền hoàn được xác định sau khi trừ khoản đã chi cho người bán, vận chuyển, thanh toán, dịch vụ đã thực hiện và chi phí không thể thu hồi, nếu có. Thời gian ghi nhận phụ thuộc quá trình đối soát và kênh thanh toán.

6. Chấm dứt dịch vụ

Khách hàng có thể yêu cầu dừng dịch vụ trước khi phát sinh giao dịch không thể hoàn tác. Thiên Hà Express có quyền chấm dứt hoặc tạm ngừng khi khách hàng vi phạm điều kiện sử dụng, không thanh toán, cung cấp thông tin sai, giao dịch hàng cấm hoặc có hành vi gây rủi ro cho hệ thống và bên liên quan. Hai bên thực hiện đối soát nghĩa vụ còn lại khi chấm dứt.

Tài liệu này được công bố trên nền tảng THIÊN HÀ EXPRESS và có hiệu lực kể từ ngày nêu trên. Phiên bản cập nhật mới nhất được công bố trên website chính thức sẽ được ưu tiên áp dụng.