THÔNG TIN ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

Thời điểm áp dụng: 19/01/2025

1. Chính sách kiểm hàng

a. Trong trường hợp sản phẩm được khách hàng đặt hàng là hiện vật, tùy theo chính sách thời gian vận chuyển và thỏa thuận giữa Nhà cung cấp và khách hàng được niêm yết trên giao diện của Nhà cung cấp cũng như sự lựa chọn đơn vị vận chuyển, khách hàng sẽ nhận được hàng hóa, sản phẩm đã đặt hàng trong thời hạn dự kiến nêu tại phần phương thức vận chuyển, giao nhận. Ứng dụng VNPAY yêu cầu Nhà cung cấp phải đảm bảo chất lượng hàng hóa, sản phẩm là hiện vật được gửi tới cho khách hàng thông qua đơn vị vận chuyển cũng như quy cách đóng gói để bảo toàn sự toàn vẹn và chất lượng hàng hóa, sản phẩm.

b. Tùy theo sự thỏa thuận giữa Nhà cung cấp và khách hàng, Nhà cung cấp có thể cho phép khách hàng, người nhận hàng hóa được kiểm tra hàng hóa trước khi nhận hoặc không, những nội dung này phải được công khai tại giao diện bán hàng hóa. Ứng dụng VNPAY khuyến cáo khách hàng cần kiểm tra các chính sách kiểm hàng được công khai tại giao diện mua bán hàng hóa của Nhà cung cấp trước khi đặt hàng. Trong trường hợp khách hàng không có thỏa thuận về kiểm tra hàng hóa trước khi nhận hàng nhưng không hài lòng với chất lượng hàng hóa, sản phẩm được giao, khách hàng có thể phản ánh tới kênh tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của Ứng dụng VNPAY quy định tại khoản 3.8 Quy chế này.

2. Quy trình bảo hành

a. Khách hàng và Nhà cung cấp tự thỏa thuận với nhau về các điều khoản bảo hành, bảo trì (nếu có). VNPAY có trách nhiệm hỗ trợ Nhà cung cấp tham gia đăng tải hàng hóa, dịch vụ và mua hàng, thuê dịch vụ trên Ứng dụng VNPAY. Khi các thành viên gặp bất kỳ sự cố nào liên quan đến việc sử dụng Ứng dụng VNPAY, VNPAY sẽ tiến hành hỗ trợ sử dụng, tiếp nhận các báo cáo về lỗi để nhanh chóng khắc phục hoặc phản hồi đối với Thương nhân, Nhà cung cấp là thành viên tham gia giao dịch tại Ứng dụng VNPAY.

b. Đối với sản phẩm, dịch vụ của Nhà cung cấp được niêm yết trên Ứng dụng VNPAY thì trách nhiệm đảm bảo chất lượng hàng hóa, dịch vụ thuộc về Nhà cung cấp đó. Khi tiến hành giao dịch, người mua cần tìm hiểu về chính sách bảo hành hàng hóa của Nhà cung cấp. Người mua vui lòng trực tiếp liên hệ Nhà cung cấp để được hỗ trợ bảo hành trong thời gian nhanh nhất.

c. Nhà cung cấp có trách nhiệm tiếp nhận bảo hành sản phẩm dịch vụ cho Khách hàng như trong cam kết giấy bảo hành sản phẩm, đúng nội dung đã mô tả trên Ứng dụng VNPAY. Mọi thông tin Nhà cung cấp được ghi trên phiếu biên nhận giao hàng/hóa đơn được đính kèm trong thùng hàng giao cho Khách hàng.

d. Nếu người mua gặp khó khăn trong việc liên hệ trung tâm bảo hành, Nhà cung cấp có thể liên hệ trực tiếp bộ phận Chăm sóc khách hàng của VNPAY:

e. Hotline: 1900.555.577

f. Email hỗ trợ: hotrovnpay@vnpay.vn

g. Khách hàng có quyền khiếu nại, khiếu kiện Nhà cung cấp trong trường hợp Nhà cung cấp từ chối bảo hành bảo trì sản phẩm, dịch vụ khi đang còn trong thời hạn bảo hành bảo trì ghi trên giấy bảo hành, chứng nhận dịch vụ.
h. VNPAY khuyến cáo người mua hàng cần kiểm tra các chính sách bảo hành, bảo trì đối với hàng hóa có dự định mua. VNPAY sẽ không chịu trách nhiệm nếu Nhà cung cấp, hãng sản xuất sản phẩm do Nhà cung cấp cung ứng hoặc trung tâm bảo hành được ủy quyền từ chối bảo hành và/hoặc không thực hiện theo đúng cam kết bảo hành.
i. VNPAY chỉ hỗ trợ trong khả năng cho phép để sản phẩm, dịch vụ của Khách hàng được bảo hành theo đúng chế độ của Nhà cung cấp, hãng sản xuất sản phẩm do Nhà cung cấp cung ứng đã đăng tải trong thông tin đơn hàng.

3. Chính sách hoàn trả hàng/hủy bỏ/hoàn tiền

a. Việc đổi trả/hủy bỏ/hoàn tiền các hàng hóa, dịch vụ sẽ được thực hiện theo chính sách của từng Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY.
b. Việc hủy bỏ đơn đặt hàng sẽ được thực hiện theo chính sách của từng Nhà cung cấp (khuyến cáo thành viên phải đọc kỹ thông tin hoặc gọi điện trực tiếp đến nhà cung cấp để tìm hiểu về việc hủy bỏ đơn hàng). VNPAY có trách nhiệm cung cấp thông tin cho Khách hàng hoặc Nhà cung cấp khi có tranh chấp trong quá trình giao dịch nếu có phát sinh mâu thuẫn xảy ra sau khi có yêu cầu trả hàng/hủy bỏ giao dịch/hoàn tiền.
c. Đối với quy trình hoàn tiền, sau khi đã nhận thông tin xác nhận của Nhà cung cấp về yêu cầu hoàn trả hàng/hủy bỏ đơn hàng/hoàn tiền và nhận được tiền từ Nhà cung cấp, VNPAY sẽ hoàn trả tiền đơn hàng cho người mua vào tài khoản Ví điện tử đã sử dụng để giao dịch đơn hàng.
d. VNPAY có quyền hoãn lại quá trình của bất kỳ giao dịch nào mà VNPAY tin tưởng một cách hợp lý rằng giao dịch là lừa đảo, trái pháp luật hoặc có liên quan tới bất kỳ hoạt động tội phạm nào hoặc khi VNPAY có cơ sở để tin rằng thành viên vi phạm điều khoản và điều kiện sử dụng Ứng dụng VNPAY.
e. Đối với VNPAY và đối tác, Nhà cung cấp: VNPAY và đối tác chỉ cần đăng nhập giao diện quản lý đơn hàng và chọn các đơn hàng cần hủy, nhấn vào lệnh hủy đơn hàng, hệ thống sẽ tự động cập nhật thông tin và gửi xác nhận hủy đơn hàng vào tài khoản đăng nhập/ email của Nhà cung cấp và Khách hàng.
f. Đối với Khách hàng: Khách hàng được quyền hủy đơn hàng trước khi hàng hóa được giao. Các đơn hàng hủy sẽ phụ thuộc vào từng điều kiện và điều khoản của từng Nhà cung cấp mà Khách hàng sử dụng hàng hóa, dịch vụ niêm yết trên Ứng dụng VNPAY. Khách hàng cần liên hệ vào địa chỉ liên hệ của Nhà cung cấp để yêu cầu hủy bỏ đơn hàng. VNPAY yêu cầu các Nhà cung cấp trên Ứng dụng VNPAY phải niêm yết địa chỉ liên hệ để Khách hàng có thể thực hiện được việc hủy bỏ giao dịch.