

## Chính Sách Bảo Hành và Đổi Trả Sản Phẩm Vải Sáp Ong

Chúng tôi cam kết mang đến cho khách hàng những sản phẩm vải sáp ong chất lượng cao và thân thiện với môi trường. Tuy nhiên, trong trường hợp sản phẩm có vấn đề kỹ thuật hoặc không đáp ứng được mong đợi, chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng thông qua chính sách bảo hành và đổi trả rõ ràng.

### 1. Chính sách bảo hành

Sản phẩm vải sáp ong của chúng tôi được bảo hành trong **15 ngày** kể từ ngày mua. Chính sách bảo hành áp dụng cho các lỗi về chất lượng sản phẩm, giúp khách hàng yên tâm sử dụng lâu dài.

#### 1.1. Điều kiện áp dụng bảo hành

- Sản phẩm được bảo hành khi gặp các vấn đề kỹ thuật sau:
  - **Bong tróc hoặc mất khả năng bám dính:** Trong quá trình sử dụng bình thường, nếu lớp sáp ong bị bong tróc, giảm khả năng bám dính vào bát đĩa hoặc thực phẩm, khách hàng sẽ được bảo hành.
  - **Giảm khả năng chống thấm nước:** Nếu lớp sáp ong trên vải mất đi khả năng chống thấm nước mà không phải do sử dụng sai cách, sản phẩm cũng sẽ được bảo hành.
  - **Hư hỏng từ khâu sản xuất:** Các lỗi về gia công như họa tiết không đều, vải sáp ong bị rách hoặc lỗi từ quá trình sản xuất.

#### 1.2. Quy trình bảo hành

- Khi phát hiện vấn đề về sản phẩm trong thời gian bảo hành, khách hàng vui lòng thực hiện các bước sau:
  - **Bước 1:** Liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng của chúng tôi thông qua số điện thoại hoặc email, cung cấp đầy đủ thông tin về sản phẩm và chi tiết vấn đề gặp phải.
  - **Bước 2:** Gửi hình ảnh hoặc video mô tả rõ lỗi của sản phẩm để bộ phận kỹ thuật kiểm tra và xác nhận lỗi.

- **Bước 3:** Sau khi xác nhận lỗi, chúng tôi sẽ hướng dẫn khách hàng gửi sản phẩm về để tiến hành bảo hành. Mọi chi phí vận chuyển sẽ do chúng tôi chi trả trong trường hợp lỗi từ nhà sản xuất.
- **Bước 4:** Chúng tôi sẽ sửa chữa hoặc thay mới sản phẩm và gửi lại cho khách hàng trong vòng 7 - 10 ngày làm việc kể từ khi nhận được sản phẩm lỗi.

## 2. Chính sách đổi trả

**2.1. Điều kiện đổi trả** Chúng tôi chấp nhận đổi trả sản phẩm trong vòng **3 ngày** kể từ ngày khách hàng nhận được hàng, với các điều kiện sau:

- **Sản phẩm bị lỗi do nhà sản xuất:** Bao gồm lỗi chất lượng, thiết kế, sản phẩm không giống mô tả hoặc bị hỏng hóc trong quá trình vận chuyển.
- **Sản phẩm không đáp ứng yêu cầu:** Khách hàng có thể đổi sản phẩm khác nếu cảm thấy sản phẩm không phù hợp với nhu cầu sử dụng (áp dụng cho sản phẩm chưa qua sử dụng).
- **Sản phẩm chưa qua sử dụng:** Sản phẩm phải còn nguyên vẹn, chưa có dấu hiệu sử dụng và giữ nguyên bao bì, tem mác.

**2.2. Quy trình đổi trả** Khách hàng cần thực hiện các bước sau để tiến hành đổi trả sản phẩm:

- **Bước 1:** Liên hệ với chúng tôi qua số điện thoại hoặc email, cung cấp mã đơn hàng và lý do đổi trả.
- **Bước 2:** Cung cấp hình ảnh sản phẩm và trạng thái của sản phẩm để bộ phận chăm sóc khách hàng xác minh.
- **Bước 3:** Sau khi xác nhận đủ điều kiện đổi trả, khách hàng sẽ được hướng dẫn gửi sản phẩm về địa chỉ của chúng tôi. Khách hàng cần giữ lại hóa đơn vận chuyển để tiện theo dõi quá trình trả hàng.
- **Bước 4:** Sau khi nhận được sản phẩm, chúng tôi sẽ kiểm tra và gửi sản phẩm thay thế hoặc hoàn tiền trong vòng 7 - 10 ngày làm việc.

## 3. Các trường hợp không được bảo hành và đổi trả

Chúng tôi không áp dụng bảo hành hoặc đổi trả trong các trường hợp sau:

- **Sản phẩm hư hỏng do sử dụng sai cách:**
  - Tiếp xúc với nhiệt độ cao (trên 60°C), làm sáp ong bị chảy.
  - Sử dụng nước nóng hoặc các chất tẩy rửa mạnh gây ảnh hưởng đến lớp sáp ong.
  - Sử dụng trực tiếp với thực phẩm nóng hoặc thực phẩm tươi sống như thịt, cá, và các loại hoa quả có tính axit cao (như dứa, cam, chanh).
- **Sản phẩm đã qua sử dụng:** Không áp dụng đổi trả với sản phẩm đã qua sử dụng và không còn nguyên tem nhãn.
- **Hư hỏng do yếu tố ngoại cảnh:** Bao gồm các yếu tố bên ngoài như hỏa hoạn, thiên tai, hoặc sự cố do người sử dụng gây ra.

#### 4. Phí vận chuyển

- **Bảo hành và đổi trả do lỗi nhà sản xuất:** Trong trường hợp sản phẩm có lỗi từ nhà sản xuất, chúng tôi sẽ chịu toàn bộ chi phí vận chuyển liên quan đến quá trình bảo hành hoặc đổi trả.
- **Đổi trả không do lỗi nhà sản xuất:** Nếu khách hàng muốn đổi sản phẩm khác hoặc không hài lòng với sản phẩm mà không phải do lỗi kỹ thuật, chi phí vận chuyển sẽ do khách hàng chịu.

#### 5. Lưu ý quan trọng

- Để đảm bảo sản phẩm vải sáp ong của bạn luôn bền đẹp và hoạt động hiệu quả, vui lòng tuân thủ các hướng dẫn sử dụng và bảo quản sản phẩm đúng cách:
  - **Không sử dụng với thực phẩm tươi sống** và tránh tiếp xúc trực tiếp với thức ăn nóng.
  - **Rửa bằng nước lạnh** và tránh sử dụng nước nóng hoặc chất tẩy mạnh.
  - Tránh tiếp xúc với **nguồn nhiệt cao** như lò vi sóng, lò nướng hoặc ánh nắng mặt trời trực tiếp quá lâu.

Chúng tôi luôn mong muốn mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng và cam kết hỗ trợ khách hàng trong mọi trường hợp liên quan đến sản phẩm vải sáp ong.

---

**Mọi thắc mắc vui lòng liên hệ với bộ phận chăm sóc khách hàng của chúng tôi để được giải đáp nhanh chóng và chính xác nhất.**

IDYLLIC XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN