Chính sách đổi trả — Sách Dòng Chảy Bình An

Phiên bản 2026-10-17 · Áp dụng cho sách đặt tại thacnuoc6t.vn · Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.

1. Người bán

Công ty TNHH Lori CL Group · MST 0202314778 · Địa chỉ: Số 29, đường Vạn Thọ A, Tổ dân phố Nam Hà, phường An Dương, Thành phố Hải Phòng, Việt Nam · Hotline: 0818 911 388 · Email: thacnuoc6t@gmail.com.

2. Sách được đổi cuốn mới trong 7 ngày

Trong **7 ngày kể từ ngày anh/chị nhận sách**, chúng tôi đổi cuốn mới khi sách gặp một trong các lỗi sau:

- **Lỗi in, lỗi đóng sách:** thiếu trang, lặp trang, ngược trang, chữ mờ hoặc nhoè, bung gáy.
- **Hư hỏng khi vận chuyển:** sách rách, ướt, móp méo khi anh/chị vừa nhận.
- **Giao sai:** thiếu số lượng hoặc không đúng sách anh/chị đã đặt.

Chúng tôi chịu **toàn bộ phí gửi hai chiều**: phí gửi sách lỗi về và phí gửi cuốn mới. Nếu không còn sách để đổi, chúng tôi hoàn tiền theo mục 4.

3. Trường hợp không áp dụng đổi trả

- Sách đúng như mô tả, không lỗi, nhưng anh/chị đổi ý không muốn mua nữa.
- Sách bị viết, vẽ, làm bẩn hoặc hư hỏng sau khi anh/chị đã nhận.
- Quá 7 ngày kể từ ngày nhận sách.

Quy định này không làm mất quyền của anh/chị ở mục 6.

4. Hoàn tiền

Khi không còn sách để đổi, hoặc trường hợp anh/chị có quyền chấm dứt đơn ở mục 6, chúng tôi hoàn lại số tiền anh/chị đã trả cho phần sách đó trong **3 ngày làm việc** kể từ khi xác nhận. Vì sách thanh toán khi nhận hàng (COD), tiền hoàn được chuyển khoản vào tài khoản anh/chị cung cấp nếu anh/chị đồng ý cách này; nếu không, chúng tôi hoàn theo cách anh/chị chọn.

5. Cách yêu cầu đổi sách

1. **Liên hệ** qua hotline 0818 911 388 (gọi hoặc nhắn tin) hoặc email thacnuoc6t@gmail.com, kèm **mã đơn** (dạng TN6T-…, có trong tin nhắn hoặc email xác nhận đơn) và **ảnh hoặc video chỗ lỗi**.
2. **Chúng tôi xác nhận** trong 1 ngày làm việc và tạo đơn để bưu tá đến lấy sách lỗi tại địa chỉ của anh/chị; anh/chị không phải tự ra bưu cục.

3. **Chúng tôi gửi cuốn mới** trong 2 ngày làm việc kể từ khi xác nhận lỗi; thời gian nhận sách như lần đặt đầu (khoảng 3–5 ngày).

6. Quyền của anh/chị theo Điều 38 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Nếu chúng tôi cung cấp không chính xác hoặc không đầy đủ thông tin về người bán, sách, giá, phí giao hàng, cách thanh toán, giao hàng hoặc điều kiện đổi trả, anh/chị có quyền: thoả thuận với chúng tôi cách xử lý đơn; hoặc trong **30 ngày kể từ ngày đặt đơn**, đơn phương chấm dứt đơn và báo cho chúng tôi mà không phải trả chi phí nào, trừ chi phí cho phần sách đã sử dụng; hoặc yêu cầu cơ quan có thẩm quyền tuyên bố hợp đồng vô hiệu hoặc huỷ bỏ hợp đồng. Khi anh/chị chấm dứt đơn theo quyền này, chúng tôi hoàn tiền trong thời hạn luật định 30 ngày (mục 4 cam kết nhanh hơn).

7. Phản ánh và khiếu nại

Anh/chị gửi phản ánh, khiếu nại qua hotline hoặc email ở mục 1. Chúng tôi phản hồi trong 1 ngày làm việc và giải quyết xong trong tối đa 7 ngày làm việc. Nếu chưa đồng ý với cách giải quyết, anh/chị có thể liên hệ cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nơi anh/chị sinh sống.

← Về trang đặt sách · Chính sách bảo mật