

Chính sách thanh toán :

Có 2 hình thức thanh toán, khách hàng có thể lựa chọn hình thức thuận tiện và phù hợp với mình nhất:

Cách 1: Thanh toán tiền mặt trực tiếp địa chỉ của chúng tôi: Khách hàng mua hàng tại địa điểm kinh doanh của chúng tôi, tại đây KH có thể thanh toán trực tiếp.

Cách 2: Thanh toán khi nhận hàng (COD): Với hình thức này khách hàng xem hàng tại nhà, thanh toán tiền mặt cho nhân viên giao nhận hàng

Đối với khách hàng có nhu cầu mua số lượng lớn để kinh doanh hoặc buôn sỉ vui lòng liên hệ trực tiếp với chúng tôi để có chính sách giá cả hợp lý. Và việc thanh toán sẽ được thực hiện theo hợp đồng.

Chúng tôi cam kết kinh doanh minh bạch, hợp pháp, bán hàng chất lượng, có nguồn gốc

Chính sách khiếu nại :

- Tiếp nhận mọi khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ của công ty.
- Tất cả mọi trường hợp bảo hành, quý khách có thể liên hệ với chúng tôi để làm thủ tục bảo hành.
- Thời gian giải quyết khiếu nại trong thời hạn tối đa là 03 (ba) ngày làm việc kể từ khi nhận được khiếu nại của khách hàng. Trong trường hợp bất khả kháng 2 bên sẽ tự thương lượng.

Chính sách vận chuyển :

a) Chúng tôi sử dụng 02 phương thức giao hàng:

- Khách hàng mua trực tiếp hàng tại công ty, cửa hàng của chúng tôi
- Ship hàng

b) Thời hạn ước tính cho việc giao hàng

Thông thường sau khi nhận được thông tin đặt hàng chúng tôi sẽ xử lý đơn hàng trong vòng 24h và phản hồi lại thông tin cho khách hàng về việc thanh toán và giao nhận.

Thời gian giao hàng thường trong khoảng từ 3-5 ngày kể từ ngày chốt đơn hàng hoặc theo thỏa thuận với khách khi đặt hàng.

Tuy nhiên, cũng có trường hợp việc giao hàng kéo dài hơn nhưng chỉ xảy ra trong những tình huống bất khả kháng như sau:

- Nhân viên chúng tôi liên lạc với khách hàng qua điện thoại không được nên không thể giao hàng.
- Địa chỉ giao hàng bạn cung cấp không chính xác hoặc khó tìm.
- Số lượng đơn hàng tăng đột biến khiến việc xử lý đơn hàng bị chậm.
- Đối tác cung cấp hàng chậm hơn dự kiến khiến việc giao hàng bị chậm lại hoặc đối tác vận chuyển giao hàng bị chậm

Về phí vận chuyển, chúng tôi sử dụng dịch vụ vận chuyển ngoài nên cước phí vận chuyển sẽ được tính theo phí của các đơn vị vận chuyển tùy vào vị trí và khối lượng của đơn hàng, khi liên hệ lại xác nhận đơn hàng với khách sẽ báo mức phí cụ thể cho khách hàng.

c) Các giới hạn về mặt địa lý cho việc giao hàng

Riêng khách tỉnh có nhu cầu mua số lượng lớn hoặc khách buôn sỉ nếu có nhu cầu mua sản phẩm, chúng tôi sẽ nhờ dịch vụ giao nhận của các công ty vận chuyển và phí sẽ được tính theo phí của các đơn vị cung cấp dịch vụ vận chuyển hoặc theo thỏa thuận hợp đồng giữa 2 bên.

d) Phân định trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung ứng dịch vụ logistics về cung cấp chứng từ hàng hóa trong quá trình giao nhận.

Tất cả các đơn hàng đều được đóng gói sẵn sàng trước khi vận chuyển, được niêm phong bởi hpanlac.com.vn

Đơn vị vận chuyển sẽ chỉ chịu trách nhiệm vận chuyển hàng hóa theo nguyên tắc “nguyên đai, nguyên kiện

Trên bao bì tất cả các đơn hàng đều có thông tin:

Thông tin Người nhận, bao gồm: Tên người nhận, số điện thoại và địa chỉ người nhận

Mã vận đơn của đơn hàng

Để đảm bảo an toàn cho hàng hóa, hpanlac.com.vn sẽ gửi kèm hóa đơn tài chính hoặc phiếu xuất kho hợp lệ của sản phẩm trong bưu kiện (nếu có).

Hóa đơn tài chính hoặc phiếu xuất kho là căn cứ hỗ trợ quá trình xử lý khiếu nại như: xác định giá trị thị trường của hàng hóa, đảm bảo hàng hóa lưu thông hợp lệ v.v..

e) Trách nhiệm về trường hợp hàng bị hư hỏng do quá trình vận chuyển

Về việc cung cấp chứng từ hàng hóa trong quá trình giao nhận.

Đối với hàng hóa bị hư hỏng do quá trình vận chuyển dù là đơn hàng do chính cửa hàng vận chuyển hay do bên thứ 3 vận chuyển thì chúng tôi sẽ là bên đứng ra chịu trách nhiệm giải quyết vấn đề cho khách hàng.

Khách hàng có quyền từ chối nhận sản phẩm mọi vấn đề phát sinh chúng tôi sẽ làm việc lại với đối tác vận chuyển để giải quyết đền bù cho đơn hàng theo thỏa thuận hợp tác giữa công ty với đối tác thứ 3 cung cấp dịch vụ vận chuyển.

Lưu ý: Trường hợp phát sinh chậm trễ trong việc giao hàng chúng tôi sẽ thông tin kịp thời cho khách hàng và khách hàng có thể lựa chọn giữa việc Hủy hoặc tiếp tục chờ hàng.

Chính sách bảo hành :

I. Bảo hành

*Thời gian bảo hành: Là thời gian hpanlac.com.vn chịu trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết bảo hành đối với sản phẩm do hpanlac.com.vn cung cấp được ghi trên phiếu hoặc theo tem bảo hành của nhà sản xuất

II. Quy định chung

hpanlac.com.vn áp dụng chính sách bảo hành toàn quốc: Khách hàng mua sản phẩm do hpanlac.com.vn cung cấp sẽ được hỗ trợ bảo hành trên toàn quốc.

Bảo hành sản phẩm là: Khắc phục những lỗi hỏng hóc, sự cố kỹ thuật xảy ra do lỗi của nhà sản xuất.

III. Quy định về bảo hành

- Sản phẩm được bảo hành miễn phí là sản phẩm còn thời hạn bảo hành được tính kể từ ngày giao hàng (Thời hạn bảo hành được ghi trên Phiếu Bảo hành và theo quy định của từng hãng sản xuất đối với tất cả các sự cố về mặt kỹ thuật).
- Có phiếu bảo hành và tem bảo hành của **hpanlac.com.vn** trên sản phẩm.
- Sản phẩm được đổi mới: Sản phẩm **hpanlac.com.vn** cung cấp phải đủ điều kiện bảo hành như trên và hư hỏng lỗi do sản xuất đồng thời kỹ thuật của **hpanlac.com.vn** kiểm tra không thể sửa chữa được nữa thì **hpanlac.com.vn** sẽ đổi sản phẩm mới.

IV- Những trường hợp không được bảo hành

- Sản phẩm đã quá thời hạn bảo hành ghi trên phiếu hoặc mất Phiếu Bảo hành.
- Tem niêm phong bảo hành bị rách, vỡ, bị dán đè hoặc bị sửa thông tin.
- Phiếu bảo hành không ghi rõ số Serial và ngày mua hàng.
- Sản phẩm bị hư hỏng do tác động biến dạng cơ học, hỏng hóc do nguyên nhân chủ quan của con người như: làm rơi, vỡ, va đập, trầy xước, móp méo, ẩm ướt, hoen rỉ, chảy nước hoặc do hỏa hoạn, thiên tai, chập điện, cháy nổ gây nên.
- Sản phẩm có dấu hiệu hư hỏng do chuột bọ hoặc côn trùng xâm nhập.

V-Quy trình bảo hành/ bảo trì sản phẩm:

Bước 1: Khi có sự cố, khách hàng liên lạc và thông báo sự cố với các trung tâm bảo hành của chúng tôi qua Hotline: 0368678319

Bước 2: Nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ thường trực để nhận các thông báo bảo hành của khách hàng và chuyển ngay cho Bộ phận kỹ thuật bảo hành bảo trì.

Bước 3: Bộ phận kỹ thuật bảo hành bảo trì phân tích sự cố hoặc dự đoán lỗi, nếu thấy cần thiết có thể liên lạc với khách hàng để nhận thêm thông tin về sự cố.

VI-Địa điểm bảo hành

Tên công ty: CÔNG TY CỔ PHẦN HP AN LẠC

Tên quốc tế: HP AN LAC JOINT STOCK COMPANY

Tên viết tắt: HP AN LAC.,JSC

Mã số thuế: 0111019567

Người đại diện: NGUYỄN HẢI HÀ

Điện thoại: 0368678319

Địa chỉ: Số 2b ngách 42/3 ngõ 132 Cầu Giấy, Phường Quan Hoa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Ngành nghề chính: Bán buôn thực phẩm (Chi tiết: Bán buôn thực phẩm chức năng)

Ngày hoạt động: 09/04/2025

Chính sách kiểm hàng :

Trước khi nhận hàng và thanh toán, Quý Khách được quyền kiểm tra sản phẩm. Không hỗ trợ thử hàng.

Quý Khách vui lòng mở gói hàng kiểm tra để đảm bảo đơn hàng được giao đúng mẫu mã, số lượng như đơn hàng đã đặt. Không thử hay dùng thử sản phẩm.

Sau khi đồng ý với món hàng được giao đến, Quý Khách thanh toán với nhân viên giao hàng (trường hợp đơn hàng được ship COD) và nhận hàng.

Trường hợp Quý Khách không ưng ý với sản phẩm, Quý Khách có thể từ chối nhận hàng. Tại đây, chúng tôi sẽ thu thêm chi phí hoàn hàng, tương đương với phí ship của đơn hàng Quý khách đã đặt.

Lưu ý:

- Khi Quý Khách kiểm tra đơn hàng, nhân viên giao nhận buộc phải đợi Quý Khách kiểm tra hàng hóa bên trong gói hàng. Trường hợp nhân viên từ chối cho Quý Khách kiểm tra hàng hóa, Quý Khách vui lòng liên hệ với **hpanlac.com.vn** qua Hotline: 0368678319 để được hỗ trợ.

- Quý Khách tránh dùng vật sắc nhọn để mở gói hàng để tránh gây hư hỏng cho sản phẩm bên trong. Đối với những trường hợp sản phẩm bị hư hỏng do lỗi từ phía Khách hàng, **hpanlac.com.vn** rất tiếc không thể hỗ trợ Quý Khách đổi/trả/bảo hành sản phẩm.

Chính sách bảo mật :

1. Mục đích và phạm vi thu thập thông tin

hpanlac.com.vn không bán, chia sẻ hay trao đổi thông tin cá nhân của khách hàng thu thập trên trang web cho một bên thứ ba nào khác.

Thông tin cá nhân thu thập được sẽ chỉ được sử dụng trong nội bộ công ty.

Khi bạn liên hệ đăng ký dịch vụ, thông tin cá nhân mà **hpanlac.com.vn** thu thập bao gồm:

Họ và tên

Địa chỉ

Điện thoại

Email

Ngoài thông tin cá nhân là các thông tin về dịch vụ

Tên sản phẩm

Số lượng

Thời gian giao nhận sản phẩm

2. Phạm vi sử dụng thông tin

Thông tin cá nhân thu thập được sẽ chỉ được **hpanlac.com.vn** sử dụng trong nội bộ công ty và cho một hoặc tất cả các mục đích sau đây:

- Hỗ trợ khách hàng

- Cung cấp thông tin liên quan đến dịch vụ

- Xử lý đơn đặt hàng và cung cấp dịch vụ và thông tin qua trang web của chúng tôi theo yêu cầu của bạn

- Chúng tôi có thể sẽ gửi thông tin sản phẩm, dịch vụ mới, thông tin về các sự kiện sắp tới hoặc thông tin tuyển dụng nếu quý khách đăng ký nhận email thông báo.

- Ngoài ra, chúng tôi sẽ sử dụng thông tin bạn cung cấp để hỗ trợ quản lý tài khoản khách hàng; xác nhận và thực hiện các giao dịch tài chính liên quan đến các khoản thanh toán trực tuyến của bạn;

3. Thời gian lưu trữ thông tin

Đối với thông tin cá nhân, **hpanlac.com.vn** chỉ xóa đi dữ liệu này nếu khách hàng có yêu cầu, khách hàng yêu cầu gửi Hotline: 0368678319

4. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin cá nhân

Đối tượng được tiếp cận với thông tin cá nhân của khách hàng thuộc một trong những

trường hợp sau:

CÔNG TY CỔ PHẦN HP AN LẠC

- Các đối tác có ký hợp đồng thực hiện 1 phần dịch vụ do CÔNG TY CỔ PHẦN HP AN LẠC . Các đối tác này sẽ nhận được những thông tin theo thỏa thuận hợp đồng (có thể 1 phần hoặc toàn bộ thông tin tùy theo điều khoản hợp đồng) để tiến hành hỗ trợ người dùng sử dụng dịch vụ do Công ty cung cấp.

5. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân

Tên công ty: CÔNG TY CỔ PHẦN HP AN LẠC

Tên quốc tế: HP AN LAC JOINT STOCK COMPANY

Tên viết tắt: HP AN LAC.,JSC

Mã số thuế: 0111019567

Người đại diện: NGUYỄN HẢI HÀ

Điện thoại: 0368678319

Địa chỉ: Số 2b ngách 42/3 ngõ 132 Cầu Giấy, Phường Quan Hoa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Ngành nghề chính: Bán buôn thực phẩm (Chi tiết: Bán buôn thực phẩm chức năng)

Ngày hoạt động: 09/04/2025

6. Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình

hpanlac.com.vn có thu thập thông tin khách hàng qua trang web, thông tin cá nhân khách hàng được thực hiện thu thập qua email liên hệ đặt mua sản phẩm, dịch vụ gửi về hộp mail của chúng tôi: **hpanlac.com.vn** hoặc số điện thoại liên hệ đặt mua sản phẩm gọi về

Bạn có thể liên hệ địa chỉ email cùng số điện thoại trên để yêu cầu **hpanlac.com.vn** chỉnh sửa dữ liệu cá nhân của mình.

7. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo.

Tại **hpanlac.com.vn** , việc bảo vệ thông tin cá nhân của bạn là rất quan trọng, bạn được đảm bảo rằng thông tin cung cấp cho chúng tôi sẽ được mật **hpanlac.com.vn** cam kết không chia sẻ, bán hoặc cho thuê thông tin cá nhân của bạn cho bất kỳ người nào khác.

hpanlac.com.vn cam kết chỉ sử dụng các thông tin của bạn vào các trường hợp sau:

- Nâng cao chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng
- Giải quyết các tranh chấp, khiếu nại
- Khi cơ quan pháp luật có yêu cầu.

hpanlac.com.vn hiểu rằng quyền lợi của bạn trong việc bảo vệ thông tin cá nhân cũng chính là trách nhiệm của chúng tôi nên trong bất kỳ trường hợp có thắc mắc, góp ý nào liên quan đến chính sách bảo mật của **hpanlac.com.vn** , và liên quan đến việc thông tin cá nhân bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi đã thông báo vui lòng liên hệ qua số **Hotline: 0368678319**