

## CƠ SỞ ĐỒ GỖ TRỌNG HIẾU

Thương hiệu: ĐỒ GỖ TRỌNG HIẾU

MST / Số ĐKKD: 035095010337

Địa chỉ: Thôn Nhân Khang, Xã Vĩnh Trụ, Tỉnh Ninh Bình  
(địa danh cũ: thôn 4, xã Nhân Khang, huyện Lý Nhân, tỉnh Hà Nam)

Hotline: 0988 488 361 | Email: dogotronghieus@icloud.com

Website: dogotronghieus.com

## TIÊU CHUẨN BỘ CÔNG THƯƠNG

(Tuân thủ Luật Thương mại điện tử số 122/2025/QH15 & Nghị định số 248/2026/NĐ-CP của Chính phủ)

Số hiệu: Tài liệu 6B BCT

Ngày cập nhật: 17/09/2026

## CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ HÀNG VÀ HOÀN TIỀN

Chính sách quy định chi tiết về điều kiện đổi trả, thời hạn 07 ngày, quy trình tiếp nhận thẩm định, phương thức hoàn tiền và phân định chi phí tại Đồ Gỗ Trọng Hiếu.

**Căn cứ pháp lý áp dụng:** Căn cứ Điều 14 Nghị định số 248/2026/NĐ-CP của Chính phủ, Luật Thương mại điện tử số 122/2025/QH15 và Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.

**CƠ SỞ ĐỒ GỖ TRỌNG HIẾU** (sau đây gọi tắt là "**ĐỒ GỖ TRỌNG HIẾU**") ban hành chính sách đổi trả hàng và hoàn tiền minh bạch, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại **Điều 14 Nghị định 248/2026/NĐ-CP**.

### 1. Điều kiện hàng hóa được đổi trả và hoàn tiền (Khoản 1 Điều 14 NĐ 248/2026)

- Lỗi kỹ thuật sản xuất:** Gỗ bị nứt vỡ thớ do co ngót tự nhiên không xử lý kỹ, mối mọt, hoặc bong tróc lớp sơn lót/vecni không đúng tiêu chuẩn cam kết.
- Sai lệch so với đơn đặt hàng:** Giao sai chủng loại gỗ, sai kích thước phủ bì hoặc sai mẫu mã hoa văn đục chạm so với thỏa thuận chốt đơn.
- Tình trạng sản phẩm:** Sản phẩm giữ nguyên kết cấu mộc ban đầu khi giao, không bị tháo dỡ linh kiện, đục gọt lại hoặc hư hỏng do phía khách hàng tự ý sửa chữa cấu trúc.

### 2. Thời hạn yêu cầu đổi trả và hoàn tiền (Khoản 2 Điều 14 NĐ 248/2026)

- Khách hàng có quyền gửi yêu cầu đổi trả sản phẩm trong vòng **07 ngày** kể từ ngày chính thức nhận hàng và ký biên bản bàn giao tại nhà.
- Khuyến nghị khách hàng chụp ảnh hoặc quay video chi tiết các vị trí lỗi ngay khi phát hiện để cơ sở thẩm định và xử lý nhanh chóng nhất.

### 3. Quy trình tiếp nhận, xử lý yêu cầu đổi trả (Khoản 3 Điều 14 NĐ 248/2026)

#### Quy trình xử lý 3 bước tiêu chuẩn:

- Bước 1 - Tiếp nhận yêu cầu:** Tiếp nhận thông tin qua Hotline/Zalo **0988 488 361** hoặc Email **dogotronghieus@icloud.com** kèm hình ảnh/video lỗi thực tế.
- Bước 2 - Thẩm định kỹ thuật:** Trong vòng **04 giờ làm việc**, kỹ thuật xưởng thẩm định thực trạng (cử thợ đến kiểm tra trực tiếp nếu ở gần, hoặc làm việc qua video HD nếu ở xa).
- Bước 3 - Xử lý dứt điểm:** Trong vòng **24 - 48 giờ**: Tiến hành sửa chữa hoàn thiện tại chỗ, hoặc điều xe thu hồi để đổi mới sản phẩm tương đương.

### 4. Phương thức đổi trả hàng và hoàn tiền (Khoản 4 Điều 14 NĐ 248/2026)

- Đổi sản phẩm mới:** Giao sản phẩm mới tương đương cùng chủng loại gỗ, kích thước đạt chuẩn tận nhà cho khách hàng.

- Hoàn tiền:** Áp dụng khi không có sản phẩm tương đương thay thế hoặc khách hàng hủy đơn hợp lệ do lỗi từ cơ sở. Hoàn tiền bằng chuyển khoản ngân hàng do khách hàng chỉ định (hoặc tiền mặt tại xưởng) trong vòng **03 - 05 ngày làm việc** kể từ khi nghiệm thu lại mộc. Thời hạn được tính từ khi khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin tài khoản thụ hưởng.

## 5. Phân định chi phí đổi trả và hoàn tiền của các bên (Khoản 5 Điều 14 ND 248/2026)

**Lỗi từ cơ sở sản xuất hoặc hư hại trong quá trình vận chuyển:** Cơ sở Đồ Gỗ Trọng Hiếu chịu **100% chi phí** vận chuyển đổi trả hai chiều và bốc xếp. Khách hàng không phải chi trả bất kỳ khoản phí phát sinh nào.

- Trường hợp khách hàng đổi ý muốn đổi sang mẫu mã khác:** Khách hàng thanh toán chi phí vận chuyển phát sinh thực tế của chuyển xe và bù trừ chênh lệch giá trị sản phẩm (nếu có).

### ĐƠN VỊ CUNG CẤP HÀNG HÓA VÀ QUẢN LÝ:

#### CƠ SỞ ĐỒ GỖ TRỌNG HIẾU (ĐỒ GỖ TRỌNG HIẾU)

Mã số thuế / Số ĐKKD: 035095010337

Địa chỉ: Thôn Nhân Khang, Xã Vĩnh Trụ, Tỉnh Ninh Bình (địa danh cũ: thôn 4, xã Nhân Khang, huyện Lý Nhân, tỉnh Hà Nam)

Hotline: 0988 488 361 | Email: dogotronghieus@icloud.com | Website: dogotronghieus.com

#### Nơi nhận:

- Cổng TT Quản lý TMĐT - Bộ Công Thương;
- Quý khách hàng & Khách truy cập website;
- Lưu: Hồ sơ cơ sở.

#### ĐẠI DIỆN CƠ SỞ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nguyễn Tiến Lực