

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 văn bản: Tài liệu 06 BCT

Ngày cập nhật: 26/09/2026

CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG, VẬN CHUYỂN, ĐỔI TRẢ VÀ HOÀN TIỀN

Văn bản hợp nhất quy định chi tiết về phương thức giao hàng, thời hạn giao hàng ước tính, giới hạn địa lý, quy trình xử lý chậm trễ, trách nhiệm rủi ro vận chuyển và điều kiện đổi trả, thời hạn 07 ngày, quy trình thẩm định, phương thức hoàn tiền, phân định chi phí tại Đồ Gỗ Trọng Hiếu.

Căn cứ pháp lý áp dụng: Tuân thủ nghiêm ngặt Điều 13 (Cung cấp thông tin về điều kiện giao hàng) và Điều 14 (Cung cấp thông tin về điều kiện đổi trả hàng hóa, hoàn tiền) theo 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") công khai toàn bộ chính sách giao nhận vận chuyển, quy chuẩn đồng kiểm, phân định rủi ro, điều kiện đổi trả và cam kết hoàn tiền giao dịch minh bạch, bảo vệ tối đa quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

PHẦN I: CHÍNH SÁCH GIAO HÀNG VÀ VẬN CHUYỂN (KHOẢN 1 ĐẾN KHOẢN 5 ĐIỀU 13 NĐ 248/2026)

1. Phương thức giao hàng & Đơn vị vận chuyển (Khoản 1 Điều 13 NĐ 248/2026)

- Cơ sở sử dụng **đội xe tải chuyên dụng** của xưởng kết hợp với **các đối tác vận tải hàng rời chuyên nghiệp** phục vụ thông suốt trên tuyến Bắc - Trung - Nam, bảo đảm chuyên chở an toàn cho các sản phẩm đồ gỗ nội thất công kênh và giá trị cao.
- Toàn bộ sản phẩm trước khi xuất xưởng được chằng buộc chắc chắn bằng dây đai chuyên dụng, bọc lót nhiều lớp bằng màng xốp PE, bìa carton sóng và chèn nỉ chống va đập, bảo vệ tuyệt đối nước sơn lót, vecni và đường ghép mộng.

2. Thời hạn ước tính giao hàng (Khoản 2 Điều 13 NĐ 248/2026)

Thời gian giao hàng được ước tính dựa trên lộ trình vận chuyển và đặc thù sản phẩm mộc mỹ nghệ:

- Nội tỉnh & tỉnh lân cận (Ninh Bình, Hà Nam, Nam Định, Hà Nội...):** Từ **01 - 03 ngày làm việc** kể từ khi sản phẩm xuất xưởng.
- Liên tỉnh toàn quốc (Miền Trung, Miền Nam, Tây Nguyên):** Từ **03 - 07 ngày làm việc** thông qua các tuyến xe tải ghép hàng hoặc chuyển xe chuyên biệt.
- Hàng chế tác thủ công theo yêu cầu riêng:** Từ **10 - 20 ngày làm việc** (tùy thuộc vào khối lượng tạo phôi gỗ và độ tinh xảo của đường nét đục chạm mộc).

3. Giới hạn về mặt địa lý giao hàng (Khoản 3 Điều 13 NĐ 248/2026)

- Phạm vi giao hàng:** Cơ sở tiếp nhận cung cấp, vận chuyển và lắp đặt hoàn thiện sản phẩm đồ gỗ trên phạm vi toàn quốc (toàn bộ 63 tỉnh/thành phố).
- Khu vực ngõ hẹp hạn chế tiếp cận:** Đối với các địa bàn vùng sâu, vùng xa, hải đảo hoặc các hẻm, ngõ ngách có bề rộng dưới **2.5m** mà xe tải chuyên dụng không thể tiếp cận trực tiếp cửa nhà: Hai bên chủ động thỏa thuận trước về điểm sang xe hoặc vị trí trung chuyển an toàn, sắp xếp phương án xe kéo tay/thợ khiêng bộ phù hợp vào tận nhà.

4. Cung cấp thông tin lộ trình và xử lý chậm trễ giao hàng (Khoản 4 Điều 13 NĐ 248/2026)

- Cung cấp thông tin lộ trình:** Cơ sở cung cấp đầy đủ số điện thoại tài xế và biển số xe vận chuyển; tài xế chủ động liên hệ hẹn giờ trước từ **04 - 08 giờ** trước thời điểm giao hàng để khách hàng chủ động sắp xếp thời gian

tiếp nhận và kê đặt.

- **Trách nhiệm khi phát sinh chậm trễ:** Trường hợp phát sinh sự cố giao thông hoặc thời tiết cực đoan làm chậm tiến độ quá **48 giờ** so với lịch hẹn, cơ sở chủ động liên hệ thông báo rõ lý do. Nếu chậm giao quá **15 ngày làm việc** mà hai bên không đạt được thỏa thuận gia hạn, khách hàng có quyền đơn phương hủy đơn và nhận lại **100% tiền đặt cọc** đã thanh toán trong vòng 03 - 05 ngày làm việc.

5. Trách nhiệm rủi ro vận chuyển & Chính sách kiểm hàng (Khoản 5 Điều 13 NĐ 248/2026)

Cam kết trách nhiệm rủi ro: Cơ sở Đồ Gỗ Trọng Hiếu chịu **100% trách nhiệm** đối với mọi rủi ro trầy xước, nứt vỡ hoặc hư hỏng phát sinh trong quá trình vận chuyển từ xưởng sản xuất đến tận nhà khách hàng.

- **Quy chế 100% đồng kiểm:** Khách hàng có toàn quyền mở kiện hàng bọc lót, kiểm tra thực tế kết cấu mộng ghép, thớ gỗ và đường nét đục chạm trước khi ký nhận bàn giao và thanh toán phần tiền còn lại.
- Nếu phát hiện hàng có lỗi do sản xuất hoặc nứt vỡ do vận chuyển, khách hàng có quyền từ chối nhận hàng mà không phải chịu bất kỳ khoản chi phí nào.

PHẦN II: CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ HÀNG VÀ HOÀN TIỀN (KHOẢN 1 ĐẾN KHOẢN 5 ĐIỀU 14 NĐ 248/2026)

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 cơ 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:

1. **Bước 1 - Tiếp nhận yêu cầu:** Tiếp nhận thông tin qua Hotline/Zalo **0988 488 361** hoặc Email **dogotronghieu@icloud.com** kèm hình ảnh/video lỗi thực tế.
2. **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).
3. **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 NB 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 chuyến 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: dogotronghieu@icloud.com | Website: dogotronghieu.com

ĐẠI DIỆN CƠ SỞ

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nguyễn Tiến Lực