

ĐIỀU KHOẢN VÀ ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH

I. NGUYÊN TẮC CHUNG

- 1.1. Tất cả những yếu tố được VINSMART đưa ra chào bán và quảng bá trên Website với mục đích thu hút sự chú ý mua sắm, sử dụng của người tiêu dùng đều được hiểu và gọi chung là Sản Phẩm. Điều Khoản và Điều Kiện giao dịch được áp dụng khi Quý khách thực hiện mua sắm hoặc tìm hiểu thông tin về Sản Phẩm tại website bán hàng trực tuyến hoặc ứng dụng trên các thiết bị di động của Công ty cổ phần nghiên cứu và sản xuất VINSMART.
- 1.2. Bằng việc sử dụng các dịch vụ, đăng ký một tài khoản với VINSMART hoặc truy cập Nền tảng, Quý khách đã đọc, hiểu và chấp nhận những Điều Khoản & Điều kiện giao dịch và Chính sách bổ sung được dẫn chiếu theo đây và/hoặc có liên quan.
- 1.3. VINSMART có quyền chỉnh sửa các Điều Khoản & Điều Kiện giao dịch này vào bất cứ thời điểm nào thông qua việc đăng tải các Điều Khoản & Điều Kiện giao dịch đã được chỉnh sửa lên website VINSMART mà không cần thông báo tới Quý khách. Ngay sau khi nội dung thay đổi được đăng tải, Quý khách tiếp tục sử dụng website VINSMART đồng nghĩa với việc Quý khách chấp nhận các Điều Khoản Dịch Vụ được chỉnh sửa.
- 1.4. Tại mọi thời điểm, nếu VINSMART không thể thực hiện được bất kỳ điều khoản nào theo đây sẽ không ảnh hưởng, dưới bất kỳ hình thức nào, đến các quyền của VINSMART vào thời điểm sau đó để thực thi các quyền này trừ khi việc thực thi các quyền này được miễn trừ bằng văn bản.
- 1.5. Nếu bất kỳ nội dung nào của các Điều Khoản & Điều Kiện này bị bất kỳ cơ quan có thẩm quyền xem là vô hiệu hoặc không thể thực hiện toàn bộ hoặc một phần, thì tính hiệu lực của các nội dung khác trong Điều Khoản & Điều kiện này sẽ không bị ảnh hưởng.
- 1.6. Các chính sách được dẫn chiếu trong Điều Khoản & Điều Kiện này là một phần không thể tách rời của Điều Khoản & Điều Kiện này.
- 1.7. Mọi tranh chấp phát sinh giữa VINSMART và Quý khách sẽ được giải quyết trên cơ sở thương lượng. Trường hợp không đạt được thỏa thuận như mong muốn, tranh chấp phát sinh trên có thể được giải quyết tại cơ quan tòa án có thẩm quyền.

II. QUY ĐỊNH VỀ SẢN PHẨM

Bất kỳ hình ảnh hay hình chụp của các Sản Phẩm hiển thị trên website của VINSMART có thể khác với Sản Phẩm thực tế. VINSMART cam kết sử dụng mọi nỗ lực hợp lý để đảm bảo nội dung, các thông tin mô tả sản phẩm, màu sắc, kích thước và chi tiết của Sản Phẩm được hiển thị chính xác, tuy nhiên, sai sót là có thể xảy ra. Hiện tượng khác biệt về hình ảnh có thể đến từ máy tính của Quý khách hiển thị không chính xác màu sắc và chi tiết Sản Phẩm của VINSMART. Do đó, Sản Phẩm mà Quý khách nhận được có thể khác một chút so với với hiển thị trên website.

III. GIÁ SẢN PHẨM

Giá của Sản Phẩm niêm yết trên website VINSMART là giá sau cùng và đã bao gồm thuế giá trị gia tăng. Giá có thể thay đổi tùy từng thời điểm do VINSMART quyết định và các CTKM áp dụng.

Trong mọi trường hợp, giá của Sản Phẩm không bao gồm phí vận chuyển. Chi phí vận chuyển được quy định cụ thể tại Chính sách giao hàng

IV. ĐIỀU KHOẢN XÁC LẬP VÀ HỦY ĐƠN HÀNG

4.1. Xác lập đơn hàng

Khi có nhu cầu mua hàng trên website, quý khách thực hiện mua hàng theo các bước sau đây:

Bước 1: Tìm kiếm Sản Phẩm cần mua

Bước 2: Xem giá và thông tin chi tiết Sản Phẩm và lựa chọn số lượng, chọn nút “Mua hàng”

Bước 3: Kiểm tra thông tin Sản Phẩm và lựa chọn địa chỉ giao hàng tại trang Đơn hàng. Tại đây, VINSMART cho phép Quý khách kiểm tra Sản Phẩm đã đặt mua có thể rà soát, chỉnh sửa, bổ sung Đơn đặt hàng trước khi Quý khách gửi Đơn đặt hàng cho VINSMART. Quý khách vui lòng kiểm tra kỹ mọi thông tin liên quan đến Đơn đặt hàng của Quý khách trước khi gửi Đơn đặt hàng cho VINSMART.

Bước 4: Thanh toán

Nếu Quý khách có Mã khuyến mãi điện tử, Quý khách có thể nhập trực tiếp tại trang thanh toán để hưởng ưu đãi. Khi Quý khách nhấn vào ô “Đặt hàng” để tiến hành thanh toán Đơn Đặt Hàng có nghĩa là (i) Quý khách xác nhận đã rà soát thông tin Đơn Đặt Hàng; và (ii) Quý khách đồng ý với Điều Khoản & Điều Kiện sẽ được áp dụng cho giao dịch mua Sản Phẩm trong Đơn Đặt Hàng đó.

Sau khi thanh toán thành công, hệ thống sẽ hiện thông báo đến quý khách, có bao gồm mã đơn hàng Quý khách đã đặt.

4.2. Hủy đơn hàng

Trong mọi trường hợp, khách hàng đều có quyền chấm dứt giao dịch nếu đã thông báo cho VINSMART về việc hủy giao dịch qua đường dây nóng (hotline) 1900.232.389

Ngoài ra đơn hàng của Quý khách sẽ bị hủy trong các trường hợp sau đây:

- Hết hàng nên VINSMART không thể giao đủ số lượng và mặt hàng trong Đơn đặt hàng của Quý khách
- Đơn hàng không thành công nhưng hệ thống vẫn trừ tiền của Quý khách
- Với khách hàng thanh toán trả thẳng: Trong vòng 03 ngày mà VINSMART không thể liên hệ khách hàng để giao hàng vì lý do chủ quan của khách hàng
- Với khách hàng thanh toán trả góp: Trong vòng 07 ngày mà VINSMART không thể liên hệ khách hàng để giao hàng vì lý do chủ quan của khách hàng
- VINSMART chủ động liên hệ với Quý khách đối với các trường hợp quy định tại Điều 4.2.2

4.2.2. VINSMART có quyền hủy Đơn Hàng đã được xác nhận trong một số trường hợp sau đây:

- Khi VINSMART cho rằng Quý khách có dấu hiệu:

- Đầu cơ (được hiểu là Quý khách lợi dụng các chính sách bán hàng của VINSMART để đặt hàng với số lượng nhiều và/hoặc không dùng cho mục đích tiêu dùng cuối cùng mà để mua đi bán lại, nhằm tìm kiếm lợi ích); và/hoặc
 - Dùng những sơ hở, lỗi hệ thống, những sai sót, nhằm lẫn dẫn đến sai lệch về thông tin Sản Phẩm (bao gồm nhưng không giới hạn về giá, về điều kiện giao hàng, về trạng thái tồn, về đặc tính, chủng loại Sản Phẩm, về các điều kiện, ưu đãi đi kèm theo Sản Phẩm) trong quá trình thực hiện giao dịch tại website để mua hàng nhằm nhận được lợi ích cao hơn so với bình thường;
 - Vi phạm các quy định của Điều khoản Khuyến Mãi quy định tại Mục V của Điều Khoản & Điều Kiện này.
- Khi Bất khả kháng ảnh hưởng tới việc thực hiện giao dịch giữa khách hàng và VINSMART diễn ra và kéo dài quá hai mươi tư (24) giờ kể từ thời điểm bắt đầu xảy ra Bất khả kháng. VINSMART sẽ bằng mọi phương thức, nỗ lực tối đa thông báo cho Khách Hàng về tình trạng này và đề xuất thời gian thực hiện giao dịch mới. Trường hợp, Khách Hàng không đồng ý với đề xuất của VINSMART có thể chủ động hủy giao dịch hoặc VINSMART sẽ chủ động hủy.
 - Các trường hợp VINSMART có căn cứ xác định giao dịch vô hiệu theo quy định của Chính Sách Hoàn Tiền & pháp luật.

V. ĐIỀU KHOẢN KHUYẾN MÃI

Để đảm bảo tính công bằng và quyền lợi của Quý khách là người tiêu dùng cuối cùng, VINSMART có quyền áp dụng các điều kiện hạn chế trong việc triển khai các chương trình khuyến mãi (“CTKM”), bao gồm nhưng không giới hạn:

- 5.1. Giới hạn về số lượng Sản Phẩm/Mã khuyến mãi điện tử tối đa trong mỗi CTKM mà một Khách Hàng được mua;
- 5.2. Giới hạn về mục đích mua Sản Phẩm, theo đó Sản Phẩm mua trong các CTKM chỉ được sử dụng để tiêu dùng, không được kinh doanh, mua đi bán lại, hoặc chuyển nhượng dưới bất cứ hình thức nào;
- 5.3. Nếu Quý khách có mã khuyến mãi điện tử và có ghi điều khoản có thể chuyển nhượng thì mã khuyến mãi điện tử đó có thể được sử dụng bởi người khác và Quý khách có thể trao toàn quyền sử dụng phiếu giảm giá cho người đó.
- 5.4. VINSMART không chịu trách nhiệm cho bất cứ tổn thất, mất trộm nào của mã khuyến mãi điện tử của Quý khách
- 5.5. Trong trường hợp gian lận, lừa gạt hoặc có những hành vi nghi ngờ phạm pháp liên quan đến việc sử dụng mã giảm giá điện tử hoặc Sản Phẩm khuyến mãi bằng bất kỳ hình thức nào, VINSMART có quyền khóa Tài Khoản cá nhân của Quý khách, và/hoặc yêu cầu phương thức thanh toán khác nếu đơn hàng chưa hoàn thành, và/hoặc tự động hủy đơn hàng nếu đơn hàng đã hoàn thành. Quý khách sẽ được hoàn tiền theo Chính Sách Hoàn Tiền.
- 5.6. Trong một số trường hợp, VINSMART có thể tùy ý tạm dừng hoặc hủy bất kỳ mã giảm giá điện tử nào đã được cấp trước đó và sẽ không chịu trách nhiệm đối với bất kỳ mất mát nào của việc này.

5.7. Các giới hạn khác (nếu có) được quy định chi tiết trong từng CTKM và có hiệu lực đồng thời với các quy định tại Điều khoản Khuyến mãi này.

VI. CHÍNH SÁCH THANH TOÁN

Việc Thanh toán giao dịch phát sinh trên Website VINSMART được thực hiện theo các quy định chi tiết của Chính sách Thanh toán tại **ĐÂY**.

Quý khách có thể lựa chọn 01 trong 04 hình thức thanh toán dưới đây:

- (i) Thanh toán bằng thẻ ATM nội địa (Internet Banking)
- (ii) Thanh toán bằng Thẻ tín dụng/ghi nợ: Visa, Mastercard, JCB, American Express (Amex)
- (iii) Thanh toán khi nhận hàng (COD), áp dụng cho đơn hàng dưới 50,000,000 VNĐ
- (iv) Thanh toán bằng Mã khuyến mãi

VII. ĐIỀU KHOẢN GIAO HÀNG & LẮP ĐẶT

7.1. Giao hàng

VINSMART miễn phí giao hàng cho Khách hàng trên toàn quốc Việt Nam áp dụng với Sản Phẩm điện thoại, Tivi, Máy lọc Không khí và các thiết bị, phụ kiện nhà ở thông minh (SmartHome/IoT)

VINSMART sẽ giao hàng nguyên đai, nguyên kiện. Trong trường hợp phát hiện đóng gói kiện hàng hóa có dấu hiệu móp méo, dập nát hoặc không đúng thông tin (người nhận hàng, tên mã Sản Phẩm, số lượng, ...), khách hàng có thể từ chối nhận Sản Phẩm ngay khi giao hàng.

Trong mọi trường hợp, địa chỉ nhận hàng đã được ghi nhận trên hệ thống sẽ không thể thay đổi trừ trường hợp có sự đồng ý của VINSMART .

Rủi ro và quyền sở hữu Sản Phẩm sẽ được chuyển cho Quý khách từ thời điểm đơn hàng được thanh toán và Người Nhận Hàng ký vào Biên bản giao hàng. Quý khách cần giữ lại Phiếu giao hàng để đối soát hoặc để giải quyết các vấn đề có thể phát sinh liên quan đến Sản Phẩm (nếu có). Sau thời hạn đổi trả Sản Phẩm quy định tại Chính Sách Đổi Trả, các vấn đề có thể phát sinh liên quan đến Sản Phẩm (nếu có) sẽ được thực hiện theo Chính Sách Bảo Hành.

VIII. GIỚI HẠN TRÁCH NHIỆM

Trong mọi trường hợp, VINSMART không chịu trách nhiệm đối với mọi thiệt hại/mất mát/tổn thất/hư hỏng mà Quý khách phải chịu sau thời điểm rủi ro được chuyển từ VINSMART sang Khách Hàng, trừ khi do lỗi của VINSMART gây ra.

IX. QUẢN LÝ TÀI KHOẢN CÁ NHÂN

9.1. VINSMART có quyền hạn chế bất kỳ một người hoặc một nhóm người sử dụng hoặc tất cả người dùng truy cập các phần hoặc toàn bộ Website Bán Hàng mà không cần thông báo trước.

- 9.2. Quý khách không tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào tên đăng nhập, mật khẩu hoặc bất kỳ phần thông tin khác được cung cấp trên website. VINSMART có quyền vô hiệu hóa bất cứ lúc nào tài khoản của Quý khách theo yêu cầu của Quý khách hoặc được chỉ định bởi VINSMART nếu nghi ngờ tài khoản không tuân thủ theo Các Điều khoản & Điều kiện giao dịch này.
- 9.3. Vui lòng thông báo cho VINSMART càng sớm càng tốt nếu Quý khách biết được các hoạt động trên tài khoản của Quý khách là không đúng thẩm quyền hoặc Quý khách phát hiện tài khoản của Quý khách đã bị xâm nhập.

X. QUY ĐỊNH BẢO MẬT

Trang web của chúng tôi coi trọng việc bảo mật thông tin và sử dụng các biện pháp tốt nhất bảo vệ thông tin và việc thanh toán của quý khách. Thông tin của quý khách trong quá trình thanh toán sẽ được mã hóa để đảm bảo an toàn. Sau khi quý khách hoàn thành quá trình đặt hàng, quý khách sẽ thoát khỏi chế độ an toàn.

Quý khách không được sử dụng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Trang web cũng nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cổ vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào dữ liệu của hệ thống. Cá nhân hay tổ chức vi phạm sẽ bị tước bỏ mọi quyền lợi cũng như sẽ bị truy tố trước pháp luật nếu cần thiết.

Mọi thông tin giao dịch sẽ được bảo mật ngoại trừ trong trường hợp cơ quan pháp luật yêu cầu.

XI. THÔNG TIN CÁ NHÂN VÀ TÍNH RIÊNG TƯ

Ngoài hệ thống lưu trữ dữ liệu của riêng mình, chúng tôi có thể sử dụng một số dịch vụ của bên thứ 3 để thu thập các thông tin (đã được mã hoá nặc danh) khi Quý khách sử dụng dịch vụ của VINSMART trên Website. Việc thu thập thông tin này giúp chúng tôi cá nhân hoá trải nghiệm của Khách hàng cải tiến dịch vụ của chúng tôi và mang đến những thông điệp quảng cáo phù hợp với nhu cầu mua sắm của bạn.

Các thông tin thu thập được Quý khách chủ động gửi cho chúng tôi khi đăng ký tài khoản trên VINSMART:

- Tên họ, địa chỉ, số điện thoại, email, ngày sinh, giới tính
- Nhận xét, đánh giá sản phẩm của Quý khách (bao gồm thông tin chữ, hình, và video do Quý khách cung cấp)
- Các thông tin đăng ký khác khi Quý khách chủ động tham gia các chương trình có thu thập thông tin này
- Để sử dụng các tính năng như tìm bằng hình ảnh, chúng tôi cũng dựa vào sự cho phép của Quý khách khi bạn muốn gửi hình cho chúng tôi
- Các thông tin thu thập tự động khi Quý khách sử dụng dịch vụ của chúng tôi trên Website
- Lịch sử mua hàng
- Lịch sử thao tác người dùng