**QUY TRÌNH THỦ TỤC ĐỔI HÀNG**

1. Thành viên có thể gửi thông tin và yêu cầu đổi hàng trước cho công ty thông qua Trang chủ - Văn phòng (My office) sau đó gửi hồ sơ đổi hàng bằng cách gửi trực tiếp hoặc qua bưu điện đến trụ sở hoặc chi nhánh hoặc địa điểm kinh doanh của công ty.
2. Trường hợp yêu cầu đổi sản phẩm có mức giá thấp hơn sang sản phẩm có mức giá cao hơn, thành viên phải thanh toán khoản tiền chênh lệch. Trường hợp yêu cầu đổi sản phẩm có mức giá cao hơn sang sản phẩm có mức giá thấp hơn thành viên có thể phải chấp nhận việc công ty sẽ không hoàn lại cho thành viên khoản tiền chênh lệch.
3. Trường hợp yêu cầu đổi sản phẩm do bị lỗi, thành viên phải chụp ảnh các lỗi của sản phẩm và gửi kèm hồ sơ gửi hàng.
4. Trong khoảng thời gian quy định tại Mục 1 Điều 20 của Quy tắc hoạt động này, thành viên phải gửi đầy đủ hồ sơ yêu cầu đổi sản phẩm như quy định tại Mục 2 Điều 20 nói trên. Đơn yêu cầu đổi sản phẩm phải bao gồm thông tin thành viên và chi tiết đơn đặt hàng, địa chỉ trao đổi và thông tin của sản phẩm được đổi và sản phẩm sẽ đổi một cách chính xác. Công ty không chịu trách nhiệm nếu thông tin trong hồ sơ được thành viên kê không chính xác hoặc thiếu.
5. Trong thời hạn 3 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ đầy đủ, chính xác, công ty sẽ xác nhận trạng thái yêu cầu, số lượng sản phẩm yêu cầu đổi, thông tin thành viên, thông tin đơn hàng và tình trạng của yêu cầu (có đủ điều kiện chấp nhận hay không), cùng với đó là chi phí vận chuyển (nếu có) cho việc đổi hàng. Trường hợp phát hiện hồ sơ đổi hàng có sai sót, không hợp lệ, công ty có quyền từ chối cho thành viên đổi sản phẩm và sẽ gửi thông báo cho thành viên biết về những sai sót, không hợp lệ đó.
6. Trong thời gian 48 giờ kể từ thời điểm công ty gửi xác nhận chấp thuận việc đổi hàng cho thành viên, thành viên phải hoàn tất việc thanh toán khoản tiền chênh lệch (nếu có) theo một trong các hình thức nêu tại Điều 16 của quy tắc hoạt động, việc đổi hàng sẽ được công ty xử lý trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được tiền. Công ty sẽ giao sản phẩm được đổi tới địa chỉ được ghi trên đơn yêu cầu đổi hàng của thành viên.