

CHÍNH SÁCH VẬN CHUYỂN

Công ty Cổ phần Helen Recipe

Website: www.helenrecipe.com

Hotline: 0916 812 666

Địa chỉ: Phố Mới, xã Quốc Oai, thành phố Hà Nội

1. Phạm vi áp dụng

Chính sách vận chuyển này áp dụng cho tất cả các đơn hàng đặt tại **Công ty Cổ phần Helen Recipe** thông qua:

- Website: www.helenrecipe.com
 - Hotline/Fanpage/Zalo
 - Mua trực tiếp tại địa chỉ: *Phố Mới, xã Quốc Oai, thành phố Hà Nội*
-

2. Đặc thù vận chuyển ngành hàng

Helen Recipe kinh doanh các sản phẩm:

- Hạt dinh dưỡng
- Bánh khô – bánh đóng gói
- Combo – giỏ – hộp quà

Tất cả đều là hàng khô, không yêu cầu bảo quản lạnh.

Sản phẩm dễ vỡ (chai/hũ thủy tinh, hộp quà trang trí, bánh giòn) được đóng gói chống sốc cẩn thận trước khi vận chuyển.

3. Đơn vị vận chuyển

Helen Recipe hiện hợp tác với:

- GHTK
 - GHN
 - Viettel Post
 - J&T Express
 - Grab/AhaMove (giao nhanh trong nội thành Hà Nội, khi khách có nhu cầu)
-

4. Thời gian xử lý đơn hàng

- Đơn hàng được xử lý trong vòng **24 giờ** sau khi xác nhận thành công.
 - Đơn đặt sau **17:00** sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.
 - Vào các dịp lễ, Tết, số lượng đơn tăng cao, thời gian xử lý có thể chậm hơn 6–12 giờ.
-

5. Thời gian giao hàng dự kiến

Nội thành Hà Nội:

- Giao tiêu chuẩn: **1–2 ngày làm việc**
- Giao nhanh (Grab/AhaMove theo yêu cầu): **2–4 giờ**

Ngoại thành Hà Nội – Liên tỉnh:

- **2–4 ngày làm việc**

Khu vực vùng xa, miền núi, hải đảo:

- **4–7 ngày làm việc**

Thời gian giao hàng có thể thay đổi tùy vào đơn vị vận chuyển và điều kiện khách quan.

6. Phí vận chuyển

- **Nội thành Hà Nội:** từ [đơn vị vận chuyển báo]
 - **Ngoại thành – Liên tỉnh:** từ [đơn vị vận chuyển báo]
 - **Miễn phí vận chuyển cho đơn hàng từ 2.000.000 VND trở lên** (không áp dụng cho giao nhanh/giao hỏa tốc).
-

7. Quy cách đóng gói

Để đảm bảo sản phẩm đến tay khách hàng nguyên vẹn, Helen Recipe đóng gói theo tiêu chuẩn:

- Hộp carton cứng, túi chống sốc cho sản phẩm dễ vỡ.
 - Hộp quà được bọc lớp chống móp và chống trầy.
 - Đơn hàng được niêm phong kỹ lưỡng trước khi giao.
-

8. Theo dõi đơn hàng

Sau khi gửi hàng, khách hàng sẽ nhận được:

- Mã vận đơn
 - Link tra cứu
hoặc liên hệ **Hotline 0916 812 666** để kiểm tra nhanh.
-

9. Chính sách hỗ trợ khi hàng bị hư hỏng – móp méo – thất lạc

Để hỗ trợ nhanh nhất, khách hàng vui lòng quay **video mở hàng liên tục từ lúc nhận đến khi mở hộp**.

Helen Recipe hỗ trợ đổi trả hoặc hoàn tiền nếu:

- Hộp quà bị móp méo, rách hoặc biến dạng do vận chuyển
- Sản phẩm bị vỡ, rách bao bì, hư hỏng
- Giao sai sản phẩm, sai số lượng
- Hàng quá hạn hoặc cận hạn không đúng cam kết

Mức hỗ trợ được điều chỉnh theo tình trạng đơn hàng thực tế.

10. Thay đổi thông tin giao hàng

Khách hàng có thể yêu cầu điều chỉnh địa chỉ hoặc số điện thoại **trước khi đơn hàng được bàn giao cho đơn vị vận chuyển**.

Liên hệ ngay: **0916 812 666**

11. Thông tin liên hệ

Công ty Cổ phần Helen Recipe

- Địa chỉ: Phố Mới, xã Quốc Oai, thành phố Hà Nội
- Hotline: 0916 812 666
- Website: www.helenrecipe.com

CHÍNH SÁCH THANH TOÁN ĐƠN HÀNG

Công ty Cổ phần Helen Recipe

Website: www.helenrecipe.com

Hotline: 0916 812 666

Địa chỉ: Phố Mới, xã Quốc Oai, thành phố Hà Nội

1. Phạm vi áp dụng

Chính sách thanh toán áp dụng cho tất cả đơn hàng mua tại **Helen Recipe**, bao gồm:

- Mua trực tiếp tại cửa hàng
 - Mua qua website: www.helenrecipe.com
 - Mua qua Hotline/Zalo/Fanpage
-

2. Phương thức thanh toán

Helen Recipe hỗ trợ nhiều hình thức thanh toán thuận tiện:

2.1. Thanh toán khi nhận hàng (COD)

- Áp dụng toàn quốc.
 - Khách hàng thanh toán trực tiếp cho nhân viên giao hàng khi nhận sản phẩm.
 - Áp dụng cho tất cả đơn hàng dưới **2.000.000 VND**.
 - Với các đơn hàng giá trị lớn hoặc đặt số lượng nhiều, công ty có thể yêu cầu **đặt cọc trước** để xác nhận đơn.
-

2.2. Thanh toán chuyển khoản ngân hàng

Khách hàng có thể thanh toán qua tài khoản ngân hàng sau:

Chủ tài khoản: *[Điền thông tin ngân hàng của công ty]*

Số tài khoản: *[Điền]*

Ngân hàng: *[Điền]*

Nội dung chuyển khoản: “Tên khách hàng – Số điện thoại – Thanh toán đơn hàng”

Sau khi chuyển khoản, khách hàng vui lòng gửi lại **hóa đơn/ảnh chụp màn hình** để Helen Recipe xác nhận nhanh.

2.3. Thanh toán qua ví điện tử (nếu áp dụng)

- Các ví điện tử hỗ trợ: **Momo / ZaloPay / ShopeePay**
- Khách hàng quét mã QR được cung cấp trên website hoặc từ nhân viên CSKH.

(Nếu doanh nghiệp chưa dùng ví điện tử, mình có thể bỏ toàn bộ mục này.)

2.4. Thanh toán trực tiếp tại cửa hàng

Khách hàng có thể thanh toán bằng:

- Tiền mặt
 - QR code
 - Chuyển khoản
tại địa chỉ: *Phố Mới, xã Quốc Oai, thành phố Hà Nội*
-

3. Quy định đặt cọc

Một số đơn hàng sau có thể yêu cầu **đặt cọc từ 20% – 50% giá trị đơn**:

- Đơn hàng số lượng lớn
- Đơn đặt theo set/hộp quà theo yêu cầu
- Đơn từ **2.000.000 VND trở lên**
- Đơn cần đóng gói đặc biệt hoặc gửi quà tặng cho nhiều địa chỉ

Tiền cọc sẽ được trừ trực tiếp vào tổng giá trị thanh toán của đơn hàng.

4. Xử lý khi thanh toán không thành công

- Trong trường hợp thanh toán chuyển khoản không ghi nhận do lỗi hệ thống/nhầm tài khoản, bộ phận CSKH sẽ liên hệ để hỗ trợ kiểm tra.
 - Đối với COD, nếu khách hàng từ chối nhận hàng không lý do hợp lý, công ty có thể ngừng hỗ trợ dịch vụ COD cho các đơn tiếp theo.
-

5. Bảo mật thông tin thanh toán

Helen Recipe cam kết:

- Không lưu trữ thông tin thẻ ngân hàng của khách hàng

- Không chia sẻ thông tin thanh toán cho bên thứ ba
 - Sử dụng các phương thức truyền thông an toàn để đảm bảo dữ liệu được bảo vệ
-

6. Hỗ trợ thanh toán

Nếu gặp vấn đề khi thanh toán, vui lòng liên hệ:



Hotline: 0916 812 666



Website: www.helenrecipe.com

CHÍNH SÁCH TRẢ HÀNG

Công ty Cổ phần Helen Recipe

Địa chỉ: Phố Mới, xã Quốc Oai, thành phố Hà Nội

Website: www.helenrecipe.com

Hotline: 0916 812 666

1. Phạm vi áp dụng

Chính sách trả hàng áp dụng cho khách hàng mua sản phẩm của **Helen Recipe** qua:

- Website: www.helenrecipe.com
- Hotline/Fanpage/Zalo
- Mua trực tiếp tại cửa hàng

Áp dụng cho các nhóm sản phẩm:

- ✓ Hạt dinh dưỡng
 - ✓ Bánh khô – bánh đóng gói
 - ✓ Combo – giỏ – hộp quà
-

2. Điều kiện được trả hàng

Helen Recipe hỗ trợ trả hàng khi khách hàng gặp một trong các trường hợp sau:

2.1. Sản phẩm bị lỗi, hư hỏng từ nhà sản xuất hoặc vận chuyển

- Bao bì rách, móp méo nặng
- Hũ thủy tinh bị nứt, vỡ
- Bánh/hạt bị ẩm, biến dạng, đổi màu, có dấu hiệu hư hỏng

2.2. Giao sai sản phẩm hoặc sai số lượng

- Giao nhầm loại sản phẩm
- Thiếu hàng trong đơn

2.3. Sản phẩm có hạn sử dụng không đúng cam kết

- Sản phẩm quá hạn hoặc cận hạn (không đúng như thông báo trên website/CSKH)

2.4. Sản phẩm không đúng mô tả

- Khác biệt đáng kể so với hình ảnh/đơn đặt hàng

Lưu ý: Các trường hợp trả hàng phải còn **đầy đủ sản phẩm, phụ kiện, bao bì** như ban đầu.

3. Trường hợp không hỗ trợ trả hàng

Helen Recipe **không nhận trả lại** trong các tình huống sau:

- Sản phẩm đã mở seal, sử dụng một phần
 - Bao bì bị hư hỏng do bảo quản sai cách sau khi nhận hàng
 - Sản phẩm được mua trong chương trình giảm giá mạnh, xả kho (trừ trường hợp lỗi/hư hỏng)
 - Không còn đầy đủ video mở hàng theo quy định
-

4. Yêu cầu bắt buộc: Video mở hàng

Để được hỗ trợ nhanh nhất, khách hàng vui lòng cung cấp:

- **Video mở hàng liên tục từ lúc nhận đến khi mở hộp** (không cắt ghép)
- Hình ảnh sản phẩm và bao bì bị lỗi

Video là căn cứ quan trọng để Helen Recipe làm việc với đơn vị vận chuyển và xử lý khiếu nại.

5. Thời hạn yêu cầu trả hàng

- Khách hàng cần thông báo trong vòng **48 giờ** kể từ khi nhận sản phẩm.
 - Sau 48 giờ, Helen Recipe rất tiếc **không thể hỗ trợ trả hàng**, trừ trường hợp lỗi nhà sản xuất.
-

6. Hình thức xử lý khi trả hàng

Tùy theo tình trạng đơn hàng, khách hàng sẽ được:

✓ **Đổi sang sản phẩm mới**

áp dụng cho trường hợp lỗi/hư hỏng.

✓ **Gửi bổ sung sản phẩm**

áp dụng khi thiếu hàng hoặc giao sai số lượng.

✓ Hoàn tiền

áp dụng khi không còn sản phẩm thay thế hoặc theo thỏa thuận với khách hàng.

Thời gian xử lý hoàn tiền: **3–5 ngày làm việc**.

7. Chi phí trả hàng

- Nếu lỗi từ nhà sản xuất hoặc đơn vị vận chuyển → **Helen Recipe chịu toàn bộ chi phí**.
 - Nếu khách hàng muốn đổi vì lý do cá nhân (không thích, không phù hợp...) → không áp dụng cho ngành thực phẩm.
-

8. Quy trình trả hàng

Bước 1: Khách hàng liên hệ qua Hotline 0916 812 666 hoặc Fanpage.

Bước 2: Gửi video mở hàng + hình ảnh chứng minh.

Bước 3: Bộ phận CSKH xác minh và thông báo hướng xử lý.

Bước 4: Trả hàng hoặc đổi hàng theo chính sách.

9. Liên hệ hỗ trợ

- **Hotline:** 0916 812 666
- **Website:** www.helenrecipe.com
- **Địa chỉ:** Phố Mới, xã Quốc Oai, thành phố Hà Nội

CHÍNH SÁCH HOÀN HÀNG

Công ty Cổ phần Helen Recipe

Địa chỉ: Phố Mới, xã Quốc Oai, thành phố Hà Nội

Website: www.helenrecipe.com

Hotline: 0916 812 666

1. Mục đích và phạm vi áp dụng

Chính sách hoàn hàng áp dụng cho khách hàng mua sản phẩm tại Helen Recipe thông qua:

- Website: www.helenrecipe.com
- Hotline/Zalo/Fanpage
- Mua trực tiếp tại cửa hàng

Áp dụng cho tất cả sản phẩm hàng khô, bánh đóng gói, hạt dinh dưỡng và hộp quà.

2. Các trường hợp được hoàn hàng

Helen Recipe hỗ trợ **hoàn hàng** (gửi trả lại hàng về công ty) khi xảy ra các trường hợp:

2.1. Sản phẩm lỗi hoặc hư hỏng

- Bao bì rách, móp méo nghiêm trọng
- Hũ thủy tinh/hộp đựng bị nứt, vỡ
- Hạt/bánh có dấu hiệu ẩm mốc, biến đổi chất lượng

2.2. Giao sai sản phẩm hoặc sai số lượng

- Nhầm loại, nhầm vị
- Thiếu sản phẩm trong đơn

2.3. Sản phẩm hết hạn hoặc cận hạn không đúng cam kết

2.4. Hàng bị ảnh hưởng do lỗi vận chuyển

- Va đập mạnh, biến dạng, gãy vỡ
-

3. Các trường hợp KHÔNG hỗ trợ hoàn hàng

Helen Recipe không nhận hoàn hàng trong các tình huống sau:

- Sản phẩm đã mở seal hoặc đã dùng
 - Hàng hư hỏng do khách hàng bảo quản sai cách
 - Không cung cấp video mở hàng theo quy định
 - Sản phẩm mua trong chương trình giảm sâu/xả kho (trừ khi bị lỗi)
-

4. Yêu cầu bắt buộc: Video mở hàng

Khách hàng cần cung cấp **video mở hàng liên tục** từ lúc nhận đến khi mở sản phẩm để được hỗ trợ hoàn hàng.

Video là căn cứ quan trọng để xác minh và làm việc với đơn vị vận chuyển.

5. Thời hạn yêu cầu hoàn hàng

Khách hàng cần thông báo yêu cầu trong vòng:

- **48 giờ** kể từ khi nhận hàng đối với hàng hóa lỗi/hư hỏng
- **24 giờ** đối với trường hợp giao sai sản phẩm/số lượng

Sau thời gian này, Helen Recipe rất tiếc không thể hỗ trợ hoàn hàng, trừ trường hợp lỗi nhà sản xuất.

6. Chi phí hoàn hàng

- **Helen Recipe chịu toàn bộ phí hoàn hàng** nếu sản phẩm bị lỗi/sai/giảm chất lượng do nhà sản xuất hoặc vận chuyển.
 - Nếu khách hàng muốn hoàn hàng vì lý do cá nhân (không thích, đổi ý mua) → **không áp dụng** cho ngành thực phẩm.
-

7. Hình thức hoàn hàng/hoàn tiền

Sau khi kiểm tra và xác nhận sản phẩm hoàn hàng hợp lệ, Helen Recipe hỗ trợ:

✓ **Đổi mới sản phẩm**

Gửi sản phẩm mới 100%.

✓ **Gửi bổ sung hàng hóa**

Trong trường hợp thiếu hàng hoặc giao nhầm số lượng.

✓ Hoàn tiền

Nếu không còn sản phẩm thay thế hoặc theo thỏa thuận.

Thời gian hoàn tiền: **3–5 ngày làm việc** qua chuyển khoản ngân hàng.

8. Quy trình hoàn hàng

Bước 1: Khách hàng liên hệ hotline 0916 812 666 để báo lỗi.

Bước 2: Gửi video mở hàng + ảnh sản phẩm.

Bước 3: Helen Recipe xác minh & phản hồi hướng xử lý.

Bước 4: Khách gửi trả hàng (nếu cần).

Bước 5: Nhận hàng – kiểm tra – hoàn tiền/đổi mới.

9. Thông tin liên hệ

Công ty Cổ phần Helen Recipe

- Địa chỉ: Phố Mới, xã Quốc Oai, thành phố Hà Nội
- Hotline: 0916 812 666
- Website: www.helenrecipe.com