



ĐIỀU KHOẢN VÀ CHÍNH SÁCH KHÁCH HÀNG

I- CHÍNH SÁCH BÁN HÀNG – PHỤC VỤ

Thẩm Mỹ Uyên Lee là doanh nghiệp có pháp lý và có nhiều cơ sở phục vụ dịch vụ và bán hàng liên quan đến lĩnh vực làm đẹp, thẩm mỹ. Chúng tôi cung cấp dịch vụ khi đã tư vấn rõ ràng về giá tiền, công dụng của dịch vụ, sản phẩm. Trong mỗi giai đoạn kinh doanh, các chính sách có thể thay đổi.

II- CHÍNH SÁCH THANH TOÁN

Chúng tôi chấp nhận thanh toán bằng tiền mặt, chuyển khoản, cà thẻ qua máy POS tại quầy. Đối với sản phẩm, quy định thanh toán của chúng tôi là 100% – Đối với dịch vụ, chúng tôi cho phép khách hàng thanh toán tối đa là 3 lần trong 1 tháng, ngoài ra số tiền thanh toán luôn phải lớn hơn hoặc bằng số dịch vụ mà khách hàng đã sử dụng.

III- CHÍNH SÁCH ĐỔI TRẢ

Thẩm Mỹ Uyên Lee chấp nhận đổi trả sản phẩm trong trường hợp khách hàng mua phải sản phẩm lỗi, hỏng do nhà phân phối, không bị hư hại, sản phẩm còn nguyên và thời hạn đổi tối đa 5 ngày kể từ ngày mua. Đối với những khách hàng ở ngoại tỉnh, Khách hàng phải gửi chuyển phát sản phẩm lỗi về cho Uyên Lee và Uyên Lee sẽ chịu phí chuyển phát và đồng thời sẽ chuyển lại sản phẩm hoàn chỉnh đến khách hàng.

Đối với những sản phẩm khác, Uyên Lee sẽ không chịu phí chuyển phát, nhưng sẽ đổi lại sản phẩm khác với giá trị cao hơn hoặc bằng cho khách hàng mà không tính thêm phí, với điều kiện sản phẩm đó chưa khai niêm.

IV- CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH

- Đối với các dịch vụ bảo hành của Uyên Lee, bao gồm:
 - + Liệu trình triệt lông (tất cả các vùng) do Uyên Lee cung cấp thì sẽ được bảo hành sử dụng miễn phí trọn đời.
 - + Liệu trình xóa mụn, sạch nám do Uyên Lee cung cấp sẽ được bảo hành 12 tháng kể từ ngày ký kết hợp đồng và bảo hành cố vấn cho làn da trọn đời.
- Dịch vụ không được bảo hành hoặc sẽ phát sinh phí bảo hành nếu rơi vào một trong các trường hợp sau:
 - Dịch vụ không thuộc danh mục được bảo hành sử dụng từ Uyên Lee.

Khách hàng tự ý can thiệp vào liệu trình dịch vụ.

- Liệu trình không hoàn thiện đúng thời gian quy định nguyên nhân đến từ khách hàng, và hạng mục bảo hành không nằm trong phạm vi bảo hành của Uyên Lee.
- Với trường hợp phát sinh phí bảo hành, nhân viên chăm sóc Khách Hàng của Uyên Lee sẽ tư vấn đầy đủ thông tin cho Khách Hàng trước khi tiến hành các thủ tục bảo hành.

Ngoài ra đối với dịch vụ, Uyên Lee chấp nhận bảo hành theo thời hạn cụ thể đối với từng dịch vụ mà Uyên Lee quy định sau khi khách hàng đã hoàn thành liệu trình. Những trường hợp không thực hiện đúng yêu cầu trên thẻ bảo hành Uyên Lee sẽ từ chối bảo hành. Trong một số trường hợp đặc biệt khác chúng tôi đồng ý bảo hành nếu điều kiện là khách quan.

V- CHÍNH SÁCH GIẢM GIÁ – KHUYẾN MÃI.

1) Giảm giá theo giá trị đơn hàng:

- hình thức này được quy định có tính thời điểm, giảm giá theo mỗi chương trình khuyến mãi cụ thể. Tùy thuộc vào giá trị đơn hàng quý khách sẽ được giảm trực tiếp trên hóa đơn thanh toán

2) Giảm giá cho khách hàng thân thiết

- hình thức này nhằm khuyến khích đối với khách hàng mua hàng thường xuyên và đã tích lũy được điểm số tại Uyên Lee, và giảm giá thông qua hình thức chiết khấu đơn hàng tùy vào hạng mức điểm số khách hàng đạt được.

3) Giảm giá theo gói dịch vụ

- Đây là hình thức Uyên lee sắp xếp nhóm combo một số sản phẩm, dịch vụ thành một gói để thực hiện hình thức khuyến mãi giảm giá, hoặc quà tặng. Hình thức này được thực hiện liên tục hoặc mang tính thời điểm tùy thuộc vào tính chất của từng sản phẩm.

4) Giảm giá theo chương trình tồn kho

- Đây là chương trình giảm giá mang tính chu kỳ trong kinh doanh, các thời điểm giảm giá sẽ được Uyên Lee công bố rộng rãi. Tham gia chương trình này sẽ là những gói khuyến mãi bất ngờ dành cho khách hàng. Giá rẻ, quà tặng và nhiều các dịch vụ gia tăng khác sẽ được thực hiện đồng thời, điều này sẽ đem đến cho khách hàng một trong những cơ hội mua hàng giá tốt nhất trong năm. Mức giá khuyến mãi cho từng sản phẩm sẽ được niêm yết bên cạnh mức giá bán hiện tại

CHÚ Ý: chỉ áp dụng một hình thức giảm giá cùng với giảm giá khách hàng thân thiết cho mỗi Đơn hàng. Các thông tin về hình thức mức giá khuyến mãi có thể thay đổi theo thời điểm. Thời điểm áp dụng hình thức giảm giá theo giá trị đơn hàng có hiệu lực kể từ ngày công bố tới khi có công bố thay thế mới. Chỉ nhận cọc để giữ chương trình ưu đãi đối với dịch vụ và giữ không quá 90 ngày, nếu quá 90 ngày Khách hàng chưa sử dụng, dịch vụ sẽ trở về giá niêm yết.

VI- CHÍNH SÁCH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Giải quyết khiếu nại và các biện pháp xử lý với các hành vi vi phạm quyền lợi khách hàng. Khi phát sinh khiếu nại, Uyên Lee đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa 2 bên nhằm duy trì sự tin cậy của khách hàng vào chất lượng dịch vụ của Uyên Lee và thực hiện theo các bước sau:

- 1) Khách hàng gửi khiếu nại về sản phẩm, dịch vụ hoặc thái độ phục vụ của nhân viên qua địa chỉ:

Facebook: Lê Phương Uyên

wedsite: thammyuyenlee.vn

Điện thoại: 0789.454.222

Email: uyenlee.cskh@gmail.com

- 2) Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của Uyên Lee sẽ tiếp nhận các khiếu nại của khách hàng tùy theo tính chất và mức độ khiếu nại thì bên Uyên Lee có những biện pháp cụ thể hỗ trợ để giải quyết.

- 3) Trả lời khiếu nại:

- Các khiếu nại liên quan đến chuyên môn và thái độ phục vụ, thì bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ gửi khiếu nại về cho Giám đốc chi nhánh. Trong vòng 12 giờ kể từ lúc nhận được khiếu nại, khách hàng sẽ nhận được phản hồi của Uyên Lee về vấn đề khiếu nại liên quan.
- Đối với các sản phẩm do Đối tác cung cấp: Các khiếu nại liên quan đến sản phẩm do Đối tác cung cấp, bộ phận chăm sóc khách hàng của Uyên Lee sẽ có

trách nhiệm liên hệ cho đối tác và thực hiện chính sách đổi trả sớm nhất cho khách hàng.

VII- CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN CÁ NHÂN KHÁCH HÀNG

1) Mục đích thu thập thông tin cá nhân;

Thông tin liên hệ mà người dùng cung cấp được sử dụng để hỗ trợ và giải đáp các thắc mắc về chuyên môn cũng như hỗ trợ về chính sách đổi trả - bảo hành.

2) Phạm vi sử dụng thông tin;

Thông tin khách hàng để lại được bảo mật và Uyên Lee cam kết không sử dụng thông tin này vào bất kỳ mục đích nào khác ngoài hỗ trợ và trả lời các vấn đề của khách hàng.

3) Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin đó;

Ngoài đội ngũ quản trị của Uyên Lee hoặc khi có yêu cầu của cơ quan chức năng chúng tôi sẽ bảo vệ tuyệt mật thông tin.