CHÍNH SÁCH THU ĐỔI SẢN PHẨM 2025

1. **Sản phẩm áp dụng:** Sản phẩm Trang Sức PRIMA
   Sản phẩm Mỹ Nghệ PRIMA ART

2. **Địa điểm áp dụng:** Hệ thống cửa hàng bán lẻ PRIMA tại Việt Nam
   Cửa hàng trực tuyến PRIMA tại Việt Nam

3. **Hướng dẫn thu đổi:**

MÔ TẢ SẢN PHẨM	CHÍNH SÁCH THU ĐỔI 2025 (Hiệu lực từ 1/5/2025)
Trang sức vàng TRƠN 24K	• **Mua lại:** Áp dụng giá mua nữ trang 99% được niêm yết bởi Công ty SJC x Trọng lượng vàng thực tế tại thời điểm khách đem ra Cửa hàng bán. • **Đổi hàng:** Áp dụng giá mua nữ trang 99% được niêm yết bởi Công ty SJC x 1.1 x Trọng lượng vàng thực tế tại thời điểm khách đem ra Cửa hàng đổi
Trang sức vàng TRƠN 24K + vàng trắng/ vàng hồng TRƠN 18K/14K	
Trang sức vàng 24K + vàng trắng/ vàng hồng 18K/14K; có đính kim cương/ đá màu/ ngọc trai	• **Mua lại:** 50% giá trị trên Hóa đơn • **Đổi hàng:** 70% giá trị trên Hóa đơn
Trang sức vàng 24K (có hoặc không thêm vàng vàng 18K/14K), có đính kim cương/ đá màu/ ngọc trai	
Trang sức vàng TRƠN 18K	• **Mua lại:** Áp dụng giá mua nữ trang 99% được niêm yết bởi Công ty SJC x 75% x Trọng lượng vàng thực tế tại thời điểm khách đem ra Cửa hàng bán • **Đổi hàng:** Áp dụng giá mua nữ trang 99% được niêm yết bởi Công ty SJC x 75% x 1.1 x Trọng lượng vàng thực tế tại thời điểm khách đem ra Cửa hàng đổi
Trang sức vàng 18K có đính kim cương	• **Mua lại:** 70% giá trị trên Hóa đơn • **Đổi hàng:** 80% giá trị trên Hóa đơn
Trang sức vàng 18K có đính kim cương và ngọc trai	• **Mua lại:** 50% giá trị trên Hóa đơn • **Đổi hàng:** 70% giá trị trên Hóa đơn
Dây chuyền vàng 18K/ 14K	• **Mua lại:** không áp dụng • **Đổi hàng:** Áp dụng giá mua nữ trang 99% được niêm yết bởi Công ty SJC x 75% đối với 18K và 58.3% đối với 14K x Trọng lượng vàng thực tế tại thời điểm khách đem ra Cửa hàng đổi
Trang sức vàng 9K	• **Mua lại:** Áp dụng giá mua nữ trang 99% được niêm yết bởi Công ty SJC x 37.5% x Trọng lượng vàng thực tế tại thời điểm khách đem ra Cửa hàng bán **Đổi hàng:** Áp dụng giá mua nữ trang 99% được niêm yết bởi Công ty SJC x 37.5% x 1.1 x Trọng lượng vàng thực tế tại thời điểm khách đem ra Cửa hàng đổi
Sản phẩm Mỹ Nghệ PRIMA ART: • Tranh có tấm phủ vàng • Vật phẩm mạ vàng/ Vật phẩm có tấm phủ vàng	**Không áp dụng thu đổi/ mua lại**

4. Điều khoản chung

a. Chính sách bảo hành, và thu đổi chỉ áp dụng cho các sản phẩm thuộc hệ thống cửa hàng bán lẻ và trực tuyến của PRIMA tại Việt Nam, không áp dụng cho sản phẩm mua miễn thuế tại sân bay hoặc mua từ nước ngoài. PRIMA có toàn quyền thay đổi hoặc điều chỉnh chính sách bảo hành, thu đổi cho phù hợp với các dòng hàng và phù hợp với từng thời điểm

b. PRIMA chỉ thực hiện trích lục hóa đơn/ thu mua lại hàng hóa cho khách hàng chính chủ. Trường hợp không phải chính chủ phải có ủy quyền hoặc xác nhận của chính chủ hoặc người yêu cầu trích lục thông tin cam kết sản phẩm bán lại cho PRIMA là hợp pháp và chịu hoàn toàn trách nhiệm khi có tranh chấp. PRIMA không có bất kỳ nghĩa vụ và trách nhiệm liên quan nào khi phát sinh tranh chấp.

c. Sản phẩm không có hóa đơn/ không trích lục được hóa đơn/ khách hàng không chứng minh được sản phẩm bán cho PRIMA là hợp pháp/ không có cở sở xác định đó là sản phẩm của PRIMA/ xác định được đó không phải là sản phẩm của PRIMA. PRIMA sẽ không áp dụng chính sách thu đổi theo quy định hiện hành hoặc có thể từ chối thu đổi.

d. Với những sản phẩm đã mua trước ngày 01/05/2025 vẫn áp dụng chính sách cũ

5. Điều kiện và thời gian thu - đổi:

a. Trường hợp khách hàng có hóa đơn hoặc thẻ bảo hành:

- Thời gian xử lý:
  - Khu vực Hồ Chí Minh: 3 ngày làm việc
  - Khu vực Hà Nội: 3 – 6 ngày làm việc
- Thời gian trên được áp dụng nếu thỏa các điều kiện sau:
  - PRIMA Việt Nam có thể xác minh được rằng sản phẩm đó được bán bởi các cửa hàng bán lẻ và kênh trực tuyến của PRIMA Việt Nam
  - Sản phẩm đó phải còn nguyên vẹn, không bị sửa đổi hay hư hỏng. Nếu sản phẩm bị hư hỏng thì quyền quyết định việc thu - đổi thuộc về PRIMA

b. Trường hợp khách hàng không có hóa đơn và thẻ bảo hành:

- Thời gian xử lý ước tính là 7 ngày làm việc
- Thời gian trên được áp dụng nếu thỏa các điều kiện sau:
  - Tìm thấy thông tin mua hàng trên hệ thống PRIMA Việt Nam.
  - Giấy tờ tùy thân có ảnh của khách hàng trùng tên người mua trên hệ thống PRIMA Việt Nam
  - PRIMA Việt Nam có thể xác minh được rằng các sản phẩm đó được bán bởi các cửa hàng bán lẻ và kênh trực tuyến của PRIMA Việt Nam
  - Sản phẩm đó phải còn nguyên vẹn, không bị sửa đổi hay hư hỏng. Nếu sản phẩm bị hư hỏng thì quyền quyết định việc thu - đổi thuộc về PRIMA

6. Quy trình thu - đổi hàng

Khách hàng đem sản phẩm cần bán – đổi ra hệ thống cửa hàng của PRIMA, Nhân viên của PRIMA tại cửa hàng sẽ lập Biên nhận thu mua hàng hóa và giao 1 liên cho khách. Sau đó sản phẩm sẽ được gửi về Công ty để xác minh sản phẩm. Nếu xác minh sản phẩm đúng là sản phẩm của PRIMA và còn nguyên vẹn, không bị chỉnh sửa, hư hỏng thì thời gian dự kiến thanh toán cho Khách hàng là trong vòng 3- 7 ngày làm việc (trừ Thứ 7, Chủ Nhật, ngày Lễ). Việc thanh toán được tiến hành bằng tiền mặt hoặc Chuyển khoản (chuyển khoản theo ngày làm việc của Ngân hàng).