



CHÍNH SÁCH HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

Trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã lựa chọn mua sắm và sử dụng dịch vụ của Công ty TNHH MTV Chế tác và Kinh doanh Trang sức PNJ. Việc đọc và hiểu Chính sách hỗ trợ khách hàng và Điều kiện giao dịch chung dưới đây là điều kiện quan trọng khi mua hàng trên website của chúng tôi. Các nội dung tại văn bản này ràng buộc khách hàng trong giao dịch giữa chúng tôi với khách hàng. Cụ thể:

I/ ĐỊNH NGHĨA

Trừ khi có quy định rõ ràng khác đi, khi được sử dụng trong văn bản này, các từ dưới đây được hiểu và diễn giải như sau:

Website: <https://export.pnj.com.vn/> thuộc sở hữu hợp pháp và duy nhất của Công ty TNHH MTV Chế tác và Kinh doanh Trang sức PNJ, đáp ứng các điều kiện quản lý thương mại điện tử theo quy định pháp luật hiện hành.

Sản phẩm: trang sức vàng hoặc bạc có (hoặc không) gắn ngọc trai, kim cương, đá quý/bán quý khác hoặc bất kỳ sản phẩm nào được trưng bày, giới thiệu tại Website do chúng tôi sản xuất hoặc sản xuất theo thiết kế của khách hàng.

Ngày: Ngày dương lịch từ thứ Hai đến Chủ nhật.

Ngày làm việc: Ngày dương lịch từ thứ Hai đến thứ Sáu (không bao gồm thứ Bảy, Chủ nhật, các ngày Lễ, Tết theo quy định pháp luật Việt Nam và/hoặc theo pháp luật nơi khách hàng có quốc tịch/đặt trụ sở chính).

Giá trị đơn hàng: Tổng tiền công chế tác sản phẩm và tiền nguyên liệu cấu thành sản phẩm (vàng/bạc/đá, nguyên phụ liệu gắn trên sản phẩm) thể hiện trên hóa đơn thương mại được hai bên xác nhận theo các hình thức cho phép của pháp luật chưa bao gồm các khoản thuế, phí vận chuyển, hao hụt nguyên liệu và khoản phí khác để thực hiện nghĩa vụ giao hàng.

Sự kiện bất khả kháng: Nghĩa là bất cứ sự kiện nào sau đây khiến một Bên không có khả năng thực hiện nghĩa vụ của mình theo thỏa thuận hoặc cam kết, bao gồm: sự cấm đoán hay lệnh của chính phủ hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bạo loạn, chiến tranh, tình trạng khẩn cấp quốc gia, địch họa, bãi công, trừng phạt, cấm vận, tranh chấp lao động, tắc nghẽn hay gián đoạn giao thông và các dịch vụ công cộng khác, bệnh dịch, hỏa hoạn, lụt lội, động đất, bão, sóng thần hoặc các hiểm họa thiên nhiên khác, và bất kỳ sự kiện nào khác vượt quá sự tiên liệu hợp lý của khách hàng hoặc PNJP;

Thông tin Người tiêu dùng (khách hàng): Tất cả và bất kỳ thông tin do khách hàng cung cấp, thông tin phát sinh trong quá trình đặt hàng và giao dịch giữa chúng tôi với khách hàng.



Luật (quy định pháp luật): luật hoặc các quy định pháp luật của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam hoặc bất kỳ lãnh thổ tài phán (i) nơi mà Việt Nam tham gia ký kết thỏa thuận (hoặc bất kỳ hiệp ước quốc tế nào mà Việt Nam là thành viên) hoặc (ii) quy định hoặc dẫn chiếu được yêu cầu phải tuân thủ hoặc được hai bên thỏa thuận áp dụng miễn là việc áp dụng đó không trái với các nguyên tắc cơ bản của pháp luật Việt Nam.

Giá trị đơn hàng: Tổng tiền công chế tác sản phẩm và tiền nguyên liệu cấu thành sản phẩm (vàng/bạc/đá, nguyên phụ liệu gắn trên sản phẩm) thể hiện trên hóa đơn thương mại được hai bên xác nhận theo các hình thức cho phép của pháp luật chưa bao gồm các khoản thuế, phí vận chuyển, hao hụt nguyên liệu và khoản phí khác để thực hiện nghĩa vụ giao hàng.

II/ HƯỚNG DẪN MUA HÀNG

Hướng dẫn mua hàng trên website: export.pnj.com.vn

 **Bước 1. Truy cập vào website:** <https://export.pnj.com.vn/>

 **Bước 2. Đăng ký thông tin**

Nhập các thông tin cần thiết theo yêu cầu, tất cả các thông tin cần nhập đầy đủ.

 **Bước 3. Báo giá**

- Chọn chủng loại sản phẩm muốn báo giá
- Chọn mẫu sản phẩm muốn báo giá
- Chọn mã sản phẩm chi tiết muốn báo giá: theo tuổi vàng, màu đá, trọng lượng đá
- Nhấp chọn “*Gửi yêu cầu của bạn*”
- Sau khi nhận được thông báo “*Cảm ơn bạn đã gửi. Chúng tôi sẽ sớm liên hệ với bạn*”

 **Thông tin đã được khởi tạo thành công.**

Hình thức mua bán hàng hóa quốc tế được thực hiện theo quy định pháp luật và thỏa thuận cụ thể giữa chúng tôi và khách hàng.

III/ HƯỚNG DẪN THANH TOÁN VÀ CHIẾT KHẤU

Trừ trường hợp có thỏa thuận khác, khách hàng vui lòng thanh toán tối thiểu 30% giá trị đơn hàng bằng phương thức T/T ngay sau khi đặt hàng thành công. Số tiền còn lại sẽ được thanh toán trước khi hàng hóa được vận chuyển.

Đồng tiền thanh toán được chấp nhận: [.]

Nếu một khoản thanh toán không rõ ràng có liên quan đến khách hàng, chúng tôi chỉ ghi nhận thanh toán từ ngày khách hàng gửi cho chúng tôi chỉ thị rõ ràng về nội dung thanh toán liên quan đến giao dịch và được miễn trừ trách nhiệm (bao gồm và không giới hạn kiểm soát giao dịch liên quan đến rửa



tiền và tài trợ khủng bố, đạo luật chống hối lộ và tham nhũng của các quốc gia...) trong các trường hợp khác ngoài nghĩa vụ thanh toán giá trị đơn hàng, công nợ trước đó giữa chúng tôi và khách hàng.

Đối với khách hàng mới hoặc khách hàng trong vòng ít nhất 12 tháng chưa có đơn hàng tại Website, được hưởng mức chiết khấu 10% giá trị đơn đặt hàng đầu tiên với doanh thu bất kỳ và được miễn trừ vào hóa đơn cuối cùng của khách hàng.

IV/ CHÍNH SÁCH BẢO HÀNH, THU ĐỔI

Trường hợp sản phẩm bị lỗi kỹ thuật, vui lòng thông báo cho chúng tôi trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ ngày nhận được hàng. Khách hàng có thể chọn một trong hai cách sau:

- Gửi lại (các) sản phẩm lỗi cho chúng tôi để sửa chữa. Sản phẩm sẽ được chuyển đến khách hàng sau khi hoàn tất sửa chữa. Chi phí vận chuyển hai chiều sẽ do chúng tôi chi trả.
- Gửi lại (các) sản phẩm lỗi cho chúng tôi để thay thế. Sản phẩm mới sẽ được sản xuất thay thế và khách hàng sẽ được miễn phí tiền công, chỉ thanh toán tiền nguyên liệu (vàng hoặc bạc).

V/ PHƯƠNG THỨC VẬN CHUYỂN

Chúng tôi sử dụng dịch vụ UPS/Fedex (sau đây gọi tắt là Bên vận chuyển) cho tất cả các lô hàng vận chuyển không giới hạn về vị trí địa lý (trừ khi bị giới hạn bởi UPS/Fedex hoặc theo lệnh cấm vận của cơ quan có thẩm quyền). Chi phí vận chuyển sẽ được tính vào hóa đơn cuối cùng cho khách hàng. Bên vận chuyển sẽ yêu cầu phí tối thiểu cho đơn hàng có trọng lượng từ 01 (một) kg:

- Nếu khách hàng có tài khoản của công ty (người) vận chuyển, chúng tôi sẽ sử dụng tài khoản của khách hàng.
- Trường hợp không có tài khoản nêu trên, chúng tôi sẽ thay mặt khách hàng thanh toán phí vận chuyển và phí này sẽ cộng vào hóa đơn cuối cùng của khách hàng.

Thời hạn giao hàng ước tính tùy thuộc vào Bên vận chuyển, và tình hình thực tế dao động sớm hoặc muộn hơn so với thời gian dự kiến vì Sự kiện bất khả kháng.

VI/ CHÍNH SÁCH BẢO VỆ THÔNG TIN NGƯỜI TIÊU DÙNG

Chúng tôi tôn trọng và cam kết bảo mật những thông tin mang tính riêng tư của khách hàng. Xin vui lòng đọc bản **Chính sách bảo vệ thông tin Người tiêu dùng** dưới đây để hiểu hơn những cam kết mà chúng tôi thực hiện nhằm tôn trọng và bảo vệ quyền lợi của người truy cập. Bảo vệ thông tin của Người tiêu dùng và gây dựng được niềm tin cho khách hàng là vấn đề rất quan trọng với chúng tôi. Vì vậy, chúng tôi sẽ dùng tên và các thông tin khác liên quan đến bạn tuân thủ theo nội dung của chính sách này. Chúng tôi chỉ thu thập những thông tin cần thiết liên quan đến giao dịch mua bán.

Khách hàng sẽ được yêu cầu điền đầy đủ thông tin theo các trường thông tin theo mẫu có sẵn trên Website như: Họ và Tên, địa chỉ email (công ty hoặc cá nhân), số điện thoại (di động, nhà riêng hoặc



văn phòng) và trong mức độ có thể, các tùy chọn... Thông tin này được yêu cầu để đặt và hoàn tất việc báo giá online của khách hàng (bao gồm gửi email xác nhận đặt hàng đến Khách hàng).

1. Mục đích thu thập thông tin

Cung cấp dịch vụ cho khách hàng và quản lý, sử dụng thông tin cá nhân của Người tiêu dùng nhằm mục đích quản lý cơ sở dữ liệu về Người tiêu dùng và kịp thời xử lý các tình huống phát sinh (nếu có).

2. Phạm vi sử dụng thông tin

Website export.pnj.com.vn sử dụng thông tin của Người tiêu dùng cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến Người tiêu dùng;
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa chúng tôi và Người tiêu dùng;
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy, chiếm đoạt tài khoản người dùng của Người tiêu dùng hoặc các hoạt động giả mạo Người tiêu dùng;
- Liên lạc và giải quyết khiếu nại với Người tiêu dùng;
- Xác nhận và trao đổi thông tin về giao dịch của Người tiêu dùng tại PNJP;
- Trong trường hợp có yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

3. Thời gian lưu trữ thông tin

Không có thời hạn ngoại trừ trường hợp khách hàng gửi yêu cầu hủy bỏ tới cho chúng tôi hoặc trường hợp Công ty giải thể hoặc bị phá sản theo quy định pháp luật.

4. Những người hoặc tổ chức có thể được tiếp cận với thông tin của Người tiêu dùng

Khách hàng đồng ý rằng, trong trường hợp cần thiết, các cơ quan/ tổ chức/cá nhân sau có quyền được tiếp cận và thu thập các thông tin Người tiêu dùng, bao gồm:

- Ban quản trị Website
- Bên thứ ba có dịch vụ tích hợp với Website export.pnj.com.vn
- Công ty tổ chức sự kiện và nhà tài trợ
- Cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp có yêu cầu theo quy định pháp luật
- Công ty nghiên cứu thị trường
- Cố vấn tài chính, pháp lý và Công ty kiểm toán
- Bên khiếu nại chứng minh được hành vi vi phạm của Người tiêu dùng.

5. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin

Công ty TNHH MTV Chế Tác và Kinh Doanh Trang Sức PNJ

- Địa chỉ: 23 đường số 14, Phường 5, Quận Gò Vấp, Thành Phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Điện thoại: (+84) 28 3588 6878
- Email: export@pnj.com.vn

6. Phương tiện và công cụ để Người tiêu dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu thông tin cá nhân của mình.



Người tiêu dùng có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin của mình bằng cách đăng nhập vào Website và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu Ban quản trị thực hiện việc này. Người tiêu dùng có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin của mình cho bên thứ ba đến Ban quản trị. Khi tiếp nhận những phản hồi này, PNJP sẽ xác nhận lại thông tin, trả lời lý do và hướng dẫn Người tiêu dùng khôi phục và bảo mật lại thông tin.

Các hình thức tiếp nhận thông tin khiếu nại của Người tiêu dùng:

- i) Qua email: export@pnj.com.vn
- ii) Qua điện thoại: (+84) 28 3588 6878

7. Cam kết bảo mật thông tin của Người tiêu dùng

Thông tin của Người tiêu dùng trên Website được Ban quản trị cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo mật thông tin tại đây. Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi Người tiêu dùng chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của Người tiêu dùng trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác và theo quy định này.

Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hoặc tiết lộ cho bên thứ ba về thông tin của Người tiêu dùng khi không có sự đồng ý của Người tiêu dùng ngoại trừ các trường hợp được quy định tại quy định này hoặc quy định của pháp luật.

Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất mát dữ liệu cá nhân của Người tiêu dùng, Ban quản trị có trách nhiệm thông báo và làm việc với cơ quan chức năng điều tra và xử lý kịp thời, đồng thời thông báo cho Người tiêu dùng được biết về vụ việc.

Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của Người tiêu dùng bao gồm thông tin hóa đơn kế toán chứng từ số hóa tại khu vực **dữ liệu trung tâm an toàn cấp 1 của PNJP**.

8. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại liên quan đến việc thông tin của Người tiêu dùng

Khi phát hiện thông tin cá nhân của mình bị sử dụng sai mục đích hoặc phạm vi, Người tiêu dùng gửi email khiếu nại đến email export@pnj.com.vn hoặc gọi điện thoại tới số (+84) 28 3588 6878 để khiếu nại và cung cấp chứng cứ liên quan tới vụ việc cho Ban quản trị. Ban quản trị cam kết sẽ phản hồi ngay lập tức hoặc muộn nhất là trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ làm việc kể từ thời điểm nhận được khiếu nại.

VII/ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG

1. Khách hàng được đảm bảo cung ứng sản phẩm và dịch vụ theo các chính sách nêu tại văn bản này và quy định pháp luật.
2. Được tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng sản phẩm, dịch vụ.
3. Được bảo đảm an toàn tính mạng, sức khỏe, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác khi tham gia giao dịch, sử dụng hàng hóa, dịch vụ.
4. Được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ liên quan đến giao dịch;



5. Lựa chọn hàng hóa, dịch vụ, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ theo nhu cầu, điều kiện thực tế của mình; quyết định tham gia hoặc không tham gia giao dịch nhưng phải tuân thủ theo điều kiện tại website và thỏa thuận đã ký kết.
6. Thực hiện đầy đủ và chính xác các nghĩa vụ thuế, hải quan và thủ tục nhập khẩu Sản phẩm theo thỏa thuận và quy định pháp luật.

VIII/ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA PNJP

1. Chúng tôi cam kết và chịu trách nhiệm đối với các nội dung công bố tại văn bản này.
2. Cung cấp trung thực các thông tin theo yêu cầu của khách hàng trong phạm vi liên quan đến giao dịch và pháp luật cho phép.
3. Trừ trường hợp có thỏa thuận khác tại Hợp đồng, chúng tôi cam kết bồi thường tất cả thiệt hại thực tế và trực tiếp xảy ra cho khách hàng nếu vi phạm các cam kết nêu tại đây.
4. Tuân thủ các quy định pháp luật và tiêu chuẩn, quy chuẩn khác liên quan đến việc sản xuất, kinh doanh và mua bán hàng hóa quốc tế.

IX/ ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1. Tính riêng biệt

Nếu bất kỳ điều khoản nào của văn bản này, vì bất cứ lý do gì, bị xem là vô hiệu lực, bất hợp pháp hoặc không có khả năng thi hành thì các điều khoản còn lại vẫn còn nguyên tính hiệu lực và khả năng thi hành.

2. Thay đổi

Cuối cùng, khách hàng đồng ý rằng tùy từng thời điểm chúng tôi có thể sửa đổi các chính sách hỗ trợ khách hàng và các Điều kiện giao dịch chung do có những thay đổi, bao gồm nhưng không giới hạn những thay đổi về thị trường, quy định của pháp luật hoặc chính sách nội bộ liên quan đến các sản phẩm hoặc dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi sẽ đăng tải các nội dung sửa đổi trên Website khi có sửa đổi và/hoặc thông báo cho khách hàng về những sửa đổi đó bằng bất kỳ phương pháp nào khác được pháp luật cho phép.