

CHÍNH SÁCH CỦA ROYALLE

DÀNH CHO KHÁCH HÀNG

Các chính sách này sẽ giúp đối tác hiểu rõ cách Royale hợp tác với các đối tác và những hỗ trợ đối tác nhận được từ Royale. Ba điều Royale cam kết:

1. 100% sản phẩm có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng, có hóa đơn VAT và tem nhãn phụ đầy đủ.
2. Chất lượng sản phẩm cao cấp từ Vương Quốc Anh với nguồn hàng dồi dào sẵn có.
3. Trải nghiệm mua hàng tiện lợi và chính sách chăm sóc khách hàng nhiệt tình từ đội ngũ Royale.

1. Chính sách bán hàng

a. Nguồn gốc sản phẩm

- * Royale cam kết 100% sản phẩm có nguồn gốc xuất xứ rõ ràng. Được nhập khẩu chính ngạch, kiểm định và công bố sản phẩm từ bộ y tế.
- * Các sản phẩm của Royale có nguồn gốc từ những thương hiệu uy tín nổi tiếng tại Vương Quốc Anh, phù hợp với xu hướng của người tiêu dùng, có hóa đơn VAT và có tem nhãn phụ đầy đủ.

b. Quy định về đơn hàng đầu tiên

- * Giá trị đơn hàng đầu tiên tối thiểu là **5 triệu đồng**.
- * Đối với đơn đặt hàng không có nhóm hàng sữa bìm thì giá trị đơn hàng đầu tiên tối thiểu là **3 triệu đồng**.

c. Quy định đơn hàng thứ hai

- * Từ đơn hàng thứ 2 trở đi, giá trị đơn hàng tối thiểu là **3 triệu đồng**.

CSKH/09112023

d. Quy định Bảng giá

* Trước tiên đối tác cần phải gửi thông tin khách hàng mới bằng cách liên lạc với đội ngũ Sales của Royale.

* Thông tin đặt hàng:

<i>Bộ phận tiếp nhận</i>	<i>Account Executive 1</i> 0948944004 sale01@xnk-royalle.com	<i>Account Executive 2</i> 0931433180 sale02@xnk-royalle.com
<i>Thời gian tiếp nhận</i>	<i>Thứ 2 – Thứ 6 (8h30 -17h30)</i>	

* Nếu thông tin đầy đủ, đối tác có thể xem được giá bán lẻ đề xuất, giá bán buôn (giá sỉ). Nếu khách hàng cần thông tin công bố sản phẩm, Royale có thể cung cấp đầy đủ (điều này rất cần thiết nếu như đối tác muốn đăng bán sản phẩm trên các sàn TMĐT cũng như lưu hành ngoài thị trường).

* Royale khuyến khích đối tác đặt mua hàng trực tiếp với bộ phận sale và thanh toán chuyển khoản.

e. Quy định thanh toán

* Đối tác cần phải thanh toán 100% đơn hàng ngay sau khi chốt danh sách hàng hóa và giá trị đơn hàng với nhân viên kinh doanh phụ trách, sau đó đơn hàng được chuyển qua đơn vị vận tải hoặc chuyển phát nhanh theo thỏa thuận giữa hai bên.

* Royale không có chính sách công nợ.

* Xin vui lòng thanh toán chuyển khoản cho Royale theo thông tin ngân hàng sau,

Số Tài Khoản	181886
Ngân hàng	Ngân hàng TMCP Kỹ Thương Việt Nam (Techcombank)
Chủ Tài Khoản	Công Ty TNHH Thương Mại Dịch Vụ Xuất Nhập Khẩu Royale

CSKH/09112023

2. Chính sách vận chuyển

a. Chính sách chung

* Royale giao hàng đến địa chỉ mà đối tác chỉ định trên đơn đặt hàng.

b. Chi phí vận chuyển

* Khu vực Hồ Chí Minh:

Khu vực Hồ Chí Minh	Đơn hàng từ 3 triệu - 10 triệu Ship Door to Door	Đơn hàng trên 10 triệu Ship Door to Door
Quận 1, Quận 2, Quận 3, Quận 4, Quận 5, Quận 7, Quận 8, Quận 10	50.000đ	Miễn phí
Quận 6, Quận 9, Quận 11, Quận 12 Quận Bình Thạnh, Bình Tân, Gò Vấp, Phú Nhuận, Tân Bình, Tân Phú, Thủ Đức, Nhà Bè	100.000đ	Miễn phí
Hóc Môn, Củ Chi, Bình Chánh, Cần Giờ	200.000	Miễn phí

* Khu vực các tỉnh thành khác:

Ship các tỉnh thành	Đơn hàng từ 3 triệu - 10 triệu Ship Door to Door	Đơn hàng trên 10 triệu - 20 triệu Ship Door to Door	Đơn hàng trên 20 triệu Ship Door to Door
Đồng giá 7.000đ/kg *Đã bao gồm VAT	Không hỗ trợ	Hỗ trợ 30% Ship Door to Door (Hỗ trợ Tối đa 200.000đ)	Hỗ trợ 50% Ship Door to Door (Hỗ trợ Tối đa 500.000đ)

*Lưu ý: Đối với các đơn hàng đi chành xe, khách hàng trả 100% Phí vận chuyển và Phí thùng hàng, Royale chưa áp dụng hình thức hỗ trợ khi giao hàng chành xe.

CSKH/09112023

* Trường hợp có bất kỳ thay đổi nào về địa điểm nhận hàng, đối tác phải thông báo bằng văn bản hoặc email cho Royale trước 24 (hai mươi tư) giờ trước thời điểm giao hàng đã thỏa thuận. Trường hợp đối tác không báo trước hoặc báo không đúng cho Royale trong thời hạn trên, đối tác chịu trách nhiệm chi trả toàn bộ chi phí đã phát sinh từ việc yêu cầu đặt hàng kể từ ngày nhận được chấp thuận đặt hàng của Royale.

* Trường hợp Royale không giao được hàng do thông tin trên đơn đặt hàng sai các nội dung bao gồm: thông tin về họ tên, thông tin liên lạc hoặc địa chỉ nhận hàng của đối tác thì đối tác phải chịu tất cả các phí vận chuyển và bồi thường thiệt hại cho Royale phát sinh từ việc không giao được hàng này (nếu có).

c. Thời gian giao hàng

* Giờ làm việc của bộ phận Sales của Royale tính từ 8h30 – 17h30 các ngày từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần.

* Trường hợp đối tác đặt hàng ngoài giờ làm việc của Royale, thời gian thực hiện tính từ 8h30 ngày làm việc tiếp theo ngày đặt hàng.

* Sau khi thanh toán hoàn tất, Royale sẽ tập kết những đơn hàng trong ngày vào lúc 14h00 chiều cùng ngày để sắp xếp và vận chuyển ngày làm việc tiếp theo.

* Các đơn hàng được nhận và thanh toán sau 13h00 chiều sẽ được xử lý vào ngày làm việc tiếp theo.

* Royale sẽ tiến hành hoàn thiện những công đoạn cuối cùng của việc xử lý đơn hàng là kiểm duyệt chất lượng sản phẩm lần cuối, đóng gói đơn hàng, xử lý hóa đơn điện tử và một số các thủ tục khác.

Khu vực	TP. Hồ Chí Minh	Khu vực tỉnh thành khác
Thời gian giao hàng	2 - 3 ngày	3 - 6 ngày

* Trong trường hợp phát sinh thời gian giao hàng khác so với chính sách, Royale sẽ thông báo cập nhập cho khách hàng.

CSKH/09112023

d. Nhận và kiểm tra hàng hóa

- * Khi nhận hàng, đối tác kiểm nhận về số lượng, hạn sử dụng, quy cách đóng gói và đối chiếu với đơn đặt hàng và các chứng từ giao hàng.
- * Trong trường hợp sử dụng dịch vụ của các đơn vị đối tác vận chuyển, đối tác phải tham gia đồng kiểm và phản ánh ngay khi có vấn đề phát sinh về hàng hóa để đảm bảo quyền lợi. Như vậy đơn vị vận chuyển mới dễ dàng tiếp nhận và giải quyết nhanh chóng. Tránh trường hợp sau khi đơn vị vận chuyển về mới gọi điện giải quyết.

3. Chính sách đổi trả

a. Chính sách chung

- * Nếu đối tác muốn hủy yêu cầu đặt hàng, đối tác phải thông báo cho Royale và được sự đồng ý của Royale. Đối tác phải chịu một khoản phí phát sinh từ việc hủy yêu cầu đặt hàng.
- * Đối tác không được đổi trả hàng đã nhận, trừ trường hợp Royale giao hàng cho đối tác không đúng chất lượng hoặc hết hạn sử dụng khi nhận hàng; không đúng chủng loại, mẫu mã trong đơn đặt hàng. Trong trường hợp này Royale sẽ chịu trách nhiệm bồi thường và chịu hoàn toàn các chi phí phát sinh.
- * Trường hợp hàng hóa bị thiếu hoặc bị móp méo hay hư hỏng, trong vòng 24 (hai mươi tư) giờ kể từ thời điểm nhận hàng, đối tác hãy thông báo tới Royale thông qua:

Bộ phận xử lý đơn hàng:

<i>Bộ phận tiếp nhận</i>	<i>Account Executive 1</i> 0948944004 sale01@xnk-royalle.com	<i>Account Executive 2</i> 0931433180 sale02@xnk-royalle.com
<i>Thời gian tiếp nhận</i>	<i>Thứ 2 – Thứ 6 (8h30 -17h30)</i>	

CSKH/09112023

- * Royale sẽ làm rõ nguyên nhân và thông báo phương án giải quyết. Trường hợp do lỗi của bên nào, bên đó chịu trách nhiệm. Trường hợp do lỗi của bên vận chuyển, hai bên cùng nhau thỏa thuận phương án giải quyết.
- * Trường hợp hàng hóa lỗi do nhà sản xuất, nhà nhập khẩu, Royale có trách nhiệm thu hồi, đồng thời đổi sản phẩm mới với số lượng tương ứng hoặc hai bên thỏa thuận và thống nhất phương án xử lý.
- * Trường hợp người tiêu dùng phản ánh về chất lượng sản phẩm, đối tác hãy thông báo cho Royale trong vòng 24 giờ để được hỗ trợ xử lý kịp thời.

b. Hàng do lỗi sản xuất, lỗi vận chuyển

- * Phân phối hàng hóa số lượng lớn trong quá trình gửi hàng chắc chắn không tránh khỏi một vài sai sót nhỏ, Royale hiểu điều đó và nhận trách nhiệm 100% về mình. Việc đổi trả sẽ được tiến hành trong đơn hàng tiếp theo hoặc ngay sau khi Royale thu hồi lại hàng lỗi.
- * Các sản phẩm tới từ Vương Quốc Anh tiêu chuẩn, công nghệ sản xuất cao gần như hàng không có lỗi nhưng nếu xảy ra, Royale sẽ thu hồi và đổi hàng mới cho đối tác.

c. Bán chậm, Cận Date

- * Sản phẩm của Royale là các sản phẩm có thương hiệu quốc tế và tiêu chuẩn dinh dưỡng rất cao nên sẽ không thu hồi lại hàng cận date hay bán chậm .
- * Các đơn hàng của Royale sẽ có thông tin hạn sử dụng/date rõ ràng. Khách hàng cần kiểm tra và đồng ý trước khi thanh toán đơn hàng.
- * Các biên bản của Royale cũng sẽ có thông tin hạn sử dụng để khách hàng có thể kiểm chứng khi nhận.
- * Royale không áp số lượng hàng hóa, đối tác có thể chủ động lấy theo nhu cầu. Nhân viên kinh doanh khi lên đơn hàng và sẽ tư vấn cho đối tác nhập hàng số lượng phù hợp.

4. Chính sách hỗ trợ

a. Chính sách giá đồng nhất

* Thông thường khi mở cửa hàng bán lẻ, để có được giá nhập tốt nhất đối tác cần tìm đúng nhà phân phối, lấy số lượng theo yêu cầu. Tuy nhiên, tại Royale đối tác được phép tùy chọn số lượng hàng mình muốn nhập với giá duy nhất áp dụng cho toàn bộ khách hàng. Royale không phân cấp giá, để đảm bảo đối tác có thể cạnh tranh lành mạnh với những cửa hàng đã kinh doanh trước đó.

b. Chương trình quà tặng

Tại các dịp sự kiện, ngày mở bán hoặc tri ân khách hàng của công ty Royale sẽ luôn có :

– Chương trình tặng quà, khuyến mại dành cho các quý đối tác .

c. Hỗ trợ Marketing

* Royale tư vấn, hướng dẫn đối tác các phương pháp marketing và bán hàng Online hiệu quả thông qua cách viết bài, tạo hình ảnh, video và livestream của công ty Royale .

* Ngoài ra khi là đối tác của Royale các cửa hàng phân phối của các đối tác sẽ được đăng tải trên tất cả các nền tảng công ty như Facebook, Fanpage, Titok , Instagram ... Nhằm mở rộng quảng bá hình ảnh của đối tác .

5. Xử lý khiếu nại

a. Tiếp nhận khiếu nại

* Thời gian tiếp nhận khiếu nại:

- Hàng hóa hư hại do vận chuyển: Trong vòng 24 giờ sau khi đối tác nhận hàng.
- Không nhận được hàng: Trong vòng 24 giờ sau khi đối tác nhận được thông báo đơn hàng đã giao hàng thành công từ hệ thống của đối tác vận chuyển.

CSKH/09112023

- Nhận thiếu hàng: Trong vòng 24 giờ sau khi đối tác nhận được hàng.

* Kênh tiếp nhận khiếu nại về vận chuyển: Nhóm Zalo đặt đơn hàng cho bộ phận kinh doanh – Bộ Phận CSKH.

Bộ phận xử lý đơn hàng:

<i>Bộ phận tiếp nhận</i>	<i>Account Executive 1</i> 0948944004 sale01@xnk-royalle.com	<i>Account Executive 2</i> 0931433180 sale02@xnk-royalle.com
<i>Thời gian tiếp nhận</i>	<i>Thứ 2 – Thứ 6 (8h30 -17h30)</i>	

Lưu ý:

- * Tuân thủ theo Các khuyến cáo về việc vận chuyển của Royale.
- * Trong trường hợp bao bì kiện hàng có dấu hiệu bị hư hại (rách/móp méo/vỡ/ướt) và đối tác nghi ngờ hàng hóa bên trong đã bị tổn hại, vui lòng từ chối nhận hàng và thông báo ngay lập tức cho nhân viên chăm sóc khách hàng.
- * Trong trường hợp chuyển thiếu hàng, Royale sẽ tiến hành chuyển sản phẩm bổ sung cho đối tác ngay lập tức. Nếu không có sẵn hàng hóa ở trong kho, đối tác có thể yêu cầu nhận lại tiền hoặc đối trừ vào đơn hàng sau.
- * **Royalle có quyền từ chối hỗ trợ và xử lý khiếu nại vận chuyển nếu đối tác vi phạm các quy định được nêu ra trong Chính Sách này.**
- * Khi khiếu nại, đối tác cần cung cấp các thông tin sau cho Royale:
 - Ảnh chụp tình trạng bao bì gói hàng khi đối tác nhận hàng.
 - Ảnh chụp hoặc video ghi lại phần hư hại của hàng hóa bên trong khiến cho sản phẩm không thể sử dụng/vận hành được một cách bình thường.
- * Thời hạn cung cấp bằng chứng: Trong vòng 24 giờ kể từ khi yêu cầu khiếu nại.
- * Thời gian xử lý khiếu nại vận chuyển của Royale: Từ 3 – 5 ngày làm việc. (Trường hợp nếu xác định được lỗi do Royale thực hiện đóng gói sai quy cách, chính sách bồi thường sẽ lập tức được áp dụng).
- * Xin vui lòng kiểm đếm kỹ toàn bộ hàng hóa trong các kiện hàng ít nhất 2 lần trước khi tiến hành khiếu nại liên quan đến thiếu hàng. Royale sẽ tiến hành

CSKH/09112023

check camera để xác định nguyên nhân và giải quyết trong vòng 48h làm việc.

* Dịch vụ vận chuyển của Royale cho phép người nhận kiểm tra hàng trước khi nhận hàng.

* Royale hoàn toàn chịu trách nhiệm đóng gói sản phẩm của mình đúng quy cách khi giao hàng cho đơn vị vận chuyển.

6. Hỗ trợ - Bồi thường

* Kết quả xử lý khiếu nại về vận chuyển sẽ được Royale thông báo trực tiếp cho đối tác kèm theo thông tin về mức bồi thường (nếu có).

* Nếu quá trình xử lý khiếu nại và điều tra của Royale về lỗi vận chuyển cho thấy thiệt hại gặp phải không phải do lỗi do Royale đóng gói thì Royale có quyền từ chối bồi thường các thiệt hại này.

* Các mức bồi thường đối với đơn hàng sử dụng dịch vụ vận chuyển của Royale:

Tình Trạng	Mức bồi thường tối đa dựa trên giá bán của sản phẩm tại thời điểm người mua đặt hàng
Mất hàng, bưu gửi thất lạc hoàn toàn.	100%
Rách tem niêm phong của nhà sản xuất nhưng sản phẩm còn nguyên.	2%
Hàng bị móp méo, hư hại từ 1% – 10% (tính trên diện tích bề mặt) và sản phẩm còn sử dụng được dù không cần sửa chữa.	2%
Hàng bị móp méo, hư hại từ 10% – 30% (tính trên diện tích bề mặt) và sản phẩm còn sử dụng được dù không cần sửa chữa gì	5%

CSKH/09112023

Hàng hoá móp méo, hư hại vượt quá 30% (tính trên diện tích bề mặt) nhưng vẫn sử dụng được	20%
Hàng hoá bị bể vỡ	100%

7. Câu hỏi thường gặp

a. Các khuyến cáo vận chuyển

* Đơn vị vận chuyển sẽ yêu cầu đối tác thanh toán đầy đủ hoặc xác nhận nhận hàng trước khi đối tác có thể bóc bưng kiện và kiểm tra sản phẩm. Nếu có bất cứ vấn đề phát sinh với bưng kiện, đối tác vui lòng liên hệ tới nhân viên của Royale.

* Luôn chụp lại gói hàng trước khi mở ra để lưu lại bằng chứng về tình trạng bao bì gói bọc, phục vụ cho quá trình xử lý khiếu nại (nếu có). Do nguyên tắc “nguyên đai, nguyên kiện”, các đơn vị vận chuyển sẽ không giải quyết các khiếu nại bồi thường nếu Người Mua đồng ý nhận hàng và đã ký vào biên bản nhận hàng. Do đó, vui lòng kiểm tra kỹ bao bì của kiện hàng. Nếu bao bì kiện hàng có dấu hiệu bị hư hại (rách/móp méo/vỡ/ướt) và đối tác nghi ngờ hàng hóa bên trong đã bị tổn hại, vui lòng từ chối nhận hàng và thông báo ngay lập tức cho nhân viên của Royale.

* Sau khi gửi yêu cầu khiếu nại vận chuyển, xin vui lòng bảo quản và giữ nguyên trạng bưng kiện và sản phẩm, không sử dụng thử hay gây ra tác động khiến tình trạng của sản phẩm không còn như lúc nhận hàng. Nếu Royale xác định sản phẩm và bưng kiện không còn nguyên trạng như khi đối tác nhận hàng, Royale có quyền từ chối mọi yêu cầu khiếu nại vận chuyển.

* Khi có khiếu nại xảy ra, đối tác có trách nhiệm hỗ trợ Royale trong quá trình xác minh thông tin bằng cách cung cấp thông tin trung thực, chính xác khi Royale liên hệ.