

บริษัท ไอ. โอ. พี. ฟู้ดส์ จำกัด
(I.O.P. Foods Company Limited)

นโยบายการคืนสินค้าเพื่อคืนเงิน/การเปลี่ยนสินค้า และการเคลมสินค้า

บริษัท ไอ. โอ. พี. ฟู้ดส์ จำกัด มีนโยบายการคืนสินค้าเพื่อคืนเงิน/การเปลี่ยนสินค้า และการเคลมสินค้าสำหรับทุก ๆ ช่องทางการสั่งซื้อจากพนักงานขายและช่องทางการจัดจำหน่ายโดยตรงของบริษัทฯ ให้แก่ผู้ซื้อ

1. การยื่นคำร้องขอคืนสินค้าเพื่อคืนเงิน และการเปลี่ยนสินค้า

ผู้ซื้อหรือลูกค้าที่ได้รับสินค้าที่สั่งซื้อแล้ว ให้รักษาสภาพของสินค้าให้อยู่ในสภาพเดิมมากที่สุด โดยเก็บในตู้แช่ที่สภาวะแช่เย็น อุณหภูมิ 0-5 องศา โดยผู้ซื้อจะต้องแจ้งปัญหาหรือความประสงค์ให้บริษัทฯ ทราบ ภายใน 24 ชั่วโมง (หลังจากได้รับสินค้า) ผ่านช่องทางการติดต่อพนักงานขายที่ดูแลท่าน หรือศูนย์บริการลูกค้าของบริษัทฯ ทางออนไลน์หรือทางโทรศัพท์ ทั้งนี้บริษัทฯ จะเป็นผู้พิจารณาคำร้องขอคืนสินค้า/คืนเงิน และการเปลี่ยนสินค้า ภายใต้ดุลพินิจของบริษัทฯ แต่เพียงผู้เดียว ซึ่งผู้ซื้อจะต้องรับทราบ/ตกลงกับผลการพิจารณาของบริษัทฯ โดยถือเป็นที่สุดและเด็ดขาด และรับรองว่า ผู้ซื้อจะไม่ดำเนินการทางคดี หรือ ยื่นข้อเรียกร้องใดๆ ต่อบริษัทฯ โดยในการยื่นขอคืนสินค้า/คืนเงิน และการเปลี่ยนสินค้า ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

- 1) เลขคำสั่งซื้อ/ใบเสร็จ
- 2) ชื่อ-นามสกุล
- 3) เบอร์โทรศัพท์ผู้ซื้อ
- 4) ภาพถ่าย หรือ วิดีโอ ที่เห็นสินค้าที่ต้องการคืน รวมถึงเห็นวันผลิตและวันหมดอายุที่ชัดเจน
- 5) หลักฐานการชำระเงิน
- 6) สำเนาหน้าบัญชีธนาคารของผู้ซื้อ (กรณีทำคืนเงิน)

2. เงื่อนไขการขอคืนสินค้าเพื่อคืนเงิน และ การเปลี่ยนสินค้า

2.1 ได้รับสินค้าผิด หมายถึง สินค้าที่ผู้ซื้อได้รับไม่ถูกต้องตามการสั่งซื้อ (โดยสินค้าต้องอยู่ในสภาพบรรจุภัณฑ์ปกติ ไม่ถูกแกะ)

2.2 สินค้ามีปัญหาคุณภาพ หมายถึง สินค้าที่ผู้ซื้อได้รับมีลักษณะ สี กลิ่น รสชาติและเนื้อสัมผัส ผิดปกติ

2.3 สินค้าหมดอายุ หมายถึง สินค้าที่ผู้ซื้อได้รับผ่านวันหมดอายุ ที่มีการระบุบนฉลากบรรจุภัณฑ์

****บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการรับคืนสินค้า/คืนเงิน และการเปลี่ยนสินค้า เนื่องจากผู้ซื้อเปลี่ยนใจ**
ทั้งนี้บริษัทฯ พิจารณาไม่รับคืน หรือ เปลี่ยนสินค้าในกรณีดังต่อไปนี้

- 1) สินค้ามีลักษณะและรูปทรงเปลี่ยนไปจากเดิม หลังการแจ้งเรื่องเข้ามายังบริษัทฯ
- 2) สินค้าที่ไม่มีการสั่งซื้อจากทางบริษัทฯ ทุกช่องทางโดยตรง
- 3) สินค้าที่ทำการแกะ ฉีกบรรจุภัณฑ์ หรือ รับประทานแล้ว
- 4) สินค้าที่เป็นของแถม หรือ สินค้าร่วมรายการพิเศษแบบมีเงื่อนไข
- 5) ผู้ซื้อไม่ได้แจ้งคำร้องเข้ามาภายใน 24 ชั่วโมง (หลังจากได้รับสินค้า)

3. เงื่อนไขการเคลมสินค้า

3.1 เมื่อลูกค้าได้รับสินค้าแล้ว พบว่าสินค้าไม่ถูกต้องหรือเกิดความเสียหายในระหว่างการจัดส่งสินค้า ลูกค้าสามารถปฏิเสธการรับสินค้ากับพนักงานจัดส่งได้ทันที แต่หากเกิดความผิดปกติอื่นๆหลังจากการรับสินค้าแล้ว เช่น สินค้าไม่ครบ ลูกค้าสามารถแจ้งได้ภายใน 3 ชั่วโมง หลังจากลงนามรับสินค้า หรือ สถานะสินค้าจัดส่งสำเร็จ รายละเอียดข้อมูลการแจ้งเคลมสินค้า

- 1) แจ้งชื่อ- นามสกุล เบอร์โทร แบบรูปแบบใบเสร็จที่ซื้อสินค้า, เลขที่คำสั่งซื้อ (อย่างใดอย่างหนึ่ง)
- 2) รายละเอียดความเสียหาย รูปภาพและVDO ตลอดขั้นตอนการรับสินค้า
- 3) ส่งรูปภาพพร้อม VDO สินค้าที่เสียหายให้กับพนักงานสนับสนุนงานขาย (Sales Support)
- 4) จำนวนและมูลค่าของสินค้าที่เสียหาย

4. ระยะเวลาในการดำเนินการ

4.1 ผู้ซื้อที่มีความประสงค์จะคืนสินค้าเพื่อขอคืนเงิน โดยหักจากรายการคำสั่งซื้อสินค้าในรอบถัดไป หรือ เปลี่ยนสินค้า จะต้องแจ้งคำร้องภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับสินค้า บริษัทฯ จะทำการคืนเงินภายใน 7-15 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับคำร้อง และ ได้รับข้อมูลครบถ้วนจากผู้ซื้อ ผู้ซื้อสามารถติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการได้ที่ช่องทางออนไลน์ line office (Line Official Account : @iopfoods) หรือ อีเมล iopfoods.customerservice@gmail.com หรือ แผนกสนับสนุนงานขาย 034-271-677 , 034-255-694 ต่อ 130,106 ภายในเวลาทำการ 08.00-17.00 น. (จันทร์-เสาร์)

4.2 การรับเคลมคืนสินค้า เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ จะโทรยืนยัน และ นำจัดส่งสินค้าใหม่ให้กับผู้ซื้อภายใน 1 วันทำการ ตามรอบการจัดส่งสินค้าของบริษัทฯ