CÔNG TY TNHH MTV TM&DV
NGỌC THƠM
Số: 3107/2026/CV-NT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 07 năm 2026

THÔNG BÁO

(V/v: Quy định tiếp nhận và xác nhận hàng xuất trả)

Kính gửi : **Qúy khách hàng**

Công ty Ngọc Thơm xin chân thành cảm ơn Qúy khách hàng trong thời gian qua đã hợp tác và kinh doanh thực phẩm của Công ty TNHH MTV Thương mại và Dịch vụ Ngọc Thơm. Sự ủng hộ của Quý Khách hàng là động lực quan trọng để Ngọc Thơm không ngừng cải tiến và phát triển.

Nhằm thống nhất quy trình tiếp nhận và xử lý các yêu cầu đổi/trả hàng, đồng thời đảm bảo việc xử lý nhanh chóng, chính xác và thuận tiện cho công tác đối chiếu giữa hai bên, Công ty Ngọc Thơm xin thông báo quy định tiếp nhận yêu cầu đổi/trả hàng như sau:

1. Hình thức tiếp nhận yêu cầu đổi/trả

Đối với toàn bộ các siêu thị/cửa hàng tại các Tỉnh, mọi yêu cầu xuất trả hàng phải được gửi qua email đến đồng thời hai địa chỉ sau:

- **ngocthom.po@gmail.com**
- **dangxuanngoc@ngocthom.com.vn**

Lưu ý:

- Ngoài hai địa chỉ email nêu trên, Công ty **không tiếp nhận và không xác nhận** các yêu cầu đổi/trả được gửi qua điện thoại, tin nhắn, Zalo hoặc các hình thức liên lạc khác.
- Chỉ những yêu cầu được gửi đúng quy định mới được tiếp nhận và xử lý.
- Để thuận tiện cho việc theo dõi, đối chiếu và xử lý, mỗi email chỉ được lập cho một (01) cửa hàng và một (01) lần yêu cầu đổi/trả. Trường hợp phát sinh nhiều cửa hàng hoặc nhiều đợt đổi/trả khác nhau, Quý Đối tác vui lòng lập email riêng cho từng trường hợp.

2. Quy định trả hàng và nội dung email yêu cầu đổi/trả

Email đề nghị xuất trả hàng phải cung cấp đầy đủ các thông tin bên dưới hoặc theo hướng dẫn trên email phản hồi từ Công ty Ngọc Thơm:

- Lý do xuất trả hàng: Hết date, long chân không, hàng bị lỗi được xác nhận là lỗi nhà sản xuất…(Trường hợp hàng hết date, công ty chỉ nhận trả hàng khi đã được báo mail trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận mail báo date và ngày hết date được in trên tem nhán sản phẩm. Các yêu cầu gửi sau thời hạn nêu trên sẽ không thuộc phạm vi xử lý của Công ty.)
- Hình ảnh thực tế của hàng hóa đề nghị xuất trả, được chụp tại thời điểm lập yêu cầu, thể hiện rõ tình trạng hàng hóa, tên sản phẩm, số lượng, ngày sản xuất (NSX), hạn sử dụng (HSD) và mã lô (nếu có).

- Hình ảnh phải là ảnh gốc, không được chỉnh sửa, cắt ghép hoặc sử dụng các phần mềm chỉnh sửa hình ảnh dưới bất kỳ hình thức nào.
- Tên sản phẩm và số lượng đề nghị xuất trả.
- Ngày sản xuất (NSX) và Hạn sử dụng (HSD) của từng sản phẩm đề nghị xuất trả. Trường hợp thông tin chưa đầy đủ hoặc không đúng quy định, Công ty sẽ đề nghị bổ sung trước khi tiến hành xử lý.
- Công ty Ngọc Thơm có quyền từ chối xử lý hoặc yêu cầu kiểm tra trực tiếp đối với các trường hợp phát hiện hình ảnh có dấu hiệu chỉnh sửa, không trung thực hoặc không phản ánh đúng tình trạng thực tế của hàng hóa.

3. Trường hợp nhân viên Công ty xử lý trực tiếp

Đối với các siêu thị/cửa hàng đang áp dụng hình thức **nhân viên Công ty đến trực tiếp kiểm tra và xử lý** quy trình thực hiện vẫn áp dụng theo quy định hiện hành như sau:

- Phiếu xuất trả phải kèm hàng trả.
- Chỉ nhận xuất trả khi hàng trả có đầy đủ tem nhãn và ngược lại. (Không nhận hàng đã cắt tem hoặc chỉ đưa tem, không có sản phẩm). Nhân viên công ty sẽ đối chiếu thông tin date, chủng loại sản phẩm, số lượng ghi trên phiếu xuất trả rồi chụp hình và cắt tem (tem giấy, tem bao bì và tem decan).
- Chỉ nhận hàng xuất trả trong vòng 30 ngày tính từ ngày hết date được in trên tem, bao bì, decal của sản phẩm. Các tem nhãn có date sau thời hạn nêu trên sẽ không thuộc phạm vi xử lý của Công ty.

4. Cam kết về tính trung thực của thông tin

Quý Khách hàng chịu trách nhiệm về tính chính xác và trung thực của toàn bộ thông tin, hình ảnh và tài liệu gửi kèm yêu cầu đổi/trả. Trường hợp phát hiện thông tin hoặc hình ảnh bị chỉnh sửa, giả mạo hoặc không đúng với tình trạng thực tế của hàng hóa, Công ty Ngọc Thơm có quyền từ chối xử lý yêu cầu đổi/trả và xem xét áp dụng các biện pháp xử lý theo quy định của hai bên và quy định của luật pháp Việt Nam.

Thông báo này có hiệu lực **kể từ ngày 31/07/2026** và thay thế các Thông báo, quy định hướng dẫn trước đây (nếu có) liên quan đến việc tiếp nhận yêu cầu đổi/trả hàng.

Rất mong Quý Đối tác phối hợp thực hiện để quá trình xử lý hàng đổi/trả được nhanh chóng, chính xác và hiệu quả.

Trân trọng !

Phó Giám Đốc

NGUYỄN BẢO THẠCH