

Quý khách vui lòng lưu ý các thông tin dưới đây khi có nhu cầu đổi/trả sản phẩm

Thông báo này chỉ áp dụng cho các đơn hàng online
 - Đơn mua từ kho Hà Nội (R96200) - vui lòng gửi về hộp mail: hanoi@sibval.com
 - Đơn mua từ kho Sài Gòn (R96120) - vui lòng gửi về hộp mail: saigon@sibval.com

Trong hầu hết trường hợp, quý khách sẽ được yêu cầu gửi kèm CMND công chứng để hoàn tất thủ tục đổi/trả hàng

STT	Vấn đề	Chi tiết	Các thông tin cần được cung cấp từ khách hàng	Lưu ý
1	Thùng hàng	Móp méo/âm/rách/bục/bẹp	- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Video quay thùng hàng ngay khi nhận hàng, còn nguyên niêm phong các mặt thùng hàng. - Hình ảnh hàng hóa thấy rõ số LOT & hạn sử dụng	Để đảm bảo quyền lợi tốt nhất, quý khách vui lòng yêu cầu Bưu tá lập biên bản thùng hàng bộp méo khi nhận hàng
2	Bảo bì/hộp ngoài (ngoại quan) sản phẩm	Thùng hàng còn nguyên nhưng hàng bên trong hỏng/bẹp/vỡ	- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Video quay việc mở thùng hàng từ lúc thùng còn nguyên niêm phong các mặt. - Hình ảnh các sản phẩm thấy dấu hiệu bất thường, rõ số LOT & hạn sử dụng.	
3		Vỏ sản phẩm còn nguyên, nhưng nhãn mác bị mờ/xước, thiếu hoặc thông tin trên nhãn không rõ ràng --> gây lo lắng cho khách hàng	- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Hình ảnh các sản phẩm thấy dấu hiệu bất thường, rõ số LOT & hạn sử dụng.	Nhằm giúp cho việc đổi/trả hàng được thuận lợi, quý khách vui lòng giữ hàng hóa còn nguyên vẹn seal, nắp, màng bọc, vỏ nhãn ...
4		Vỏ sản phẩm còn nguyên nhưng bị chảy nước, ẩm ướt, lem nước, ... nhìn thấy được, gói bột nắn thấy có hiện tượng vón cục	- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Hình ảnh các sản phẩm thấy dấu hiệu bất thường, rõ số LOT & hạn sử dụng.	Với các sản phẩm không có seal, cần giữ nguyên số lượng sản phẩm bên trong.
5	Hạn sử dụng		- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Hình ảnh các sản phẩm thấy rõ số LOT & hạn sử dụng.	Tuyệt đối không viết/vẽ lên sản phẩm. Không làm móp méo, bẹp hay rách sản phẩm.
6	Chất lượng sản phẩm	Lọ/gói trong suốt, vẫn nguyên seal/ nguyên nắp nhưng nhìn thấy sp bên trong: Bị vỡ viên, vỡ chống ẩm, thiếu viên, thiếu dung tích/định lượng, vón cục hoặc bất kì dấu hiệu nào khiến quý khách nghi ngờ về chất lượng sản phẩm	- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Hình ảnh các sản phẩm thấy rõ dấu hiệu bất thường, rõ số LOT & hạn sử dụng.	Với các sản phẩm có lọ/gói trong suốt, quý khách vui lòng giữ nguyên seal, nguyên hộp và số lượng sản phẩm bên trong. Trong trường hợp quý khách bóc/khui seal, vui lòng quay Video quá trình khui sản phẩm và gửi kèm trong email
7		Lọ/gói kín, Bóc ra dùng thấy thiếu viên, thiếu định lượng, thiếu dung tích, đốm viên, mốc, vỡ, vón cục, hoặc bất kì dấu hiệu nào khiến quý khách nghi ngờ về chất lượng sản phẩm	- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Video quay lại việc mở/khui sản phẩm từ lúc bao bì còn nguyên seal/màng bọc/nắp cứng... Thấy rõ dấu hiệu bất thường, rõ số LOT & hạn sử dụng.	Tuyệt đối không viết/vẽ lên sản phẩm. Không làm móp méo, bẹp hay rách sản phẩm.

Link tham khảo mức độ hỏng/bẹp của vỏ hộp của hàng đổi/trả, áp dụng cho trường hợp 3, 4, 5, 6

CÔNG TY TNHH SIBERIAN HEALTH QUỐC TẾ



Leonid Bozhko
Phó Giám Đốc



Пожалуйста, обратите внимание на следующую информацию, при обмене/возврате товара

<p>Это уведомление относится только к онлайн-заказам</p> <p>- Заказ со склада в Ханое (R96200) - пожалуйста, отправьте на электронный ящик: hanoi@sibval.com</p> <p>- Заказ со склада в Сайгоне (R96120) - пожалуйста, отправьте по электронной почте: saigon@sibval.com</p>				В большинстве случаев вам потребуется приложить нотариально заверенное удостоверение личности для завершения процедуры обмена/возврата.
STT	Проблема	Детальное описание	Информация, которую необходимо предоставить заказчику	Примечание
1	Контейнер	Искаженный / мокрый / рваный / с дырками / раздавленный	- Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, номер заказа - Видео коробки, как только товар получен, с неповрежденной упаковкой. - На фотографиях товаров четко виден номер партии и срок годности.	В целях обеспечения наилучших интересов, пожалуйста, попросите Почтовую службу сделать запись о искажении коробки при получении товара.
2	Упаковка/внешняя коробка (внешний вид) продукта	Коробка еще цела, но товар внутри поврежден/раздавлен/сломан	- Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, код заказа - Видео открытия коробки, когда коробка еще запечатана со всех сторон. - Фотографии продуктов с аномальными признаками, четким номером партии и датой истечения срока годности.	
3	Упаковка/внешняя коробка (внешний вид) продукта	Оболочка товара цела, но этикетка смазана/поцарапана, отсутствует или информация на этикетке нечеткая --> вызывает беспокойство покупателей	- Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, код заказа - Фотографии продуктов с аномальными признаками, четким номером партии и датой истечения срока годности.	Для того, чтобы обмен/возврат товара был удобным, пожалуйста, сохраняйте товар в целостности с пломбами, колпачками, пленками, этикетками...
4		Оболочка продукта все еще цела, но влажная, водянистая, на упаковке порошка видны комки.	- Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, код заказа - Фотографии продуктов с аномальными признаками, четким номером партии и датой истечения срока годности.	Для продуктов без уплотнений необходимо сохранить количество продукта внутри. Ни в коем случае не пишите/рисуйте на изделии. Не деформируйте, не раздавливайте и не рвите изделие.
5	Срок годности		- Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, код заказа - На фотографиях продуктов четко виден номер партии и срок годности.	
6	Chất lượng sản phẩm	Прозрачный флакон/пакет, все еще с пломбой/крышкой, но внутри виден продукт: Сломанные таблетки, сломанные влагостойкие, отсутствующие таблетки, недостаточный объем/количество, комки или любые другие признаки, которые заставляют вас сомневаться в качестве продукта	- Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, код заказа - На фотографиях продуктов четко видны ненормальные признаки, четкий номер партии и срок годности.	«Для продуктов в прозрачных банках/упаковках сохраните пломбу, оригинальную коробку и количество продуктов внутри. В случае, если вы снимаете/открываете пломбу, пожалуйста, снимите видео процесса открытия продукта и отправьте его по электронной почте. Ни в коем случае не пишите/рисуйте на изделии. Не деформируйте, не раздавливайте и не рвите изделие.
7		Герметичные флаконы/упаковки, при открытии вы увидите нехватку таблеток, нехватку количества, нехватку емкости, пятна, плесень, поломку, комочки или любые другие признаки, заставляющие усомниться в качестве продукта.	- Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, код заказа - Видео открытия / открытия продукта с момента, когда упаковка еще запечатана / обернута / жесткая крышка... Ясно видимые признаки неисправности, четкий номер партии и срок годности.	

Ссылка на указание степени повреждения/царапины коробки обмена/возврата товара, применяемая к случаям 3, 4, 5, 6



Quý khách vui lòng lưu ý các thông tin dưới đây khi có nhu cầu đổi/trả sản phẩm

Thông báo này chỉ áp dụng cho các đơn hàng online
 - Đơn mua từ kho Hà Nội (R96200) - vui lòng gửi về hộp mail: hanoi@sibval.com
 - Đơn mua từ kho Sài Gòn (R96120) - vui lòng gửi về hộp mail: saigon@sibval.com

Trong hầu hết trường hợp, quý khách sẽ được yêu cầu gửi kèm hình ảnh CMND/CCCD để hoàn tất thủ tục đổi/trả hàng

STT	Vấn đề	Chi tiết	Các thông tin cần được cung cấp từ khách hàng	Lưu ý
1	Thùng hàng	Móp méo/âm/rách/bục/bẹp	- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Video quay 6 mặt thùng hàng ngay khi nhận hàng, còn nguyên niêm phong các mặt thùng hàng. - Hình ảnh hàng hóa thấy rõ số LOT & hạn sử dụng	Để đảm bảo quyền lợi tốt nhất, quý khách vui lòng yêu cầu Bru tá lập biên bản thùng hàng bóp méo khi nhận hàng
2	Bao bì/hộp ngoài (ngoại quan) sản phẩm	Thùng hàng còn nguyên nhưng hàng bên trong hỏng/bẹp/vỡ	- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Video quay 6 mặt thùng và việc mở thùng hàng từ lúc thùng còn nguyên niêm phong các mặt. - Hình ảnh các sản phẩm thấy dấu hiệu bất thường, rõ số LOT & hạn sử dụng.	
3		Vỏ sản phẩm còn nguyên, nhưng nhãn mác bị mờ/xước, thiếu hoặc thông tin trên nhãn không rõ ràng --> gây lo lắng cho khách hàng	- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Hình ảnh các sản phẩm thấy dấu hiệu bất thường, rõ số LOT & hạn sử dụng.	Nhằm giúp cho việc đổi/trả hàng được thuận lợi, quý khách vui lòng giữ hàng hóa còn nguyên vẹn seal, nắp, màng bọc, vỏ nhãn ... Với các sản phẩm không có seal, cần giữ nguyên số lượng sản phẩm bên trong. Tuyệt đối không viết/vẽ lên sản phẩm. Không làm móp méo, bẹp hay rách sản phẩm.
4		Vỏ sản phẩm còn nguyên nhưng bị chảy nước, ẩm ướt, lem nước, ... nhìn thấy được, gói bột nấn thấy có hiện tượng vón cục	- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Hình ảnh các sản phẩm thấy dấu hiệu bất thường, rõ số LOT & hạn sử dụng.	
5	Hạn sử dụng		- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Hình ảnh các sản phẩm thấy rõ số LOT & hạn sử dụng.	
6	Chất lượng sản phẩm	Lọ/gói trong suốt, vẫn nguyên seal/ nguyên nắp nhưng nhìn thấy sp bên trong: Bị vỡ viên, vỡ chống ẩm, thiếu viên, thiếu dung tích/định lượng, vón cục hoặc bất kì dấu hiệu nào khiến quý khách nghi ngờ về chất lượng sản phẩm	- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Hình ảnh các sản phẩm thấy rõ dấu hiệu bất thường, rõ số LOT & hạn sử dụng.	Với các sản phẩm có lọ/gói trong suốt, quý khách vui lòng giữ nguyên seal, nguyên hộp và số lượng sản phẩm bên trong. Trong trường hợp quý khách bóc/khui seal, vui lòng quay Video quá trình khui sản phẩm và gửi kèm trong email Tuyệt đối không viết/vẽ lên sản phẩm. Không làm móp méo, bẹp hay rách sản phẩm.
7		Lọ/gói kín, Bóc ra dùng thấy thiếu viên, thiếu định lượng, thiếu dung tích, dầm viên, mốc, vỡ, vón cục, hoặc bất kì dấu hiệu nào khiến quý khách nghi ngờ về chất lượng sản phẩm	- Thông tin khách hàng: Họ & tên, mã số TVV/KHTX, mã đơn hàng - Video quay lại việc mở/khui sản phẩm từ lúc bao bì còn nguyên seal/màng bọc/nắp cứng... Thấy rõ dấu hiệu bất thường, rõ số LOT & hạn sử dụng.	

[Link tham khảo mức độ hỏng/bẹp của vỏ hộp của hàng đổi/trả, áp dụng cho trường hợp 3, 4, 5, 6](#)

**CÔNG TY TNHH
SIBERIAN HEALTH QUỐC TẾ**

**Leonid Bozhko
Phó Giám Đốc**

Пожалуйста, обратите внимание на следующую информацию, при обмене/возврате товара

<p style="text-align: center;">Это уведомление относится только к онлайн-заказам</p> <p style="text-align: center;">- Заказ со склада в Ханое (R96200) - пожалуйста, отправьте на электронный ящик: hanoi@sibval.com</p> <p style="text-align: center;">- Заказ со склада в Сайгоне (R96120) - пожалуйста, отправьте по электронной почте: saigon@sibval.com</p>				<p style="text-align: center;">В большинстве случаев вам потребуется приложить нотариально заверенное удостоверение личности для завершения процедуры обмена/возврата.</p>
STT	Проблема	Детальное описание	Информация, которую необходимо предоставить заказчику	Примечание
1	Контейнер	Искаженный / мокрый / рваный / с дырками / раздавленный	<ul style="list-style-type: none"> - Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, номер заказа - Видео 6 сторон упаковки с боковой запайкой. - На фотографиях товаров четко виден номер партии и срок годности. 	В целях обеспечения наилучших интересов, пожалуйста, попросите Почтовую службу сделать запись о искажении коробки при получении товара.
2	Упаковка/внешняя коробка (внешний вид) продукта	Коробка еще цела, но товар внутри поврежден/раздавлен/сломан	<ul style="list-style-type: none"> - Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, код заказа - Видео с 6 сторон или посылки и процесс открытия этой посылки, когда она еще запечатана со всех сторон. - Фотографии продуктов с аномальными признаками, четким номером партии и датой истечения срока годности. 	
3		Оболочка товара цела, но этикетка смазана/поцарапана, отсутствует или информация на этикетке нечеткая --> вызывает беспокойство покупателей	<ul style="list-style-type: none"> - Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, код заказа - Фотографии продуктов с аномальными признаками, четким номером партии и датой истечения срока годности. 	Для того, чтобы обмен/возврат товара был удобным, пожалуйста, сохраняйте товар в целости с пломбами, колпачками, пленками, этикетками...
4		Оболочка продукта все еще цела, но влажная, водянистая, ..., на упаковке порошка видны комки.	<ul style="list-style-type: none"> - Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, код заказа - Фотографии продуктов с аномальными признаками, четким номером партии и датой истечения срока годности. 	Для продуктов без уплотнений необходимо сохранить количество продукта внутри. Ни в коем случае не пишите/рисуйте на изделии. Не деформируйте, не раздавливайте и не рвите изделие.
5	Срок годности		<ul style="list-style-type: none"> - Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, код заказа - На фотографиях продуктов четко виден номер партии и срок годности. 	
6	Chất lượng sản phẩm	<p>Прозрачный флакон/пакет, все еще с пломбой/крышкой, но внутри виден продукт:</p> <p>Сломанные таблетки, сломанные влагостойкие, отсутствующие таблетки, недостаточный объем/количество, комки или любые другие признаки, которые заставляют вас сомневаться в качестве продукта</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, код заказа - На фотографиях продуктов четко видны ненормальные признаки, четкий номер партии и срок годности. 	<p>«Для продуктов в прозрачных банках/упаковках сохраните пломбу, оригинальную коробку и количество продуктов внутри.</p> <p>В случае, если вы снимаете/открываете пломбу, пожалуйста, снимите видео процесса открытия продукта и отправьте его по электронной почте.</p>

7	<p>Герметичные флаконы/упаковки, при открытии вы увидите нехватку таблеток, нехватку количества, нехватку емкости, пятна , плесень, поломку, комочки или любые другие признаки, заставляющие усомниться в качестве продукта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Информация о покупателе: ФИО, номер К/ПК, код заказа - Видео открытия / открытия продукта с момента, когда упаковка еще запечатана / обернута / жесткая крышка... Ясно видимые признаки неисправности, четкий номер партии и срок годности. 	<p>Ни в коем случае не пишите/рисуйте на изделии. Не деформируйте, не раздавливайте и не рвите изделие.</p>
<p>Ссылка на указание степени повреждения/царапины коробки обмена/возврата товара, применимая к случаям 3, 4, 5, 6</p>			

Please note the following information when you would like to exchange/return products

This notice only applies to online orders - Purchase order from Hanoi warehouse (R96200) - please send to email box: hanoi@sibval.com - Purchase order from Saigon warehouse (R96120) - please send to email: saigon@sibval.com				In most cases, you will be required to attach images of your ID card to complete the exchange/return procedure
No	ISSUE	Details	Information that needs to be provided from the customer	NOTE
1	Parcel	Distorted / damp / torn / podium / crushed	- Customer information: Full name, ID number, order number. - Video of 6 sides of the parcel with the seal on all sides of its. - Pictures of goods clearly show the LOT number & expiry date	To ensure the best interests, please ask the shipper to make a record of the distorted box when receiving the goods
2	Packaging/ outer box (bonded) of the product	The parcel is intact but inside goods be distorted / damp / podium / crushed	- Customer information: Full name, ID number, order number. - Video of 6 sides of the parcel & the process of opening this parcel when it is still sealed on all sides. - Pictures of products showing abnormal signs, with clear LOT number & expiry date.	
3		The packaging is intact but the label is blurred/scratched, lack of information or the information on the label is not clear --> causing concern to customers	- Customer information: Full name, ID number, order number. - Pictures of products showing abnormal signs, with clear LOT number & expiry date.	In order to make the exchange / return of goods be convenient & smooth, please keep the goods intact with seals, caps, wrappers, labels ...
4		The product's shell is intact, but it is visibly watery, wet, ... or the product shows a clumping phenomenon.	- Customer information: Full name, ID number, order number. - Pictures of products showing abnormal signs, with clear LOT number & expiry date.	For products without seals, it is necessary to keep the amount of product inside. Absolutely do not write/draw on the product. Do not distort, crush or tear the product.
5	EXP		- Customer information: Full name, ID number, order number. - Pictures of goods clearly show the LOT number & expiry date	
6	Product Quality	Transparent bottle/pack, still sealed/ the lid intact, but you can see the product inside: Broken tablets, moisture-resistant broken, missing tablets, lack of volume/quantity, lumps or any other signs that make you doubt about product quality	- Customer information: Full name, ID number, order number. - Pictures of goods clearly show the LOT number & expiry date	For products with transparent bottle/packages, please keep the seal, the original box and the number of products inside. In case you break the seal, please take a video of the process of opening the product from when it's still sealed and attach it in your email. Absolutely do not write/draw on the product. Do not distort, crush or tear the product.
7		Not transparent bottles/packages, When opening, you will see a lack of tablets, lack of quantity/amount, pellet spots, mold, breakage, lumps, or any other signs that make you doubt about the quality of the product.	- Customer information: Full name, ID number, order number. - Video of opening the product from when the packaging is still sealed / wrapped / hard cap... Clearly showing signs of abnormality, clear LOT number & expiry date.	
Link to refer to the level of damage /shrinkage of the outer box for returning goods (Applied for case No 3, 4, 5, 6)				

CÔNG TY TNHH SIBERIAN HEALTH QUỐC T

Leonid Bozhko
Phó Giám Đốc